



KLASA: UP/I-344-01/24-07/01  
URBROJ: 376-05-4-24-17  
Zagreb, 20. studenoga 2024.

Na temelju članka 12. stavka 1., članka 16. stavka 1. točke 6. i članka 118. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24), u postupku pokrenutom na zahtjev trgovačkog društva A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1, OIB: 29524210204, radi izdavanja suglasnosti (prethodnog odobrenja) na maloprodajne cijene univerzalnih usluga, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 20. studenoga 2024. donosi

## ODLUKU

- I. Trgovačkom društvu A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1, daje se suglasnost (prethodno odobrenje) na cijene univerzalnih usluga, kako slijedi:
  - i. na cijene usluge širokopojasnog pristupa internetu i usluge govorne komunikacije za privatne korisnike iskazane u Privitku 1 ove odluke (točka 1.1. Cjenika univerzalnih usluga),
  - ii. na cijene usluge širokopojasnog pristupa internetu i usluge govorne komunikacije za poslovne korisnike iskazane u Privitku 1 ove odluke (točka 1.2. Cjenika univerzalnih usluga) i
  - iii. na cijene usluge širokopojasnog pristupa internetu i usluge govorne komunikacije za socijalno ugrožene kategorije korisnika (socijalni paketi), iskazane u Privitku 1 ove odluke (točka 2. Cjenika univerzalnih usluga).
- II. Trgovačko društvo A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1 obvezno je omogućiti cijene usluga iz točke I.i. i I.ii. izreke ove odluke samo ako u trenutku podnošenja zahtjeva krajnjeg korisnika ne može omogućiti neki od komercijalnih paketa koji ispunjava uvjete propisane Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama.
- III. Trgovačko društvo A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1 obvezno je omogućiti cijene usluga iz točke I.iii. izreke ove odluke socijalno ugroženoj kategoriji korisnika i u slučaju kad ima mogućnost krajnjem korisniku pružiti neki od komercijalnih paketa.
- IV. Cijene usluga iz točke I. izreke ove odluke počinju se primjenjivati od datuma početka pružanja univerzalnih usluga sukladno Odluci Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-01/24-07/01, URBROJ: 376-05-4-24-13 od 17. listopada 2024.

## Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 4. studenoga 2024. zahtjev operatora univerzalnih usluga A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1 (dalje: A1) za izdavanje suglasnosti (prethodnog odobrenja) na maloprodajne cijene univerzalnih usluga, temeljem članka 118. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24; dalje: ZEK) i članka 12. stavka 4. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 58/23 i 82/24; dalje: Pravilnik). Isto tako, A1 je dostavio na uvid Uvjete korištenja univerzalnih usluga u mreži A1 (dalje: Uvjeti korištenja), kojima su detaljno propisani način i uvjeti ugovaranja i korištenja univerzalnih usluga u ponudi A1.

HAKOM je 17. listopada 2024., temeljem članka 119. stavka 4. točke 2. ZEK-a, donio Odluku, KLASA: UP/I-344-01/24-07/01, URBROJ: 376-05-4-24-13 (dalje: Odluka). Odlukom se A1 određuje operatorom univerzalnih usluga za dostupnost univerzalnih usluga u sljedećim geografskim jedinicama na državnom području Republike Hrvatske: Čnomerec, Donja Dubrava, Donji grad, Gornja Dubrava, Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Peščenica-Žitnjak, Podsljeme, Podsused-Vrapče, Sesvete, Stenjevec, Trešnjevka-jug, Trešnjevka-sjever, Trnje, Brela, Split, Tučepi, Brckovljani i Dugo Selo te operatorom univerzalnih usluga za cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga na cijelom državnom području Republike Hrvatske, sve za razdoblje od tri (3) godine, počevši od 1. prosinca 2024. Prema Odluci, A1 je obavezan obavljati univerzalne usluge pristupa dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojsnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni, na vlastitoj infrastrukturi, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom i ponuditi cjenovno pristupačne tarifne opcije ili pakete prilagođene socijalno ugroženoj skupini potrošača na cijelom državnom području Republike Hrvatske, na vlastitoj infrastrukturi.

Nadalje, u skladu s točkom 5. izreke Odluke, A1 je bio obavezan, u roku od 15 dana od dana primitka Odluke, dostaviti HAKOM-u zahtjev za davanje prethodnog odobrenja za maloprodajne cijene univerzalnih usluga te zahtjev za davanje prethodne suglasnosti za posebne cjenovne sustave univerzalnih usluga koji su prilagođeni socijalno ugroženoj skupini potrošača, dok je u skladu s točkom 6. izreke Odluke, A1 bio obavezan, u roku od 15 dana od dana primitka Odluke, dostaviti HAKOM-u na uvid Uvjete korištenja.

Nakon provedene analize dostavljenih maloprodajnih cijena, HAKOM je u postupku izdavanja suglasnosti (prethodnog odobrenja) na maloprodajne cijene univerzalnih usluga utvrdio kako slijedi.

U odnosu na uslugu dostupnosti, HAKOM je utvrdio kako će A1 pružati univerzalnu uslugu odgovarajućeg širokopojsnog pristupa internetu samostalno ili uz govornu uslugu u 19 prethodno navedenih geografskih jedinica na državnom području Republike Hrvatske. A1 je univerzalnu uslugu širokopojsnog pristupa internetu od 14/1 Mbit/s i uključeni promet od 100 GB namijenio (omogućio) za privatne korisnike (fizičke osobe) te za poslovne korisnike (mikropoduzetnike i neprofitne organizacije) za mjesečnu naknadu u iznosu od 29,21 EUR-a (PDV uključen), a kako je navedeno u točki 1.1. i 1.2. Cjenika univerzalnih usluga (dalje: Cjenik). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog podatkovnog prometa, bit će mu omogućen neograničen podatkovni promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa od 14/1 Mbit/s, bez da korisnik mora poduzimati dodatne radnje za nastavak korištenja univerzalne usluge, odnosno isto će mu biti automatski omogućeno.

U pogledu cijena usluga govorne komunikacije, HAKOM je utvrdio kako će A1 pružati univerzalnu uslugu govorne komunikacije za privatne korisnike (fizičke osobe) te za poslovne korisnike (mikropoduzetnike i neprofitne organizacije) za mjesečnu naknadu od 12,31 EUR-a (PDV uključen),

ukoliko se usluga koristi samostalno. Isto tako, korisnik ima mogućnost vezivanja govorne usluge s uslugom širokopojasnog pristupa internetu te je u tom slučaju mjesečna naknada za uslugu govorne komunikacije 1,08 EUR-a, odnosno 1,54 EUR-a (PDV uključen) ovisno o tome pruža li se ista privatnim ili poslovnim korisnicima, a kako je i navedeno u točki 1.1. i 1.2. Cjenika.

U pogledu cijena usluge širokopojasnog pristupa internetu za socijalno ugroženu kategoriju korisnika (socijalni paketi), HAKOM je utvrdio kako će A1 pružati univerzalnu uslugu širokopojasnog pristupa internetu uz brzinu pristupa internetu od 14/1 Mbit/s i uključeni promet od 100 GB samostalno ili uz govornu uslugu na cijelom državnom području Republike Hrvatske. A1 je navedene usluge namjenio (omogućio) potrošačima (fizičkim osobama) koji ispunjavaju uvjete za ugovaranje za mjesečnu naknadu od 6,76 EUR-a (PDV uključen) za uslugu odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu, odnosno za usluge govorne komunikacije u iznosu od 6,15 EUR-a ili 1,08 EUR-a mjesečno (PDV uključen), ovisno o tome koristi li se ista samostalno ili vezano uz uslugu širokopojasnog pristupa internetu, a kako je navedeno u točki 2. Cjenika. Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog podatkovnog prometa, bit će mu omogućen neograničen podatkovni promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa od 14/1 Mbit/s, bez da korisnik mora poduzimati dodatne radnje za nastavak korištenja univerzalne usluge, odnosno isto će mu biti automatski omogućeno.

HAKOM je Odlukom te u dokumentu Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga (poglavlje 2.3. *Cjenovna pristupačnost*) definirao najvišu razinu cijena za usluge odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu za privatne i poslovne korisnike u iznosu 29,21 EUR-a/mjesečno (PDV uključen), dok je najviša razina cijena usluge odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika definirana u iznosu od 6,77 EUR-a/mjesečno (PDV uključen), pri čemu minimalna mjesečna količina besplatnih podataka unutar USO paketa treba iznositi najmanje 100 GB. Stoga je u ovom postupku zaključeno kako su predložene cijene univerzalne usluge širokopojasnog pristupa internetu za privatne i poslovne korisnike te za socijalno ugroženu kategoriju korisnika, pristupačne i istovjetne na cijelom području na kojem je A1 određen kao operator univerzalne usluge, odnosno iste su sukladne Odluci i dokumentu Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga, a primjenjuju se od 1. prosinca 2024.

Nadalje, u odnosu na predložene cijene univerzalne usluge govorne komunikacije za privatne i poslovne korisnike, HAKOM nije Odlukom i Analizom kakvoće definirao najvišu razinu cijena za navedenu uslugu. Prethodnom odlukom u postupku izdavanja prethodnog odobrenja na maloprodajne cijene univerzalnih usluga HT-a iz listopada 2022. (KLASA: UP/I-344-01/22-07/02, URBROJ: 376-05-4-22-3), kada je HT bio jedini operator univerzalne usluge, HAKOM je zaključio da je na tržištu dostupno više tarifnih paketa javne govorne usluge koje korisnik univerzalne usluge može izabrati, a koji svojom cijenom i ponudom zadovoljavaju načelo cjenovne pristupačnosti. Stoga, HAKOM nije navedenom odlukom odobravao cijene posebnih paketa univerzalne usluge govorne komunikacije za privatne i poslovne korisnike. Imajući u vidu da su cijene usluge govorne komunikacije za privatne i poslovne korisnike koje je predložio A1 određene na razini cijena koje su u prethodnom razdoblju pružanja univerzalne usluge ocijenjene cjenovno pristupačnim te uzimajući u obzir kako se u promatranom razdoblju iste nisu mijenjale (izuzev indeksacije), zaključeno je kako su predložene cijene univerzalne usluge govorne komunikacije za privatne i poslovne korisnike pristupačne i istovjetne na cijelom području na kojem je A1 određen kao operator univerzalne usluge, odnosno iste su sukladne Odluci i dokumentu Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga, a primjenjuju se od 1. prosinca 2024.

U odnosu na predložene cijene usluge govorne komunikacije za socijalno ugroženu kategoriju korisnika, HAKOM je zaključio da predložene cijene uvažavaju pristupačnost za socijalno ugroženu kategoriju korisnika, posebice imajući u vidu činjenicu da se ostvarivanje niže mjesečne naknade ne

uvjetuje zasnivanjem obveznog trajanja pretplatničkog odnosa koje bi potencijalno dodatno otežalo financijsku situaciju korisnika.

A1 je obavezan omogućiti ove cijene usluga širokopojasnog pristupa internetu i usluge govorne komunikacije za privatne i poslovne korisnike samo ako u trenutku podnošenja zahtjeva krajnjeg korisnika ne može omogućiti neki od komercijalnih paketa koji ispunjava uvjete propisane Pravilnikom, pri čemu je socijalno ugroženoj kategoriji korisnika obavezan omogućiti socijalne pakete i kada ima mogućnost korisniku pružiti neki od komercijalnih paketa.

Dodatno, HAKOM naglašava kako A1, u smislu odredbe članka 142. stavka 3. ZEK-a te članka 14. stavka 4. točke 4. Pravilnika, mora omogućiti jednostavno vidljivim na svojoj početnoj internetskoj stranici sve informacije o načinu i uvjetima pružanja univerzalne usluge, a sve u svrhu veće transparentnosti i lakše dostupnosti, posebice pogodnostima za socijalno ugroženu kategoriju korisnika. Stoga, sve cijene i pogodnosti univerzalnih usluga za potrošače moraju biti objavljene na jednom mjestu.

Vezano za Uvjete korištenja, HAKOM ukazuje kako je člankom 142. stavkom 2. ZEK-a, između ostalog, propisano da HAKOM može odlukom izmijeniti, dopuniti ili ukinuti pojedine odredbe uvjeta poslovanja iz stavka 1. ovoga članka, ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ZEK-a ili propisa kojima se uređuje zaštita potrošača.

Slijedom svega navedenog, u skladu s člankom 118. stavkom 2. ZEK-a, te člankom 12. Pravilnika, riješeno je kao u izreci ove odluke.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:** Protiv ove odluke nije dopuštena žalba ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od primitka ove odluke.



Privitak (1):

1. A1 - Cjenik univerzalnih usluga

Dostaviti:

1. A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1, osobnom dostavom
2. U spis

**Cjenik  
univerzalnih  
usluga**





## Uvod

Na temelju članka 118. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 76/22. i 14/24.), Odluke Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (KLASA: UP/I-344-01/24-07/01, URBROJ: 376-05-4-24-13) od 17. listopada 2024. godine i Odluke Vijeća HAKOM-a o prethodnom odobrenju maloprodajnih usluga univerzalnih usluga i prethodnoj suglasnosti za posebne cjenovne sustave univerzalnih usluga koji su prilagođeni socijalno ugroženoj skupini potrošača (KLASA: UP/I-344-01/24-07/01, URBROJ: 376-05-4-24-XX), A1 Hrvatska d.o.o. kao operator univerzalnih usluga objavljuje Cjenik univerzalnih usluga (dalje: Cjenik).

Ponuda univerzalnih usluga navedenih u ovom Cjeniku dostupna je isključivo u skladu s Uvjetima korištenja univerzalnih usluga u mreži A1 Hrvatska d.o.o. (dalje: Uvjeti korištenja USO usluga) koji su dostupni na internetskoj stranici [www.a1.hr](http://www.a1.hr).

Svi pojmovi koji se koriste u ovom Cjeniku imaju značenje kako je definirano Uvjetima korištenja USO usluga.

Uz univerzalne usluge koje su navedene u ovom Cjeniku moguće je aktivirati dodatne usluge i opcije koje su dostupne uz predmetnu uslugu, na koje će se primjenjivati cijene i uvjeti iz službenog Cjenika elektroničkih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. za korisnike fiksnih i Homebox/Officebox usluga.

Sve cijene u Cjeniku izražene su u eurima s uključenim PDV-om.

Cjenik vrijedi od 01.12.2024.

# 1. Usluga dostupnosti

A1 pruža univerzalnu uslugu širokopojasnog pristupa internetu uz brzinu pristupa internetu od 14/1 Mbit/s i uključeni promet od 100 GB i/ili govornu uslugu po pristupačnim cijenama u 19 zemljopisnih jedinica na području Republike Hrvatske (Zagreb – gradske četvrti: 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; Dugo Selo, Brckovljani, Split, Brela, Tučepi), na temelju razumnog zahtjeva (dalje u tekstu: USO usluga dostupnosti). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa.

USO usluge dostupnosti dostupne su potrošačima, mikropoduzetnicima i neprofitnim organizacijama na području navedenih 19 zemljopisnih jedinica. Pravo na USO uslugu dostupnosti korisnik može ostvariti samo na jednoj lokaciji koja mora biti lokacija prebivališta ili boravišta podnositelja zahtjeva koji je fizička osoba, odnosno sjedište društva, udruge ili organizacije, o čemu je podnositelj zahtjeva dužan dostaviti dokaz prilikom podnošenja zahtjeva.

## 1.1. Usluga dostupnosti za privatne korisnike

USO usluga dostupnosti za privatne korisnike namijenjena je potrošačima koji su fizičke osobe, a nisu obrtnici i ne obavljaju djelatnost slobodnog zanimanja i ispunjavaju uvjete za ugovaranje usluge, u skladu s Uvjetima korištenja USO usluga.

Usluga	4G Homebox <sup>1)</sup>	Flat FON opcija*	Flatbox FON**
Uključeno u mjesečnu naknadu	pristup internetu uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) podatkovni promet 100 GB***	neograničeni pozivi prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama bez naknade za uspostavu poziva	neograničeni pozivi prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama bez naknade za uspostavu poziva
Mjesečna naknada (EUR)	29,21	1,08	12,31

\*dostupno isključivo kao opcija uz tarifu 4G Homebox

\*\* samostalna govorna usluga

\*\*\* Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa.

<sup>1)</sup> Na mjesečnom računu bit će iskazana redovna mjesečna naknada za 4G Homebox podatkovnu tarifu na koju se primjenjuje popust te će konačni iznos mjesečne naknade iznositi 29,21 EUR (s uključenim PDV-om)

## 1.2. Usluga dostupnosti za poslovne korisnike

USO usluga dostupnosti za poslovne korisnike namijenjena je mikropoduzetnicima, neprofitnim organizacijama te potrošačima koji obavljaju obrt ili djelatnost slobodnog zanimanja, a USO uslugu zahtijevaju u svrhe koje nisu namijenjeni njihovoj poslovnoj djelatnosti, obrtu ili djelatnosti slobodnog zanimanja i koji ispunjavaju uvjete za ugovaranje usluge, u skladu s Uvjetima korištenja USO usluga.

Usluga	Officebox Ideal <sup>1)</sup>	Flat FON opcija*	Flatbox FON BIZ**
Uključeno u mjesečnu naknadu	pristup internetu uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) podatkovni promet 100 GB***	neograničeni pozivi prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama bez naknade za uspostavu poziva	neograničeni pozivi prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama bez naknade za uspostavu poziva
Mjesečna naknada (EUR)	29,21	1,54	12,31

\*dostupno isključivo kao opcija uz tarifu Officebox Ideal

\*\* samostalna govorna usluga

\*\*\* Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa.

<sup>1)</sup> Na mjesečnom računu bit će iskazana redovna mjesečna naknada za Officebox Ideal na koju se primjenjuje popust te će konačni iznos mjesečne naknade iznositi 29,21 EUR (s uključenim PDV-om)

## 2. Socijalni paketi

A1 Hrvatska pruža univerzalnu uslugu širokopojasnog pristupa internetu uz brzinu pristupa internetu od 14/1 Mbit/s i uključeni promet od 100 GB i/ili govornu uslugu po pristupačnim cijenama za socijalno ugrožene kategorije korisnika na području cijele Republike Hrvatske (dalje u tekstu: socijalni paketi). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa.

Socijalni paketi namijenjeni su potrošačima koji su fizičke osobe, a nisu obrtnici i ne obavljaju djelatnost slobodnog zanimanja i ispunjavaju uvjete za ugovaranje usluge, u skladu s Uvjetima korištenja USO usluga.

Usluga	4G Homebox <sup>1)</sup>	Flat FON opcija*	Flatbox FON**
Uključeno u mjesečnu naknadu	pristup internetu uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) podatkovni promet 100 GB***	neograničeni pozivi prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama bez naknade za uspostavu poziva	neograničeni pozivi prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama bez naknade za uspostavu poziva
Mjesečna naknada (EUR)	6,76	1,08	6,15

\*dostupno isključivo kao opcija uz tarifu 4G Homebox

\*\* samostalna govorna usluga

\*\*\* Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa.

<sup>1)</sup> Na mjesečnom računu bit će iskazana redovna mjesečna naknada za 4G Homebox podatkovnu tarifu na koju se primjenjuje popust te će konačni iznos mjesečne naknade iznositi 6,76 EUR (s uključenim PDV-om)