



KLASA: UP/I-344-01/24-07/01

URBROJ: 376-05-4-24-13

Zagreb, 17. listopada 2024.

Na temelju članka 12. stavka 1., članka 16. stavka 1. točke 6. i članka 119. stavka 4. točke 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24), u postupku određivanja operatora univerzalnih usluga, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, na sjednici održanoj 17. listopada 2024. donijelo je

ODLUKU

1. Trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, određuje se operatorom univerzalnih usluga za dostupnost univerzalnih usluga na cijelom državnom području Republike Hrvatske, za razdoblje u trajanju od tri (3) godine, počevši od 1. prosinca 2024.
 - 1.1. Trgovačko društvo iz točke 1. izreke ove odluke određuje se operatorom univerzalnih usluga za cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga na cijelom državnom području Republike Hrvatske, za razdoblje u trajanju od tri (3) godine, počevši od 1. prosinca 2024.
 - 1.2. Trgovačko društvo iz točke 1. izreke ove odluke obvezuje se obavljati sljedeće univerzalne usluge:
 - a) pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni na vlastitoj infrastrukturi, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama,
 - b) postavljanje javnih telefonskih govornica u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa i
 - c) ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača na cijelom državnom području Republike Hrvatske na vlastitoj infrastrukturi, a koji obuhvaćaju usluge iz točke 1.2.a) izreke ove odluke.
2. Trgovačko društvo A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1, OIB: 29524210204, određuje se operatorom univerzalnih usluga za dostupnost univerzalnih usluga u sljedećim geografskim jedinicama na državnom području Republike Hrvatske: 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, Brela, Split, Tučepi, Brckovljani i Dugo Selo, za razdoblje u trajanju od tri (3) godine, počevši od 1. prosinca 2024.
 - 2.1. Trgovačko društvo iz točke 2. izreke ove odluke određuje se operatorom univerzalnih usluga za cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga na cijelom državnom području Republike Hrvatske, za razdoblje u trajanju od tri (3) godine, počevši od 1. prosinca 2024.

2.2. Trgovačko društvo iz točke 2. izreke ove odluke obvezuje se obavljati sljedeće univerzalne usluge:

- a) pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni na vlastitoj infrastrukturi, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama i
- b) ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača na cijelom državnom području Republike Hrvatske na vlastitoj infrastrukturi, a koji obuhvaćaju usluge iz točke 2.2.a) izreke ove odluke.

3. Trgovačko društvo Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033, određuje se operatorom univerzalnih usluga za dostupnost univerzalnih usluga u sljedećim geografskim jedinicama na državnom području Republike Hrvatske: Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Stenjevec, Trešnjevka-jug i Trnje, za razdoblje u trajanju od tri (3) godine, počevši od 1. prosinca 2024.

3.1. Trgovačko društvo iz točke 3. izreke ove odluke određuje se operatorom univerzalnih usluga za cjenovnu pristupačnost univerzalnih usluga na cijelom državnom području Republike Hrvatske, za razdoblje u trajanju od tri (3) godine, počevši od 1. prosinca 2024.

3.2. Trgovačko društvo iz točke 3. izreke ove odluke obvezuje se obavljati sljedeće univerzalne usluge:

- a) pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni na vlastitoj infrastrukturi, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama i
- b) ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača na cijelom državnom području Republike Hrvatske na vlastitoj infrastrukturi, a koji obuhvaćaju usluge iz točke 3.2.a) izreke ove odluke.

4. Trgovačka društva iz točke 1., 2. i 3. izreke ove odluke obvezuju se cjenovno pristupačne univerzalne usluge iz točke 1.2.a), 2.2.a) i 3.2.a) izreke ove odluke primjenjivati i na mikropoduzetnike te neprofitne organizacije na jednoj nepokretnoj lokaciji navedenih skupina korisnika, koja lokacija mora biti sjedište mikropoduzetnika ili neprofitne organizacije.

5. Trgovačka društva iz točke 1., 2. i 3. izreke ove odluke obvezuju se, u roku od 15 dana od dana primitka ove odluke, dostaviti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti 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 iz točke 1.2., 2.2. i 3.2. izreke ove odluke.

6. Trgovačka društva iz točke 1., 2. i 3. izreke ove odluke obvezuju se, u roku od 15 dana od dana primitka ove odluke, dostaviti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti na uvid uvjete korištenja usluga iz točke 1.2., 2.2. i 3.2. izreke ove odluke.

7. Trgovačka društva iz točke 1., 2. i 3. izreke ove odluke obvezuju se realizirati svaki razuman zahtjev krajnjeg korisnika za pristupom dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije iz točke 1.2., 2.2. i 3.2. izreke ove odluke, a u suprotnom obvezni su krajnjeg korisnika uputiti na Hrvatsku regulatornu agenciju za mrežne djelatnosti, koja će u daljnjem postupku, uz prethodnu provjeru s operatorima univerzalnih usluga, odlučiti o razumnosti zahtjeva krajnjeg korisnika te po potrebi istog uputiti na druge operatore univerzalnih usluga za osiguravanje univerzalne usluge.
8. Trgovačka društva iz točke 1., 2. i 3. izreke ove odluke obvezuju se obavljati univerzalne usluge iz točke 1.2., 2.2. i 3.2. izreke ove odluke u skladu s odredbama ove odluke, Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama i drugih propisa donesenih na temelju Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), u skladu s odredbom članka 119. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24; dalje: ZEK) i odredbom članka 17. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 58/23 i 82/24; dalje: Pravilnik), po službenoj dužnosti, pokrenula je postupak kojim utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga (dalje: USO operatora) iz članka 117. stavka 1. ZEK-a, a što podrazumijeva prethodnu izradu analize kakvoće pružanja univerzalnih usluga.

Naime, sukladno odredbama ZEK-a, univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama (dalje: USO usluge) predstavljaju najmanji skup elektroničkih komunikacijskih usluga određene kakvoće, koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom državnom području Republike Hrvatske (dalje: RH), na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije te uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja.

Odredbom članka 119. stavka 2. ZEK-a, propisano je da u postupku utvrđivanja postojanja potrebe za određivanjem USO operatora, HAKOM provodi analizu kakvoće pružanja univerzalnih usluga (dalje: Analiza kakvoće), pri čemu se uzimaju u obzir ishodi zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a te, prema potrebi, svi dodatni dokazi da se dostupnost USO usluga ne može osigurati u uobičajenim tržišnim okolnostima ili putem drugih mogućih mehanizama nacionalnih javnih politika. Taj postupak se na jednak način primjenjuje i za određivanje cjenovno pristupačnih USO usluga.

Temeljem prikupljenih podataka operatora, provedena je Analiza kakvoće te je dokument stavljen na javno savjetovanje koje je provedeno u trajanju od 29. svibnja do 28. lipnja 2024. HAKOM je nakon analize i preispitivanja potrebe za pružanjem pojedinačnih usluga iz opsega USO usluge procijenio kako rezultati provedene Analize kakvoće ukazuju na činjenicu da je potrebno i nadalje osigurati minimalno sljedeće usluge iz opsega USO usluga: a) pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom; b) postavljanje javnih telefonskih govornica u prostorima ili

blizini mjesta od javnog interesa; i c) ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača na cijelom državnom području RH. Na sjednici Vijeća HAKOM-a održanoj 11. srpnja 2024. donesen je dokument Analiza kakvoće ¹.

Na temelju dokumenta Analize kakvoće, HAKOM utvrđuje najučinkovitiji i najprikladniji način osiguravanja dostupnosti USO 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: donosi odluku o raspisivanju javnog natječaja za pružanje USO usluga, na temelju kojeg će odabrati najpovoljnijeg operatora za pružanje tih usluga ili donosi odluku o određivanju jednog ili više operatora za pružanje USO usluga (članak 119. stavak 3. i 4. ZEK-a).

Stoga je Vijeće HAKOM-a, 18. srpnja 2024., donijelo Odluku o raspisivanju javnog natječaja za odabir operatora USO usluga, KLASA: UP/I-344-01/24-07/01, URBROJ: 376-08-24-05, u trajanju od 18. srpnja 2024. do 13. kolovoza 2024.

Imajući u vidu da u postupku javnog natječaja nije zaprimljena niti jedna ponuda te kraj činjenice postojanja potrebe za obavljanjem USO usluga utvrđenih u okviru dokumenta Analize kakvoće, u smislu odredbe članka 119. stavka 4. točke 2. ZEK-a, HAKOM odlukom određuje jednog ili više operatora za pružanje USO usluga na cijelom državnom području i/ili za pokrivanje, omogućavanje povezivosti na mrežu, različitih dijelova državnog područja RH.

HAKOM je u poglavlju 2.2.4 *Analiza geografske dostupnosti* dokumenta Analiza kakvoće definirao metodologiju odabira operatora na određenom zemljopisnom području uzimajući u obzir ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. ZEK-a. HAKOM je proveo geografsku analizu kako bi osigurao dostupnost univerzalne širokopojasne usluge, odnosno, poštujući načelo razmjernosti utvrdio treba li odrediti jednog ili više operatora za pružanje USO usluga na različitim dijelovima državnog područja RH. HAKOM je zaključio kako bi operator koji ima pokrivenost najmanje polovice korisničkih jedinica u geografskoj jedinici na državnom području RH, trebao imati obvezu pružanja USO usluga. Pokrivenost od najmanje 50% je pokazatelj znatnije izgrađenosti nepokretne infrastrukture operatora i ukazuje na veliku vjerojatnost da operator može osigurati spajanje krajnjeg korisnika na vlastitu mrežu.

U dokumentu Analiza kakvoće, definirano je kako će se odrediti operatori za pružanje USO usluga u geografskim jedinicama na državnom području RH 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. Prethodno navedene kriterije trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Radnička cesta 21 (dalje: HT) zadovoljava na nacionalnoj razini (na cijelom državnom području RH), trgovačko društvo A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1 (dalje: A1) zadovoljava u 19 geografskih jedinica na državnom području RH (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, Brela, Split, Tučepi, Brckovljani i Dugo Selo), dok trgovačko društvo Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1 (dalje: Telemach) zadovoljava u 5 geografskih jedinica na državnom području RH (Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Stenjevec, Trešnjevka-jug i Trnje). Treba napomenuti da je HAKOM u dokumentu

¹ https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2024/odluke_rjesenja_presude/Analiza%20kakvo%C4%87e%20USO%20usluga%202024-20240711.pdf?vel=2155782

Analiza kakvoće za potrebe određivanja 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). Analiza tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa i veleprodajnog središnjeg pristupa sastavni je dio Odluka HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-01/22-03/03, URBROJ: 376-05-1-23-26 i KLASA: UP/I-344-01/22-03/04, URBROJ: 376-05-1-23-41, obje od 27. srpnja 2023.

S obzirom na to da HT jedini raspolaže infrastrukturom koja omogućuje pružanje usluge javnih telefonskih govornica te sukladno zaključcima iz poglavlja 2.4 *Javne telefonske govornice* dokumenta Analiza kakvoće (temeljem analize prikupljenih podataka kao i uzevši u obzir i opći javni interes za korištenjem javnih telefonskih govornica), HAKOM je zaključio kako se pristup javnim telefonskim govornicama i dalje mora osigurati u okviru USO usluge.

Osim toga, temeljni zahtjev USO usluge je osigurati svim potrošačima po pristupačnoj cijeni ne samo odgovarajući širokopojasni pristup internetu, već i usluge govorne komunikacije, na nepokretnoj lokaciji. Sukladno poglavlju 2.2.5 *Usluge govorne komunikacije* dokumenta Analiza kakvoće, HAKOM smatra da usluga govorne komunikacije treba biti sastavni dio opsega USO usluga. Također, potrošači moraju imati mogućnost ugovaranja govorne usluge samostalno ili povezano s drugim uslugama.

Nadalje, prema odredbi članka 118. stavka 1. ZEK-a, propisano je da HAKOM prati razvoj i razinu maloprodajnih cijena USO usluga, i to osobito u odnosu na maloprodajne cijene i prihode potrošača. Sukladno Pravilniku, HAKOM utvrđuje cjenovnu pristupačnost USO usluga na način da osobito treba uzeti u obzir prosječne maloprodajne cijene odgovarajućih paketa navedenih usluga u odnosu na prosječne prihode potrošača, odnosno kućanstva. U poglavlju 2.3 *Cjenovna pristupačnost* dokumenta Analiza kakvoće, utvrđeno je da ukoliko pojedini korisnik na svojoj lokaciji nema mogućnost korištenja komercijalne usluge odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu za najviše 29,21 EUR-a/mjesečno (PDV uključen), ima pravo na USO uslugu širokopojasnog pristupa internetu čija mjesečna naknada može iznositi najviše 29,21 EUR-a/mjesečno (PDV uključen).

Ukoliko HAKOM utvrdi da maloprodajne cijene nisu cjenovno pristupačne socijalno ugroženoj skupini potrošača, odlukom iz članka 119. stavka 4. točke 2. ZEK-a, određuje operatore USO 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, sukladno dokumentu Analiza kakvoće, HAKOM je zaključio 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). Stoga je zaključeno kako mjesečna naknada paketa za socijalno ugrožene za USO uslugu širokopojasnog pristupa internetu 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 EUR-a/mjesečno (PDV uključen).

Pravo podnošenja zahtjeva za USO usluge koje su prilagođene socijalno ugroženoj skupini ostvaruju korisnici koji imaju izdana rješenja ili potvrde od mjerodavnih institucija (npr. Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta, područne ustrojstvene jedinice Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje prema mjestu prebivališta, upravnih tijela u županiji ili Gradu Zagrebu-Gradski uredi za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), što im služi kao

dokaz ostvarivanja prava. Pravo na USO paket za socijalno ugrožene može ostvariti šest kategorija korisnika i to: 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 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), a kako je to definirano u zaključku dokumenta Analiza kakvoće. Zahtjev za socijalne pakete podnosi se pisanim putem (uključujući i elektroničkim putem) pri čemu podnositelj zahtjeva mora priložiti odgovarajući dokaz o pravu na ostvarivanje određene socijalne pomoći (rješenje ili potvrdu mjerodavne institucije).

U odnosu na usluge govorne komunikacije, u dokumentu Analiza kakvoće, HAKOM je zaključio kako je radi nastavka kontinuiranog pružanja USO usluga na prikladan način na državnom području RH, potrebno osigurati daljnje pružanje ove USO usluge, odnosno USO operatori za cjenovnu pristupačnost trebaju i za usluge govorne komunikacije osigurati cjenovne popuste za socijalno ugrožene potrošače. Naime, trenutno HT, kao dosadašnji USO operator, omogućava samostalnu javnu govornu USO uslugu po cijeni od 3,48 EUR-a/mjesečno (PDV uključen) te osigurava dodatne popuste za posebne kategorije pretplatnika (civilni invalidi, ratni i vojni invalidi, članovi užih obitelji poginulih i nestalih branitelja domovinskog rata i dr.) dok ostali operatori na tržištu trenutno ne pružaju takve tarifne opcije ili pakete namijenjene isključivo socijalno ugroženim krajnjim korisnicima.

S obzirom na utvrđenu potrebu određivanja operatora za pružanje USO usluga, HAKOM je, 21. kolovoza 2024., dostavio pozive HT-u, A1 i Telemachu za dostavljanjem očitovanja u kojem su ukratko pojašnjeni razlozi zbog kojih HAKOM smatra da je potrebno navedena trgovačka društva odrediti USO operatorima te kojim su isti pozvani da se očituju o navedenim razlozima i činjenicama za koje smatraju da su od značaja za donošenje odluke o određivanju USO operatora. HAKOM je, 4. rujna 2024., zaprimio očitovanje HT-a, A1 i Telemacha.

HT u svom očitovanju u bitnome navodi da u postupku kojim utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem USO operatora ili dijela USO usluga, sukladno Direktivi (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. godine o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (dalje: Zakonik), HAKOM mora voditi računa o ravnoteži između ciljanih vrijednosti širokopojasnog pristupa internetu predviđenih Zakonikom te obveza koje proizlaze za USO operatora. Naime, kako predviđa i sam Zakonik, pri pružanju USO usluga potrebno je, između ostalog, osigurati poštivanje načela proporcionalnosti na način da pružatelji USO usluge pristupa internetu ne bi smjeli biti izloženi pretjeranom financijskom opterećenju.

Vezano uz telefonske govornice, HT ističe da je HAKOM u odgovorima na komentare na javnoj raspravi naveo kako je svjestan kontinuiranog pada ukupnog broja minuta, odnosno nastavka trenda smanjenja društvene važnosti telefonskih govornica. Nastavno na navedeno, HT predlaže da HAKOM odlukom o određivanju USO operatora odredi kako će se revizija pristupa telefonskim govornicama napraviti krajem 2025., odnosno ranije od 3 godine na koliko HAKOM određuje USO operatora.

Dodatno, HT ističe da je HAKOM u dopisu naveo kako smatra da je potrebno odrediti HT USO operatorom na razdoblje od 3 godine i to s početkom pružanja usluga od 1. prosinca 2024. Uzevši u obzir kako bi navedeno značilo da od 1. prosinca 2024. stupaju na snagu nove cijene za socijalne BB

pakete kao i opseg korisnika koji ima pravo na socijalne BB pakete, a nova USO brzina od 1. siječnja 2025., HT predlaže da HAKOM u odluci navede kako se do kraja godine USO usluge nastavljaju pružati po postojećoj USO obvezi te da nove USO obveze stupaju na snagu sa 1. siječnja 2025. Nastavno na ovaj prijedlog izbjegle bi se nelogične situacije koje značajno otežavaju poslovne procese operatora, odnosno izbjeglo bi se da su u ponudi paketi koje je već nakon mjesec dana potrebno mijenjati.

A1 u svom očitovanju u odnosu na obvezu dostupnosti bitno navodi kako je njihovo razumjevanje procesa ugovaranja USO usluge da podnositelj zahtjeva mora izričito zatražiti USO uslugu od pojedinog USO operatora. Mole potvrdu njihovog razumjevanja da korisnik koji je podnio zahtjev za realizaciju usluge na nekom od područja na kojima A1 ima obvezu dostupnosti i prihvati odgovarajuću uslugu pristupa internetu i/ili govornu uslugu A1 na komercijalnoj osnovi ne smatra se podnositeljem zahtjeva za USO uslugu te po realizaciji usluge neće biti evidentiran kao USO korisnik.

U odnosu na obvezu cjenovno pristupačnih usluga bitno navodi kako je njihovo razumjevanje da se obveza cjenovno pristupačnih usluga može ispuniti isključivo na vlastitoj infrastrukturi USO operatora, odnosno da u slučaju zaprimanja zahtjeva za USO uslugu koja bi se trebala realizirati putem veleprodajne usluge drugog operatora, A1 ima pravo odbiti takav zahtjev kao nerazuman. Naime, ako zahtjev podnese korisnik koji je ugovor sklopio prije stupanja na snagu odluke o određivanju USO operatora, A1 može odbiti takav zahtjev te uputiti korisnika da cjenovno pristupačne usluge (dalje: socijalni paketi) u mreži A1 može ostvariti isključivo na socijalnom paketu koji je A1 prijavio HAKOM-u kao takav, pri čemu A1 usluge u socijalnim paketima može pružati i putem pokretne mreže. Ako korisnik ne prihvaća takvo objašnjenje, A1 će ga uputiti na HAKOM. Zahtjev za socijalne pakete podnosi se pisanim putem (uključujući i elektroničkim putem) pri čemu podnositelj zahtjeva mora priložiti odgovarajući dokaz o pravu na ostvarivanje određene socijalne pomoći. U tom smislu, traže od HAKOM-a da definira u Odluci popis svih potvrda i tijela koja izdaju takve potvrde budući da A1 nema uvid u cjelokupni postupak i pravila izdavanja takvih potvrda. Ovo je nužno kako bi se pravovremeno pripremio cjelokupni prodajni proces te educirali, zaposlenici u prodaji.

Dodatno ukazuje da je konačnom odlukom nužno definirati najveći iznos mjesečne naknade za govornu uslugu koja se pruža u okviru obveze dostupnosti, odnosno socijalnih paketa jer ista nije određena u dokumentu Analiza kakvoće, a nužna je za implementaciju obveza. Nadalje, njihovo razumjevanje je da iznosi mjesečnih naknada koje je HAKOM odredio u dokumentu Analiza kakvoće ne uključuju eventualne naknade za terminalnu opremu (uređaje koji se koriste za pružanje usluge) pa smatraju da A1 ima pravo naplatiti takve naknade, osim ako korisnik sam osigura vlastitu terminalnu opremu. Stoga mole za potvrdu ili dodatna pojašnjenja u odnosu na njihove komentare i zaključke o načinu ispunjavanja USO obveza kako bi se mogli pravovremeno pripremiti za implementaciju predmetnih obveza.

Telemach prvenstveno ističe da se protivi donošenju odluke kojom bi se Telemach odredio USO operatorom, a iz svih razloga koje je već isticao prilikom javnog savjetovanja na prijedlog dokumenta Analiza kakvoće.

U odnosu na dostupnost USO usluge, Telemach bitno navodi kako se Analizom kakvoće nije utvrdilo da se USO usluge ne osiguravaju u uobičajenim tržišnim uvjetima, zbog čega smatra da sukladno odredbama ZEK-a, ne postoji osnova za utvrđenje Telemacha USO operatorom. Zatim ukazuje kako se Analiza kakvoće temelji na pretpostavkama, odnosno procjenama te da HAKOM u analizi nije

uzeo u obzir niti 3G tehnologiju, niti 5G tehnologiju, a niti hibridna rješenja. Dodatno, smatra kako i procjena korisnika koji „*nemaju nepokretnu mrežu*“ i „*nemaju pokretnu mrežu*“ ne mora nužno biti ispravna jer je i u samom dokumentu Analiza kakvoće naveden 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 promatranoj adresi, ali signal mreže pokretne komunikacije je takav da ne osigurava spomenutu brzinu prijenosa. S obzirom da se dokument Analize kakvoće temelji na 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 dokumentom Analiza kakvoće utvrđeno da se dostupnost USO usluga ne osigurava i danas, u uobičajenim tržišnim uvjetima pa tako nije ni utvrđeno da postoji potreba određivanja USO operatora. Uslijed navedenog, smatra kako nema niti osnove da se Telemach odredi USO operatorom.

Također navodi kako nametanje USO obveze Telemachu kao alternativnom operatoru HT-u i A1 nije razmjerno. Naime, smatra kako je HAKOM trebao uzeti u obzir stanje na tržištu na kojem vlada duopol HT-a i A1 koji imaju ukupni zajednički maloprodajni tržišni udio od oko 80%, i značajno veću nacionalnu pokrivenost svojom mrežom (pogotovo bakrenom i koaksijalnom). Slijedom navedenog, Telemach bi trebao biti izuzet od nametanja obveze USO operatora jer se ne može, kao novi fiksni operator s ograničenom pokrivenošću vlastitom fiksnom mrežom, izjednačavati u obvezama s HT-om i A1. Izjednačavanje Telemacha s HT-om i A1 nije sukladno odredbi članka 119. stavka 4. ZEK-a, koji traži poštivanje načela razmjernosti prilikom određivanja USO operatora. Stoga, USO obveza se treba nametnuti, ili isključivo HT-u obzirom na nacionalnu pokrivenost bakrenom mrežom ili i A1, uz HT nacionalno, u područjima gdje A1 ima vlastitu koaksijalnu ili optičku mrežu.

U odnosu na cjenovnu pristupačnost USO usluge, Telemach bitno navodi da je potrebno uvesti mehanizam javnog financiranja. Ponavlja da podržava napore HAKOM-a da se najosjetljivijim skupinama građana omogućí usluga po pristupačnoj cijeni, no smatra da bi i za Hrvatsku jednostavniji, a time i pristupačniji model bio model javnog financiranja. S time u vezi, zagovara opciju prihvaćanja dobrih europskih praksi te smatra da bi najbolje rješenje bila subvencija od strane države u vidu vaučera ili na neki drugi primjeren način.

Operatori u svojim očitovanjima ponavljaju glavninu komentara koje su podnijeli u okviru javnog savjetovanja o dokumentu Analiza kakvoće te Prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, a na koje je HAKOM već odgovorio u okviru navedenih javnih savjetovanja.

Nadalje, s obzirom da 30. studenoga 2024. ističe razdoblje obveznog pružanja USO usluga određeno prethodnom odlukom HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-01/22-07/01, URBROJ: 376-05-4-22-6 od 22. rujna 2022., ovom odlukom je određeno da su trgovačka društva HT, A1 i Telemach dužni započeti obavljati USO usluge najkasnije do 1. prosinca 2024., a obveza se odnosi na dostupnost USO usluga i na cjenovnu pristupačnost USO usluga, sve na razdoblje od tri (3) godine, iz razloga utvrđenih Analizom kakvoće i ovom odlukom. Opseg pružanja USO usluga određen je sukladno odredbi članka 3. Pravilnika.

Prema odredbi članka 117. stavka 5. ZEK-a, propisano je da se USO usluge iz članka 117. stavka 1. ZEK-a mogu primijeniti i na krajnje korisnike koji su mikropoduzetnici, mali i srednji poduzetnici te neprofitne organizacije, u skladu s odlukom HAKOM-a. Stoga je HAKOM ovom odlukom odlučio da će se dostupnost odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama i omogućiti i mikropoduzetnicima te neprofitnim organizacijama, i to na jednoj nepokretnoj lokaciji navedenih skupina korisnika koja adresa odgovarati sjedištu mikropoduzetnika ili neprofitne organizacije. Ovo iz razloga jer HAKOM smatra kako je nužno omogućiti njihovu digitalnu uključenost u društvu i na taj način omogućiti nesmetani rad ovakvih, za društvo i gospodarstvo nužnih i korisnih poduzetnika i/ili neprofitnih organizacija. Inicijalni prijedlog HAKOM-a kojim su obvezom dostupnosti, pored mikropoduzetnika, bili obuhvaćeni i *mali i srednji poduzetnici*, HAKOM je nakon provedenog javnog savjetovanja izmijenio na način da se obveza odnosi isključivo na mikropoduzetnike i neprofitne organizacije. Navedeno iz razloga što predloženo proširivanje obveze na sve prethodno navedene kategorije korisnika znači dodatno opterećenje za operatore te bi takva obveza bila nerazmjerna stvarnoj potrebi tih korisnika na tržištu.

Nadalje, prije početka obavljanja USO usluga iz ove odluke, HT, A1 i Telemach obvezni su dostaviti uvjete korištenja USO usluga, u skladu s odredbom članka 142. stavka 2., a vezano za odredbu članka 118. stavka 5. ZEK-a, HAKOM-u na uvid.

Sukladno odredbi članka 118. stavka 2. ZEK-a, operatori USO usluga, određeni u skladu s člankom 119. ZEK-a, moraju pribaviti prethodno odobrenje HAKOM-a za maloprodajne cijene tih usluga te sukladno članku 12. stavku 4. Pravilnika, za posebne cjenovne sustave USO usluga, moraju pribaviti prethodnu suglasnost HAKOM-a.

Stoga je odlukom definirano da se HT, A1 i Telemach obvezuju najkasnije, u roku 15 dana od dana primitka ove odluke, dostaviti HAKOM-u zahtjev za davanje prethodnog odobrenja za maloprodajne cijene i uvjete pružanja USO usluga te zahtjev za davanje prethodne suglasnosti za posebne cjenovne sustave za socijalno ugrožene skupine USO usluga. Nadalje, ove obveze se odnose na cjenovne sustave USO usluga za brzine od minimalno 14Mbit/s za razdoblje nakon 1. siječnja 2025.

Analizom kakvoće HAKOM je odredio najviše iznose mjesečnih naknada za USO uslugu širokopojasnog pristupa internetu. Nastavno na zaprimljene komentare operatora A1 i Telemach vezano uz njihovo razumijevanje što je uključeno u najviši iznos mjesečne naknade, imajući u vidu da se radi o osjetljivoj skupini potrošača, HAKOM smatra da je potrebno zadržati postojeću dugogodišnju praksu USO operatora, odnosno za potrebe socijalno ugrožene skupine korisnika ova najviša mjesečna naknada treba obuhvatiti sve troškove pružanja USO usluge, uključujući jednokratne troškove instalacije i možebitne naknade za terminalnu opremu. U odnosu na ostale krajnje korisnike USO usluge, HAKOM smatra kako jednokratni troškovi instalacije i eventualne naknade za kupnju ili najam terminalne opreme moraju odgovarati uvjetima usporedivim s aktualnim komercijalnim ponudama.

Temeljem odredbe članka 119. stavka 9. ZEK-a, HAKOM je dužan u odluci o određivanju operatora USO usluga osobito utvrditi uvjete pružanja te detaljniji opis pružanja USO usluga. U tom smislu točkom 8. izreke ove odluke određeno je da su HT, A1 i Telemach dužni pružati USO usluge sukladno odredbama ove odluke, ZEK-a, pravilnika kojima je uređeno pružanje USO usluga, i drugih propisa donesenih na temelju ZEK-a.

Nadalje, USO operatori obvezni su realizirati svaki razuman zahtjev krajnjeg korisnika za pristupom dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta (članak 13. stavak 2. Pravilnika).

Stoga je HAKOM u ovoj odluci obvezao HT, A1 i Telemach da su dužni realizirati svaki razuman zahtjev korisnika za pristupom dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije, a u suprotnom obvezni su krajnjeg korisnika uputiti na HAKOM (uso@hakom.hr), koji će u daljnjem postupku, uz prethodnu provjeru s USO operatorima, odlučiti o razumnosti zahtjeva krajnjeg korisnika. Naime, predmetni postupak provodi se na način da se krajnji korisnik javlja željenom USO operatoru te ukoliko isti nije u mogućnosti krajnjem korisniku pružiti uslugu može odbiti zahtjev korisnika s detaljnim obrazloženjem, isti prosljeđuje na uso@hakom.hr i upućuje krajnjeg korisnika na HAKOM. U tom slučaju HAKOM donosi odluku o razumnosti zahtjeva te po potrebi krajnjeg korisnika upućuje na druge USO operatore za osiguravanje USO usluge.

U skladu s odredbom članka 30. stavka 5. alineje 5. ZEK-a, HAKOM je o ovoj odluci proveo postupak javnog savjetovanja u razdoblju od 19. rujna 2024. do 4. listopada 2024. Imajući u vidu da je dokument Analiza kakvoće već bio u postupku javnog savjetovanja, a kroz koji dokument su HT, A1 i Telemach bili upoznati sa činjenicom da će biti proglašeni USO operatorima za dostupnost i cjenovnu pristupačnost USO usluga te kraj činjenice da su HT, A1 i Telemach pozvani na dostavljanje očitovanja vezano za razloge zbog kojih HAKOM smatra da je potrebno iste odrediti USO operatorima, HAKOM je zaključio kako je rok od 15 dana dovoljan rok da se sudionici javnog savjetovanja upoznaju sa sadržajem odluke. Prilikom određivanja trajanja javnog savjetovanja HAKOM je imao u vidu i činjenicu da 30. studenoga 2024. ističe razdoblje obveznog pružanja USO usluga određeno prethodnom odlukom HAKOM-a, a do kada se treba provesti i postupak za davanje prethodnog odobrenja za maloprodajne cijene usluga. Tijekom javnog savjetovanja zaprimljeni su komentari Telemacha i A1. Komentari operatora kao i odgovori HAKOM-a na zaprimljene komentare, nalaze se u prilogu te su sastavni dio ove odluke.

Budući da HT nije dostavio svoje komentare u sklopu javnog savjetovanja HAKOM se na navode iz očitovanja od 4. rujna 2024. očituje u nastavku obrazloženja.

Vezano uz prijedlog HT-a da se revizija pristupa telefonskim govornicama napravi krajem 2025., odnosno ranije od 3 godine na koliko HAKOM određuje USO operatora, HAKOM napominje kako je u Analizi kakvoće, uzevši u obzir opći javni interes za korištenjem govornica, zaključeno kako se pristup javnim telefonskim govornicama i dalje mora osigurati u okviru univerzalne usluge. Na temelju dostavljenih podataka HAKOM je svjestan pada ukupnog broja minuta, ali unatoč nastavku trenda smanjenja društvene važnosti telefonskih govornica, HAKOM je mišljenja kako ostvarene minute putem telefonskih govornica pokazuju da telefonske govornice i dalje nisu u potpunosti izgubile društvenu važnost, odnosno da trebaju ostati sastavni dio univerzalnih usluga u propisanom razdoblju od 3 godine.

Vezano uz prijedlog HT-a da se primjena obveza iz ove odluke odgodi na 1. siječnja 2025. kako bi se iste uskladile s izmjenama Pravilnika te na taj način olakšali operativni procesi definiranja novih cijena i uvjeta korištenja USO usluga, HAKOM ističe kako je prethodnom Odlukom o određivanju USO operatora, KLASA: UP/I-344-01/22-07/01, URBROJ: 376-05-4-22-6 od 22. rujna 2022.,

definiran rok važenja USO obveza određenih HT-u kao operatoru univerzalnih usluga do 30. studenog 2024. Stoga je nove obveze nužno propisati od 1. prosinca 2024., a u postupku izdavanja suglasnosti na maloprodajne cijene jasno će se utvrditi ponude operatora koje uključuju brzine koje su operatori dužni ispuniti do 1. siječnja 2025. i nakon toga.

Slijedom svega navedenog, u skladu s odredbom članka 12. stavka 1., članka 16. stavka 1. točke 6. i članka 119. stavka 4. točke 2. ZEK-a te odredbe članka 17. Pravilnika, riješeno je kao u izreci ove odluke.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke žalba nije dopuštena. Protiv ove odluke može se, u roku od 30 dana od dana njezinog primitka, pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Privitak (1):

1. Odgovori na komentare pristigle u sklopu provedenog javnog savjetovanja

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
3. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
4. U spis

Odgovori na komentare pristigle u sklopu provedenog javnog savjetovanja - Prijedlog Odluke o proglašenju operatora univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama

Sekcija #48 - Zaprimljeni amandmani:

U odnosu na obvezu cjenovno pristupačnih usluga bitno navodi kako je njihovo razumijevanje da se obveza cjenovno pristupačnih usluga može ispuniti isključivo na vlastitoj infrastrukturi USO operatora, odnosno da u slučaju zaprimanja zahtjeva za USO uslugu koja bi se trebala realizirati putem veleprodajne usluge drugog operatora, A1 ima pravo odbiti takav zahtjev kao nerazuman. Naime, ako zahtjev podnese korisnik koji je ugovor sklopio prije stupanja na snagu odluke o određivanju USO operatora, A1 može odbiti takav zahtjev te uputiti korisnika da cjenovno pristupačne usluge (dalje: socijalni paketi) u mreži A1 može ostvariti isključivo na socijalnom paketu koji je A1 prijavio HAKOM-u kao takav, pri čemu A1 usluge u socijalnim paketima može pružati i putem pokretne mreže. Ako korisnik ne prihvaća takvo objašnjenje, A1 će ga uputiti na HAKOM. Zahtjev za socijalne pakete podnosi se pisanim putem (uključujući i elektroničkim putem) pri čemu podnositelj zahtjeva mora priložiti odgovarajući dokaz o pravu na ostvarivanje određene socijalne pomoći. U tom smislu, mole stručnu službu HAKOM- a da definira u Odluci popis svih potvrda i tijela koja izdaju takve potvrde budući da A1 nema uvid u cjelokupni postupak i pravila izdavanja takvih potvrda. Ovo je nužno kako bi se pravovremeno pripremio cjelokupni prodajni proces te educirali, zaposlenici u prodaji.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	TELEMACH HRVATSKA d.o.o. (04.10.2024. 14:43)	Telemach ističe da se slaže kako je nužno definirati popis mjerodavnih institucija i potvrda koje one izdaju, a temeljem kojih će korisnici ostvariti pravo na socijalni paket. Obzirom da pravo na socijalne pakete mogu ostvariti posebne, u Analizi kakvoće, taksativno navedene kategorije socijalno ugroženih korisnika, operatori moraju znati, kako bi educirali svoje zaposlenika u prodaji, koju točno potvrdu svaka od navedenih kategorija socijalno ugroženih korisnika mora imati da bi ostvarila pravo na socijalni paket.
	HAKOM	<p>Prihvaća se.</p> <p>Pravo na USO paket za socijalno ugrožene mogu ostvariti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korisnici zajamčene minimalne naknade – rješenjem nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta, 2. Korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje - rješenjem nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta, 3. Korisnici nacionalne naknade za starije osobe – rješenjem područne ustrojstvene jedinice Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje nadležnoj prema prebivalištu podnositelja zahtjeva, 4. Korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji – rješenjem upravnog tijela u županiji ili Gradu Zagrebu (Gradski ured za socijalnu

		<p>zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), ovisno o prebivalištu.</p> <p>5. Korisnik novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata – rješenjem upravnog tijela u županiji ili Gradu Zagrebu (Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), ovisno o prebivalištu i</p> <p>6. Korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata (ovo pravo mogu ostvariti i članovi kućanstva prethodno navedenih kategorija) – rješenjem nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta.</p> <p>Navedeni korisnici svoj status mogu dokazivati i putem potvrda s portala e-Građani i e-usluge Potvrde iz registra (npr. e-Usluge socijalna skrb). Dodatno, napominjemo kako naknadne promjene naziva ili nadležnosti institucija, potvrde i/ili rješenja neće imati utjecaj na promjenu prava na USO paket za socijalno ugrožene.</p>
--	--	--

Sekcija #49 - Zaprimljeni amandmani:

Dodatno ukazuje da je konačnom odlukom nužno definirati najveći iznos mjesečne naknade za govornu uslugu koja se pruža u okviru obveze dostupnosti, odnosno socijalnih paketa jer ista nije određena u dokumentu Analiza kakvoće, a nužna je za implementaciju obveza. Nadalje, njihovo razumijevanje je da iznosi mjesečnih naknada koje je HAKOM odredio u dokumentu Analiza kakvoće ne uključuju eventualne naknade za terminalnu opremu (uređaje koji se koriste za pružanje usluge) pa smatraju da AI ima pravo naplatiti takve naknade, osim ako korisnik sam osigura vlastitu terminalnu opremu. Stoga mole za potvrdu ili dodatna pojašnjenja u odnosu na njihove komentare i zaključke o načinu ispunjavanja USO obveza kako bi se mogli pravovremeno pripremiti za implementaciju predmetnih obveza.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	TELEMACH HRVATSKA d.o.o. (04.10.2024. 14:45)	Telemach ističe kako je jednakog razumijevanje u pogledu naplate naknade terminalne opreme. Smatramo da mora biti izuzeta iz mjesečnih naknada koje je HAKOM odredio u Analizi kakvoće, odnosno da se ista naplaćuje, osim ako je korisnik sam osigura.
	HAKOM	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Analizom kakvoće HAKOM je odredio najviše iznose mjesečnih naknada za USO uslugu širokopojasnog pristupa internetu. Imajući u vidu da se radi o osjetljivoj skupini potrošača, HAKOM smatra kako za potrebe socijalno ugrožene skupine korisnika isto obuhvaća sve troškove pružanja usluge, uključujući jednokratne troškove instalacije i možebitne naknade za terminalnu opremu. U odnosu na ostale krajnje korisnike USO usluge,</p>

		HAKOM smatra kako jednokratni troškovi instalacije i eventualne naknade za terminalnu opremu moraju odgovarati usporedivim u komercijalnim ponudama.
--	--	--

Sekcija #50 - Zaprimljeni amandmani:

Telemach prvenstveno ističe da se protivi donošenju odluke kojom bi se Telemach odredio USO operatorom, a iz svih razloga koje je prethodno isticao prilikom javnog savjetovanja na prijedlog dokumenta Analiza kakvoće.

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	TELEMACH HRVATSKA d.o.o. (04.10.2024. 14:46)	Telemach ističe da i dalje ostaje kod svih svojih komentara koje je prethodno isticao prilikom javnog savjetovanja na Prijedlog dokumenta Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga (u trajanju od 29. svibnja do 28. lipnja 2024. godine) i na dopis HAKOM-a "Određivanje Telemach Hrvatska d.o.o. operatorom univerzalnih usluga na određenom dijelu državnog područja Republike Hrvatske (KLASA: UP/I-344-01/24-07/01 , URBROJ: 376-08-24-9, Zagreb, od 21. kolovoza 2024.)", kako su i navedeni u ovom Prijedlogu odluke.
	HAKOM	Ne prihvaća se. U odnosu na komentare koji su dostavljeni na Prijedlog dokumenta Analiza kakvoće pružanja univerzalnih usluga (u trajanju od 29. svibnja do 28. lipnja 2024. godine) kao i na istovjetne komentare na dopis HAKOM-a "Određivanje Telemach Hrvatska d.o.o. operatorom univerzalnih usluga na određenom dijelu državnog područja Republike Hrvatske (KLASA: UP/I-344-01/24-07/01 , URBROJ: 376-08-24-9, Zagreb, od 21. kolovoza 2024.) napominjemo kako je HAKOM iste obradio i objavio u postupku predmetnog javnog savjetovanja te radi izbjegavanja ponavljanja upućujemo na dokument dostupan na sjedećoj poveznici: https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2024/odluke_rjesenja_presude/Analiza%20kakvo%C4%87e%20USO%20usluga%202024-20240711.pdf?vel=2155782 .

Zaprimljeni opći komentari:

Br.	Autor	Tekst amandmana
1.	A1 Hrvatska d.o.o. (04.10.2024. 12:20)	Prijedlogom Odluke predviđa se A1 odrediti operatorom univerzalnih usluga (dalje: USO operator) na razdoblje od tri godine, s početkom pružanja usluga od 1. prosinca 2024. godine i to za usluge: <ul style="list-style-type: none"> a) pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije u 19 zemljopisnih jedinica po pristupačnoj cijeni (dalje: obveza dostupnosti) i

- b) ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača na cijelom području RH, a koji obuhvaćaju usluge iz točke a) (dalje: obveza cjenovno pristupačnih usluga).

Točka 2.2. izreke Prijedloga Odluke

U točki 2.2. izreke Prijedloga Odluke predlažemo dopuniti točku a) i b) na sljedeći način:

"2.2. Trgovačko društvo iz točke 2. izreke ove odluke obvezuje se obavljati sljedeće univerzalne usluge:

- a) *pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni na vlastitoj infrastrukturi, uz kakvoću usluge propisanu Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama i*
- b) *ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača na cijelom državnom području Republike Hrvatske na vlastitoj infrastrukturi, a koji obuhvaćaju usluge iz točke 2.2.a) izreke ove odluke."*

Obrazloženje:

Navedene dopune točke 2.2. predlažemo kako bi se jasno definiralo da A1 ima obvezu osigurati dostupnost usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije isključivo u 19 zemljopisnih jedinica i to na vlastitoj infrastrukturi, bilo kojom dostupnom tehnologijom koju operator smatra primjerenom. Isto vrijedi i za obvezu cjenovno pristupačnih usluga. Smatramo da je potrebno nedvojbeno definirati da A1 nema obvezu realizirati zahtjev za USO uslugu na infrastrukturi drugog operatora jer isto ukazuje da drugi operator ima mogućnost realizirati traženu uslugu na vlastitoj infrastrukturi te bi stoga ovakav zahtjev trebalo ocijeniti kao nerazuman, osobito uzimajući u obzir cijene veleprodajnih usluga koje bi operator koji je zaprimio zahtjev za USO uslugu trebao plaćati veleprodajnom operatoru, u odnosu na regulirane cijene USO usluga. A1 stoga smatra da u slučaju zaprimanja zahtjeva za USO uslugu koja bi se trebala realizirati putem veleprodajne usluge drugog operatora, ima pravo odbiti takav zahtjev kao nerazuman. Ako zahtjev podnese korisnik koji je ugovor sklopio prije stupanja na snagu odluke o određivanju USO operatora, A1 može odbiti takav zahtjev te uputiti korisnika da cjenovno pristupačne usluge (dalje: socijalni paketi) u mreži A1 može ostvariti isključivo na socijalnom paketu koji je A1 prijavio HAKOM-u kao takav, pri čemu A1 usluge u socijalnim paketima može pružati i putem pokretne mreže. Ako korisnik ne prihvaća takvo objašnjenje, A1 će ga uputiti na HAKOM.

HAKOM: Prihvaća se.

Odluka će biti izmijenjena u tom dijelu.

Točka 4. izreke Prijedloga Odluke

Predlažemo brisati točku 4. izreke Prijedloga Odluke.

Obrazloženje:

U odnosu na točku 4. izreke Prijedloga Odluke kojom se pružanje USO usluga proširuje i na krajnje korisnike koji su razvrstani kao mikropoduzetnici, mali i srednji poduzetnici te neprofitne organizacije, smatramo da ovakvo proširenje obveze nije opravdano. Nesporna je činjenica da je člankom 117. stavak 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 76/22. i 14/24.; dalje: ZEK), HAKOM-u dana mogućnost da pravo na podnošenje zahtjeva proširi i na navedene kategorije korisnika, ali smatramo da je prethodno trebalo utvrditi postoji li stvarna potreba krajnjih korisnika za takvom regulacijom, tj. jesu li se te kategorije korisnika obraćale HAKOM-u zbog nedostupnosti usluga pristupa internetu i govornoj usluzi. U obrazloženju Prijedloga Odluke navodi se da je isto predloženo jer je *nužno omogućiti njihovu digitalnu uključenost u društvu i na taj način omogućiti nesmetani rad ovakvih za društvo nužnih i korisnih gospodarski malih subjekata*.

Ovdje ukazujemo da se ne radi samo o malim gospodarskim subjektima kao što su mikropoduzetnici i neprofitne organizacije nego i o malim i srednjim poduzetnicima. Kategorije malih i srednjih poduzetnika u segmentaciji poslovnih korisnika operatora ulaze u skupine srednjih pa čak i velikih poduzetnika. Prema članku 5. Zakona o računovodstvu (»Narodne novine«, br. 85/24.) navedene kategorije poduzetnika razvrstavaju se prema tome ispunjavaju li navedene uvjete:

"(4) Mali poduzetnik je onaj koji nije mikro poduzetnik i ne prelazi granične pokazatelje u dva od sljedeća tri uvjeta:

- 1. ukupna aktiva 5.000.000,00 eura*
- 2. netoprihod 10.000.000,00 eura*
- 3. prosječan broj radnika tijekom poslovne godine – 50 radnika.*

(5) Srednji poduzetnik je onaj koji nije ni mikro ni mali poduzetnik i ne prelazi granične pokazatelje u dva od sljedeća tri uvjeta:

- 1. ukupna aktiva 25.000.000,00 eura*
- 2. netoprihod 50.000.000,00 eura*
- 3. prosječan broj radnika tijekom poslovne godine – 250 radnika."*

Iz navedenog je vidljivo da se radi o poduzetnicima koji ostvaruju značajne prihode i imaju do 50 ili do 250 radnika. Proširivanje obveze na ove kategorije korisnika znači dodatno opterećenje za operatore jer se ponude usluga posebno razvijaju za privatne i za poslovne korisnike, a unutar segmenta poslovnih korisnika razlikuju se ponude za velike i srednje velike korisnike u odnosu na male poslovne korisnike, te stoga smatramo da bi ovakva obveza bila nerazmjerna stvarnoj potrebi tih korisnika na tržištu.

Podredno, ako se ne prihvaća prijedlog za brisanje, predlažemo dopuniti točku 4. izreke Prijedloga Odluke na sljedeći način:

"4. Trgovačka društva iz točke 1., 2. i 3. izreke ove odluke obvezuju se cjenovno pristupačne univerzalne usluge iz točke 1.2.a), 2.2.a) i 3.2.a) izreke ove odluke primjenjivati i na mikropoduzetnike, male i srednje poduzetnike te neprofitne organizacije na jednoj nepokretnoj lokaciji navedenih skupina korisnika koja lokacija mora biti sjedište krajnjeg korisnika."

Obrazloženje:

A1 ukazuje da je člankom 13. stavak 2. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 58/23. i 82/24.; dalje: Pravilnik) propisano da se USO obveza osigurava na mjestu boravišta ili prebivališta krajnjeg korisnika:

"(2) Operatori univerzalnih usluga obvezni su realizirati svaki razumni zahtjev korisnika za pristupom dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta."

Iz navedenog je razvidno da Pravilnik ne predviđa mogućnost realizacije usluge za pravne osobe, udruge, samostalne djelatnosti i ostale oblike pravne osobnosti koji nisu fizičke osobe. Samo fizičke osobe imaju prebivalište ili boravište dok sve ostale navedene osobe imaju sjedište. Kako takvi korisnici mogu imati poslovnice ili druge lokacije na kojima obavljaju poslovne aktivnosti, nužno je Odlukom jasno definirati da isti imaju pravo zatražiti pristup USO usluzi isključivo na lokaciji na kojoj imaju sjedište društva, obrta, samostalne djelatnosti ili neprofitne organizacije.

HAKOM: Djelomično se prihvaća.

HAKOM smatra kako je predložena odredba nužna kako bi se navedenim kategorijama korisnika omogućila digitalna uključenost u društvu i na taj način omogućio nesmetani rad ovakvih za društvo nužnih i korisnih društava poput obrta, samostalnih djelatnosti i/ili neprofitnih organizacija. Uzimajući u obzir navedeno, a s obzirom da prvotni prijedlog određivanja obveze i za *male i srednje poduzetnike* znači dodatno opterećenje za operatore te bi takva ovakva obveza bila nerazmjerna stvarnoj potrebi tih korisnika na tržištu, HAKOM će izmijeniti točku 4. izreke Prijedloga Odluke na sljedeći način: "4. *Trgovačka društva iz točke 1., 2. i 3. izreke ove odluke obvezuju se cjenovno pristupačne univerzalne usluge iz točke 1.2.a), 2.2.a) i 3.2.a) izreke ove odluke primjenjivati i na mikropoduzetnike, te neprofitne organizacije na jednoj nepokretnoj lokaciji navedenih skupina korisnika koja lokacija mora biti sjedište mikropoduzetnika ili neprofitne organizacije.*"

Točka 7. i 8. izreke Prijedloga Odluke

U odnosu na točku 7. i 8. izreke Prijedloga Odluke, molimo stručnu službu HAKOM-a za potvrdu našeg razumijevanja postupka zaprimanja i provjere mogućnosti realizacije zahtjeva za USO uslugu.

Naime, kako se točkom 8. izreke Prijedloga Odluke propisuje primjena ZEK-a i podzakonskih propisa donesenih na temelju ZEK-a, smatramo da se stoga za realizaciju zahtjeva za USO uslugu primjenjuju rokovi propisani člankom 5. stavak 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine«, br. 86/23.), tj. USO operator koji zaprimi zahtjev za realizaciju USO usluge mora u roku od 15 dana od zaprimanja zahtjeva podnositelja zahtjeva izvijestiti o prihvatu ili odbijanju zahtjeva. U slučaju odbijanja zahtjeva, USO operator će korisnika uputiti na HAKOM.

HAKOM: HAKOM potvrđuje razumijevanje postupka zaprimanja i provjere mogućnosti realizacije zahtjeva za USO uslugu.

Ostali prijedlozi i komentari

U obrazloženju Prijedloga Odluke sažeto su prikazani komentari svih operatora koji su dostavljeni na poziv HAKOM-a od 21. kolovoza 2024. godine te se navodi da operatori u svojim očitovanjima ponavljaju glavnu komentara koje su podnijeli u okviru javnog savjetovanja o dokumentu Analiza kakvoće te Prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, a na koje je HAKOM odgovorio u okviru javnog savjetovanja. A1 ističe da u komentarima na poziv HAKOM-a nije ponavljao komentare koje je iznio u prethodnim javnim raspravama nego je iznio nove komentare i zatražio potvrdu HAKOM-a o ispravnom tumačenju opsega i načinu ispunjenja pojedinih USO obveza. Kako se niti izrekom niti obrazloženjem Prijedloga Odluke HAKOM nije očitovao o navedenim pitanjima i komentarima, A1 u nastavku ponavlja ova pitanja i komentare, a koja je nužno razjasniti radi utvrđivanja opsega USO obveza.

a) Podnošenje zahtjeva za USO uslugu

Predlažemo propisati Odlukom da se zahtjev za socijalne pakete podnosi pisanim putem (uključujući i elektroničkim putem) pri čemu podnositelj zahtjeva mora priložiti odgovarajući dokaz o pravu na ostvarivanje određene socijalne pomoći. U tom smislu, još jednom molimo stručnu službu HAKOM-a da Odlukom definira popis svih potvrda i tijela koja izdaju takve potvrde, budući da A1 nema uvid u cjelokupni postupak i pravila izdavanja takvih potvrda. Ovo je nužno kako bi se pravovremeno pripremio cjelokupni prodajni proces te educirali zaposlenici u prodaji te definirali uvjeti korištenja USO usluge.

HAKOM: Djelomično se prihvaća.

Zahtjev za socijalne pakete podnosi se pisanim putem (uključujući i elektroničkim putem) pri čemu podnositelj zahtjeva mora priložiti odgovarajući dokaz o pravu na ostvarivanje određene socijalne pomoći.

Pravo na USO paket za socijalno ugrožene mogu ostvariti:

1. Korisnici zajamčene minimalne naknade – **rješenjem nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta,**
2. Korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje- **rješenjem nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta,**
3. Korisnici nacionalne naknade za starije osobe – **rješenjem područne ustrojstvene jedinice Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje nadležnoj prema prebivalištu podnositelja zahtjeva,**

4. Korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji – **rješenjem upravnog tijela u županiji ili Gradu Zagrebu (Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), ovisno o prebivalištu.**
5. Korisnik novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata – **rješenjem upravnog tijela u županiji ili Gradu Zagrebu (Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), ovisno o prebivalištu i**
6. Korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata (ovo pravo mogu ostvariti i članovi kućanstva prethodno navedenih kategorija) – **rješenjem nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta.**

Navedeni korisnici svoj status mogu dokazivati i putem potvrda s portala e-Građani i e-usluge Potvrde iz registra (npr. e-Usluge socijalna skrb). Dodatno, napominjemo kako naknadne promjene naziva ili nadležnosti institucija, potvrde i/ili rješenja neće imati utjecaj na promjenu prava na USO paket za socijalno ugrožene.

b) Određivanje iznosa mjesečne naknade za govornu uslugu

Smatramo da je konačnom odlukom nužno definirati najveći iznos mjesečne naknade za govornu uslugu koja se pruža u okviru obveze dostupnosti odnosno socijalnih paketa jer ista nije određena u dokumentu Analiza kakvoće, a nužna je za implementaciju obveza iz točke 5. Prijedloga Odluke, pri čemu je potrebno uzeti u obzir uključuje li ponuda određenu količinu prometa, uspostavu poziva i mjesečnu naknadu za pristup govornoj usluzi ili su te naknade zasebno naplaćuju. A1 posebno ukazuje da sve ponude govornih usluga A1 uključuju sve navedene naknade u iznosu mjesečne naknade za govornu uslugu.

HAKOM: Ne prihvaća se.

U odnosu na usluge govorne komunikacije, HAKOM je u dokumentu Analiza kakvoće zaključio kako je radi nastavka kontinuiranog pružanja USO usluga na prikladan način na državnom području RH, potrebno osigurati daljnje pružanje ove USO usluge te da USO operatori za cjenovnu pristupačnost trebaju i za usluge govorne komunikacije osigurati cjenovne popuste za socijalno ugrožene potrošače. Već duži niz godina se smanjuje broj korisnika govorne usluge u nepokretnoj mreži, pri čemu je na tržištu dostupno više tarifnih paketa govorne usluge koje korisnik univerzalne usluge može izabrati. Stoga HAKOM ne želi ograničavati USO operatore u samostalnom definiranju vlastitih USO paketa. HAKOM je u obrazloženju Odluke kao smjernice USO operatorima naveo dosadašnju praksu USO operatora po pitanju iznosa mjesečne naknade za govornu uslugu i popusta za posebne kategorije korisnika. Cjenovna pristupačnost dostavljenih maloprodajnih USO paketa će se utvrditi u postupku izdavanja prethodnog odobrenja na maloprodajne cijene univerzalnih usluga.

c) Naknade za terminalnu opremu

Naše razumijevanje je da iznosi mjesečnih naknada koje je HAKOM odredio u dokumentu Analiza kakvoće ne uključuju eventualne naknade za terminalnu opremu (uređaje koji se koriste za pružanje usluge) pa smatramo da A1 ima pravo naplatiti takve naknade, osim ako korisnik sam osigura vlastitu terminalnu opremu. Ovdje dodatno ukazujemo na odredbu članka 121. stavak 3. ZEK-a:

"(3) Operator univerzalnih usluga, prigodom pružanja različitih mogućnosti i usluga osim onih iz članka 117. ovoga Zakona, mora uskladiti uvjete pružanja usluga tako da krajnji korisnik nije obvezan plaćati opremu i usluge koje mu nisu potrebne ili nužne za univerzalnu uslugu."

Stoga smatramo da vrijedi i suprotno, tj. da ZEK predviđa mogućnost naplate korištenja opreme koja je nužna za pružanje USO usluge.

HAKOM: Djelomično se prihvaća.

Analizom kakvoće HAKOM je odredio najviše iznose mjesečnih naknada za USO uslugu širokopojasnog pristupa internetu. Imajući u vidu da se radi o osjetljivoj skupini potrošača, HAKOM smatra kako za potrebe socijalno ugrožene skupine korisnika isto obuhvaća sve troškove pružanja usluge, uključujući jednokratne troškove instalacije i možebitne naknade za terminalnu opremu. U odnosu na ostale krajnje korisnike USO usluge, HAKOM smatra kako jednokratni troškovi instalacije i eventualne naknade za terminalnu opremu moraju odgovarati usporedivim troškovima u komercijalnim ponudama.

d) Zahtjev za USO uslugu koji podnosi postojeći korisnik

Smatramo da je Prijedlogom Odluke potrebno propisati prava i obveze ugovornih strana u slučaju kada postojeći korisnik koji koristi komercijalnu uslugu zatraži prelazak na USO uslugu. Ako je zahtjev moguće realizirati, smatrat će se da je postojeći ugovor raskinut krivnjom korisnika te operator zadržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora za komercijalnu uslugu, ako je ugovor sklopljen uz obvezno trajanje. Podredno, ako HAKOM smatra da isto nije potrebno definirati Prijedlogom Odluke, molimo potvrdu da se isto može propisati uvjetima korištenja USO usluge.

HAKOM: Djelomično se prihvaća.

HAKOM smatra kako se isto može propisati uvjetima korištenja USO usluge od operatora.