

TRŽIŠTE VELEPRODAJNOG
SREDIŠNJEG PRISTUPA KOJI SE 2015
PRUŽA NA FIKSNOJ LOKACIJI
ZA PROIZVODE ZA MASOVNO
TRŽIŠTE

izmijenjeno u prosincu 2015.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti



SADRŽAJ

1. Sažeti pregled dokumenta	3
2. Uvod	6
2.1. Europski regulatorni okvir za elektroničke komunikacije	6
2.2. Zakon o elektroničkim komunikacijama.....	7
2.3. Odnos prema drugim zakonima	8
2.4. Osvrt na trenutno važeću odluku o Analizi tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa	8
2.5. Kronološki slijed aktivnosti.....	10
3. Utvrđivanje mjerodavnog tržišta	11
4. Određivanje granica mjerodavnog tržišta	12
4.1. Karakteristike tržišta širokopojasnog pristupa internetu u Republici Hrvatskoj	13
4.2. Mjerodavno tržište u dimenziji usluga	18
4.2.1 Zamjenjivost na strani potražnje - maloprodajna razina	18
4.2.2 Zaključak o mjerodavnom tržištu u dimenziji usluga	31
4.2.3 Zamjenjivost na strani potražnje – veleprodajna razina	31
4.2.4 Zamjenjivost ponude.....	39
4.2.5 Zaključak o mjerodavnom tržištu u dimenziji usluga	40
4.3. Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji	40
4.4. Stajalište HAKOM-a o određivanju mjerodavnog tržišta	41
5. Cilj i predmet analize tržišta.....	42
5.1. Tržišni udjel operatora na mjerodavnom tržištu	42
5.2. Nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke infrastrukturne konkurencije	43
5.3. Jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala ili novčanim izvorima	45
5.4. Ekonomije razmjera.....	45
5.5. Ekonomije opsega	46
5.6. Nedostatak protutežne kupovne moći.....	46
5.7. Stupanj vertikalne integracije	46
5.8. Zaključak o procjeni postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i ocjena djelotvornosti tržišnog natjecanja.....	47
6. Prepreke razvoju tržišnog natjecanja na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište	49
6.1. Odbijanje dogovora/uskraćivanje pristupa	49
6.2. Prenošnje značajne tržišne snage na osnovama nevezanim uz cijene	51
1.1.1. Diskriminirajuće korištenje informacija ili uskraćivanje informacija	51
1.1.2. Taktike odgađanja	51
1.1.3. Neopravdani zahtjevi	52
1.1.4. Neopravdano korištenje informacija o konkurentima	52
1.1.5. Diskriminacija kakvoćom usluge	53
6.3. Prenošnje značajne tržišne snage na osnovama vezanim uz cijene	54
1.1.6. Diskriminacija na cjenovnoj osnovi	54
1.1.7. Unakrižno subvencioniranje.....	54
6.4. Ostale prepreke na mjerodavnom tržištu	55



7. Regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište	56
7.1. Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže	58
7.2. Obveza nediskriminacije	66
7.3. Obveza transparentnosti	71
7.4. Obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva	78
7.5. Obveza računovodstvenog razdvajanja	82
7.6. Ostale regulatorne obveze koje bi HAKOM, na temelju ZEK-a, mogao propisati na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište	84
8. Popis slika	85
9. Popis tablica	85
10. Privici	86
10.1. Privitak 1: Popis korištenih kratica i izraza	86
10.2. Privitak 2: Popis operatora	88
10.3. Privitak 3: Mišljenje AZTN-a	91
10.4. Privitak 4: Odgovori na komentare	94

1. Sažeti pregled dokumenta

HAKOM¹ je nacionalna regulatorna agencija za obavljanje regulatornih i drugih poslova u okviru djelokruga i nadležnosti određenih ZEK-om². U okviru svojih nadležnosti, HAKOM je zadužen za područje tržišnog natjecanja u elektroničkim komunikacijama te sukladno članku 53. stavku 1. i stavku 2. ZEK-a odlukom utvrđuje mjerodavna tržišta podložna prethodnoj (ex ante) regulaciji.

Osnovni cilj postupka analize tržišta je utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji operator ili više operatora koji imaju značajnu ili zajedničku značajnu tržišnu snagu na mjerodavnom tržištu. Na temelju rezultata provedene analize HAKOM će odrediti, zadržati, izmijeniti ili ukinuti regulatorne obveze navedene u člancima od 58. do 65. ZEK-a.

HAKOM je u provedbi postupka analize tržišta, koji je propisan člankom 52. ZEK-a, osobito vodio računa o primjeni mjerodavne Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj (lat. *ex ante*) regulaciji³ i o mjerodavnim Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge.⁴

U lipnju 2013. HAKOM je proveo postupak analize tržišta te u skladu s navedenim odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Nakon što je odredio mjerodavno tržište, HAKOM je, na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, odredio HT⁵ operatorom sa značajnom tržišnom snagom te istom odredio regulatorne obveze na temelju utvrđenih nedostataka na tržištu. Prethodno spomenuto je detaljno obrazloženo u dokumentu „*Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa*“.

HAKOM provodi analizu tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište sukladno članku 16. stavku 6. točki c) Direktive 2009/140/EC od 25. studenoga 2009. te članku 118. Prijelaznih i završnih odredaba Zakona o izmjenama i dopunama ZEK-a (NN br. 90/11), a s obzirom da je temeljem navedenih pravnih osnova u obvezi unutar dvije godine od dana pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji⁶ provesti postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj (ex-ante) regulaciji.

Utvrđivanje mjerodavnog tržišta predstavlja temelj za provođenje analize tržišta, koja se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom.

¹ Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

² Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14)

³ OJ L 295/79; 9. listopada 2014.

⁴ OJ C 165/6; 11. srpnja 2002.

⁵ Hrvatski Telekom d.d.

⁶ Republika Hrvatska postala je 28. punopravna članica Europske unije - 1. srpnja 2013.

Smisao procesa određivanja mjerodavnog tržišta je utvrditi ograničenja odnosno zapreke s kojima se na tržištu suočavaju operatori elektroničkih komunikacijskih mreža. U procesu određivanja mjerodavnog tržišta, odnosno granica samog tržišta, HAKOM je odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta te na temelju rezultata provedene analize odredila mjerodavno tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.

Temeljem provedene analize HAKOM je zaključio da mjerodavno tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište obuhvaća sljedeće usluge:

- **bitstream uslugu** koja podrazumijeva sljedeće točke preuzimanja prometa:
 - točka pristupa na IP razini
 - točka pristupa na Ethernet razini
 - točka pristupa na DSLAM-u/OLT-u ili odgovarajućoj točki.
- **uslugu širokopojasnog pristupa koju HT pruža za vlastite potrebe,**

neovisno o tome radi li se o pristupnoj tehnologiji na temelju bakrene parice, na temelju hibridnog rješenja koje podrazumijeva i bakrenu paricu i svjetlovodnu nit ili na temelju svjetlovodne niti.

Također, HAKOM je odredio da je mjerodavno tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, u zemljopisnoj dimenziji, nacionalni teritorij Republike Hrvatske.

HAKOM, nakon što je odredio mjerodavno tržište, na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, odnosno provedene analize, odredio je HT operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.

Nakon što je odredio HT kao operatora sa značajnom tržišnom snagom, na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište i na pripadajućem maloprodajnom tržištu na koje operator sa značajnom tržišnom snagom može prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu, HAKOM je HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom odredio sljedeće regulatorne obveze:

- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže
- obveza nediskriminacije
- obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude
- obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva
- obveza računovodstvenog razdvajanja.

HAKOM je odredio da se regulatorna obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva na odgovarajući način primjenjuje i na Iskon i Optimu kao društva koja su pod kontrolom HT-a. Naime, HAKOM smatra da obveza troškovne usmjerenosti cijena za bitstream uslugu ne može spriječiti HT da sam putem vlastitih maloprodajnih usluga ili

putem društava pod njegovom kontrolom Iskona i Optime narušava tržišno natjecanje na pripadajućoj maloprodajnoj razini istiskivanjem marže. Stoga je HAKOM u okviru obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, odredio HT-u i društvima pod njegovom kontrolom obvezu provođenja testa istiskivanja marže za cijene usluga na pripadajućoj maloprodajnoj razini, a kako je detaljno propisano u Dokumentu.

HAKOM je 13. ožujka 2015. donio prijedlog odluke u ovom postupku čiji je sastavni dio dokument „Tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište“, a o čemu je provedena javna rasprava predviđena člankom 22. ZEK-a.

Postupak javne rasprave trajao je od 13. ožujka do 17. travnja 2015. Tijekom javne rasprave HAKOM je zaprimio komentare operatora H1, Amis, Vipnet, Optima, HT, Metronet i Iskon. Dodatno, HAKOM je zatražio očitovanja HT-a i drugih operatora na komentare zaprimljene na javnoj raspravi, kako bi se razjasnila pojedina pitanja. Odgovori HAKOM-a na komentare operatora sadržani su u poglavlju 10.4. ovog dokumenta.

Sukladno članku 54. stavku 5. ZEK-a HAKOM je zatražio mišljenje Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja o načinu na koji je HAKOM odredio mjerodavno tržište i utvrdio operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu. Navedeno mišljenje nalazi se u poglavlju 10.3. ovog dokumenta.

Sukladno članku 23. ZEK-a, prijedlog odluke je 29. svibnja 2015. dostavljen Europskoj komisiji na daljnje odgovarajuće postupanje. HAKOM je 11. lipnja 2015. zaprimio zahtjev Europske komisije za dostavu informacija te je odgovor na isti dostavio 16. lipnja 2015. HAKOM je 29. lipnja 2015. zaprimio odluku Europske komisije u skladu s člankom 7. stavkom 3. Okvirne direktive 2002/21/EZ u kojoj je Europska komisija dala primjedbe na dostavljen prijedlog odluke i pripadajući dokument. Naime, Europska komisija smatra da je u konačnoj odluci potrebno dodatno objasniti razloge koji su doveli do odluke da se ne uzme u obzir Preporuka Europske komisije od 11. rujna 2013. o jedinstvenim obvezama nediskriminacije i troškovnim metodologijama (2013/466/EU) u pogledu preporučenog nametanja modela istovjetnosti ulaznih proizvoda. Sukladno navedenim primjedbama, dokument je na odgovarajući način nadopunjen.

2. Uvod

2.1. Europski regulatorni okvir za elektroničke komunikacije

Europska komisija je u ožujku 2002. usvojila četiri direktive koje predstavljaju Regulatorni okvir iz 2002. na području elektroničkih mreža i komunikacijskih usluga, a peta direktiva, koja također predstavlja Regulatorni okvir, usvojena je u listopadu 2002. Direktive su sljedeće:

- Direktiva 2002/19/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o pristupu i međusobnom povezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme („*Direktiva o pristupu*“); izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/140/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009.
- Direktiva 2002/20/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o ovlaštenju na području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („*Direktiva o ovlaštenju*“); izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/140/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009.
- Direktiva 2002/21/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge („*Okvirna direktiva*“); izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/140/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009.
- Direktiva 2002/22/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika vezanim uz elektroničke komunikacijske mreže i usluge („*Direktiva o univerzalnoj usluzi*“); izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009.
- Direktiva 2002/58/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u elektroničkom komunikacijskom sektoru („*Direktiva o privatnosti u elektroničkim komunikacijama*“), izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009.

Namjera direktiva Europske komisije jest promicanje harmonizacije u području elektroničkih komunikacija u svim članicama Europske unije. Europska komisija je 2009. usvojila i uredbu 1211/2009 o osnivanju posebnog tijela europskih regulatora za elektroničke komunikacije i njegovog Ureda (BEREC) koja je neposredno primjenjiva u državama članicama.

Na temelju prvog odlomka članka 15. Okvirne direktive (Direktiva 2002/21/EC), Europska komisija je u listopadu 2014. usvojila Preporuku (2014/710/EU), čime je zamijenjena Preporuka (2007/879/EC) iz prosinca 2007. o mjerodavnim tržištima na području elektroničkih komunikacija podložnim prethodnoj regulaciji⁷. Nova Preporuka o mjerodavnim tržištima, definira četiri mjerodavna tržišta koja su podložna prethodnoj regulaciji što znači da je Europska komisija zaključila da su na mjerodavnim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila) te na taj način utvrdila da su mjerodavna

⁷ OJ L 344/65; 28. prosinca 2007.

tržišta podložna prethodnoj regulaciji u većini zemalja Europske unije. Intencija Preporuke o mjerodavnim tržištima je promicanje harmonizacije u području elektroničkih komunikacija na način da isti proizvodi i usluge budu predmet analize tržišta u svim članicama Europske unije. Međutim, nacionalna regulatorna tijela zemalja članica su ovlaštena i sama utvrditi da su pojedina tržišta, koja se razlikuju od popisa tržišta iz važeće Preporuke, podložna prethodnoj regulaciji, a ovisno o prilikama u svakoj pojedinoj zemlji, ali uz uvjet da se dokaže da su na tim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila).

U provedbi postupka analize tržišta, HAKOM također vodi računa i o primjeni Preporuke Komisije o reguliranom pristupu pristupnim mrežama nove generacije (NGA)⁸ te o primjeni Preporuke Komisije o obvezama dosljedne nediskriminacije i troškovnim metodologijama⁹.

2.2. Zakon o elektroničkim komunikacijama

U provedbi postupka analize tržišta, koji je propisan člankom 52. ZEK-a, HAKOM osobito vodi računa o primjeni mjerodavne Preporuke i o mjerodavnim Smjericama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge.

Osnovni cilj postupka analize tržišta je utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji operator ili više operatora koji imaju značajnu ili zajedničku značajnu tržišnu snagu na mjerodavnom tržištu. Na temelju rezultata provedene analize HAKOM će odrediti, zadržati, izmijeniti ili ukinuti regulatorne obveze navedene u člancima od 58. do 65. ZEK-a.

Regulatorni okvir iz 2009. koji je implementiran u hrvatskom zakonodavstvu kroz ZEK, propisuje provođenje postupka analize tržišta.

Postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji u skladu je s člankom 53. ZEK-a uz primjenu mjerodavne preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji. S obzirom da je mjerodavna preporuka koja sadrži tržišta podložna prethodnoj regulaciji stupila na snagu u listopadu 2014., HAKOM je u mogućnosti, bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila), prethodno regulirati samo ta četiri tržišta. Međutim, u skladu s člankom 53. stavkom 2. ZEK-a, HAKOM može odlukom utvrditi da su i druga mjerodavna tržišta koja su specifična za područje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u Republici Hrvatskoj, podložna prethodnoj regulaciji ako su na tim tržištima istodobno zadovoljena sljedeća tri mjerila:

1. prisutnost visokih i trajnih zapreka za ulazak na tržište, strukturne, pravne ili regulatorne prirode
2. struktura tržišta koja ne teži razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja unutar odgovarajućeg vremenskog okvira
3. primjena mjerodavnih propisa o zaštiti tržišnog natjecanja sama po sebi ne omogućuje na odgovarajući način uklanjanja nedostataka na tržištu.

⁸ OJ L 251/35; 20. rujna 2010.

⁹ OJ L 251/13; 11. rujna 2013.

U nastavku se provodi postupak koji se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom mjerodavnom tržištu. U svrhu određivanja mjerodavnog tržišta, prema članku 54. ZEK-a, HAKOM utvrđuje dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju tržišta, vodeći osobito računa o mjerodavnim smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage, sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge te o mjerodavnoj pravnoj stečevini Europske unije iz područja tržišnog natjecanja.

Po određivanju mjerodavnog tržišta u objema navedenim dimenzijama, HAKOM, u suradnji s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, ocjenjuje djelotvornost tržišnog natjecanja na tom tržištu. U slučaju nedostatka djelotvornog tržišnog natjecanja, HAKOM, sukladno članku 55. ZEK-a, procjenjuje postoji li na tom mjerodavnom tržištu operator/operatori sa značajnom tržišnom snagom.

U konačnici, ukoliko kroz analizu tržišta utvrdi nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu, sukladno članku 55. ZEK-a, HAKOM određuje operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu te svakom operatoru sa značajnom tržišnom snagom određuje regulatorne obveze iz članaka 58. do 65. ZEK-a.

Zaključno, predmetno *tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište*¹⁰ navedeno je u mjerodavnoj preporuci, stoga je i dalje podložno prethodnoj regulaciji, odnosno HAKOM je u mogućnosti ovo tržište prethodno regulirati, a samim time ga i utvrditi bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila navedena u članku 53. stavku 2. ZEK-a.

2.3. Odnos prema drugim zakonima

Sukladno članku 6. stavku 4. ZEK-a, HAKOM, između ostalih, osobito surađuje s AZTN-om¹¹. AZTN je pravna osoba s javnim ovlastima koja samostalno i neovisno obavlja poslove u okviru djelokruga i nadležnosti određenih Zakonom o zaštiti tržišnog natjecanja¹² za što odgovara Hrvatskom saboru.

Praksa je HAKOM-a u postupku analize tržišta, a sukladno članku 54. stavku 5. ZEK-a, zatražiti mišljenje AZTN-a na prijedlog odluke o određivanju mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom. U okviru suradnje s AZTN-om, HAKOM od AZTN-a zahtijeva mišljenje ili predlaže pokretanje postupka pred AZTN-om u svim slučajevima sprečavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja, u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita tržišnog natjecanja.

2.4. Osvrt na trenutno važeću odluku o Analizi tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa

Primjenom propisa iz ZEK-a, HAKOM je obavezan provesti postupak analize tržišta u skladu s procedurom navedenom u VIII. poglavlju ZEK-a. Osnovni cilj postupka analize tržišta je

¹⁰ Tržište br. 3b

¹¹ Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja

¹² „Narodne novine“, broj 79/09

utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji operator ili više operatora koji imaju značajnu tržišnu snagu. U lipnju 2013., HAKOM je proveo postupak analize tržišta te u skladu s navedenim odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Nakon što je odredio mjerodavno tržište, HAKOM je, na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, odredio HT operatorom sa značajnom tržišnom snagom te mu odredio regulatorne obveze na temelju utvrđenih nedostataka na tržištu. Prethodno spomenuto je detaljno obrazloženo u dokumentu „[Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa](#)“¹³.

U nastavku su navedene odluke koje se odnose na definiranje ili izmjenu veleprodajnih uvjeta donesene nakon analize tržišta iz lipnja 2013.:

- **U veljači 2014.**¹⁴ donesena je odluka o izmjeni Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. HAKOM je navedenom odlukom definirao određene izmjene u procesima koji su vezani za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa u smislu poboljšanja navedenih procesa.
- **U srpnju 2014.**¹⁵ donesena je odluka o izmjeni Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa kojom su definirane jednokratne naknade, mjesečne naknade te naknade za dodatna vremena otklona kvara za usluge koje su predmet navedene standardne ponude.
- **U srpnju 2014.**¹⁶ doneseno je rješenje kojim se do 1. siječnja 2015. odgađa izvršenje točke 1.6. prethodne navedene odluke koja se odnosi na cijene usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH tehnologije, osim u dijelu naknade za korištenje kapaciteta. Razlog odgode je HT-ov zahtjev da se redefiniraju područja za koja se računaju troškovi izgradnje svjetlovodne pristupne mreže, a sve kako bi se potaknulo korištenje već izgrađene svjetlovodne pristupne mreže.
- **U srpnju 2014.**¹⁷ donesena je odluka kojom se HT-u određuju izmjene Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u dijelu koji se odnosi na naknade za uspostavu pristupa na DSLAM razini i u dijelu privremene obustave pružanja usluge.
- **U prosincu 2014.**¹⁸ donesena je odluka kojom se određuju nove mjesečne naknade za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH tehnologije unutar Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju redefiniranih područja svjetlovodne pristupne mreže, a koje se primjenjuju od 1. siječnja 2015.

¹³http://www.hakom.hr/UserDocImages/2013/odluke_rjesenja_presude/Analiza%20tr%C5%BEi%C5%A1ta%205-20130628.pdf

¹⁴ Klasa: UP/I-344-01/13-05/34; Ur. broj: 376-11-14-8

¹⁵ Klasa: UP/I-344-01/13-05/38; Ur. broj: 376-11-14-15

¹⁶ Klasa: UP/I-344-01/13-05/38; Ur. broj: 376-11-14-17

¹⁷ Klasa: UP/I-344-01/13-05/19; Ur. broj: 376-11-14-15

¹⁸ Klasa: UP/I-344-01/14-05/07; Ur. broj: 376-11-14-11

2.5. Kronološki slijed aktivnosti

HAKOM provodi analizu tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište sukladno članku 16. stavku 6. točki c) Okvirne direktive 2009/140/EC od 25. studenoga 2009. te članku 118. Prijelaznih i završnih odredaba Zakona o izmjenama i dopunama ZEK-a (NN br. 90/11), a s obzirom da je temeljem navedenih pravnih osnova u obvezi unutar dvije godine od dana pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji provesti postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj (ex-ante) regulaciji.

Odlukom Vijeća HAKOM-a od 30. srpnja 2014.¹⁹ određeni su operatori elektroničkih komunikacija koji su obvezni dostaviti podatke u svrhu provođenja analize tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi i veleprodajnog širokopojasnog pristupa²⁰.

Kako bi prikupio podatke od operatora, HAKOM je izradio upitnik za tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji i tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Podaci traženi navedenim upitnikom odnose se na razdoblje od drugog polugodišta 2012. do kraja prvog polugodišta 2014.

HAKOM je 31. srpnja 2014. operatorima, koji su obvezni dostaviti podatke, poslao upitnik te odredio rok dostave ispunjenog upitnika najkasnije do 10. listopada 2014., u elektroničkom obliku. Na temelju prikupljenih podataka HAKOM je započeo provođenje postupka iz članka 52. stavka ZEK-a na mjerodavnom tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište. Iako neki od operatora nisu dostavili tražene podatke, HAKOM smatra da podaci koji nedostaju, nisu materijalno značajni te ne utječu na zaključke iznesene u dokumentu. Naime, na temelju podataka iz redovnih tromjesečnih izvješća HAKOM-a, razvidno je da su podaci operatora zaprimljeni i korišteni u ovom postupku reprezentativni, odnosno da daju dovoljnu razinu informacija za donošenje zaključaka u ovom postupku. Popis operatora od kojih su zatraženi podaci nalazi se u Pravitku 2 dokumenta.

¹⁹ Klasa: UP/I-344-01/14-03/09; Ur. broj:376-11/14-1

²⁰ U vrijeme donošenja ove odluke na snazi je bila Preporuka o mjerodavnim tržištima iz 2007.



3. Utvrđivanje mjerodavnog tržišta

Temeljem članka 53. stavka 1. ZEK-a HAKOM utvrđuje mjerodavna tržišta podložna prethodnoj regulaciji, a vodeći računa o mjerodavnoj Preporuci Europske komisije iz članka 52. stavka 6. ZEK-a.

Isto tako, u skladu s člankom 53. stavkom 2. ZEK-a HAKOM može odlukom utvrditi da su i druga mjerodavna tržišta, osim mjerodavnih tržišta iz Preporuke Europske komisije, podložna prethodnoj regulaciji, ako su na tim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila).

Sukladno članku 53. stavku 1. ZEK-a HAKOM je utvrdio mjerodavno tržište:

- *vleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.*

Navedeno tržište je dio važeće Preporuke, što znači da je Europska komisija zaključila da su na mjerodavnom tržištu zadovoljeni Test tri mjerila, te na taj način utvrdila da je mjerodavno tržište podložno prethodnoj regulaciji u većini zemalja Europske unije.

Utvrđivanje mjerodavnog tržišta predstavlja temelj za provođenje analize tržišta koja se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom, a što je detaljno obrađeno u poglavljima koja slijede.

4. Određivanje granica mjerodavnog tržišta

U procesu određivanja mjerodavnog tržišta odnosno granica samog tržišta, HAKOM je obvezan odrediti dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju, vodeći osobito računa o mjerodavnim Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage te o mjerodavnoj pravnoj stečevini Europske unije iz područja tržišnog natjecanja.

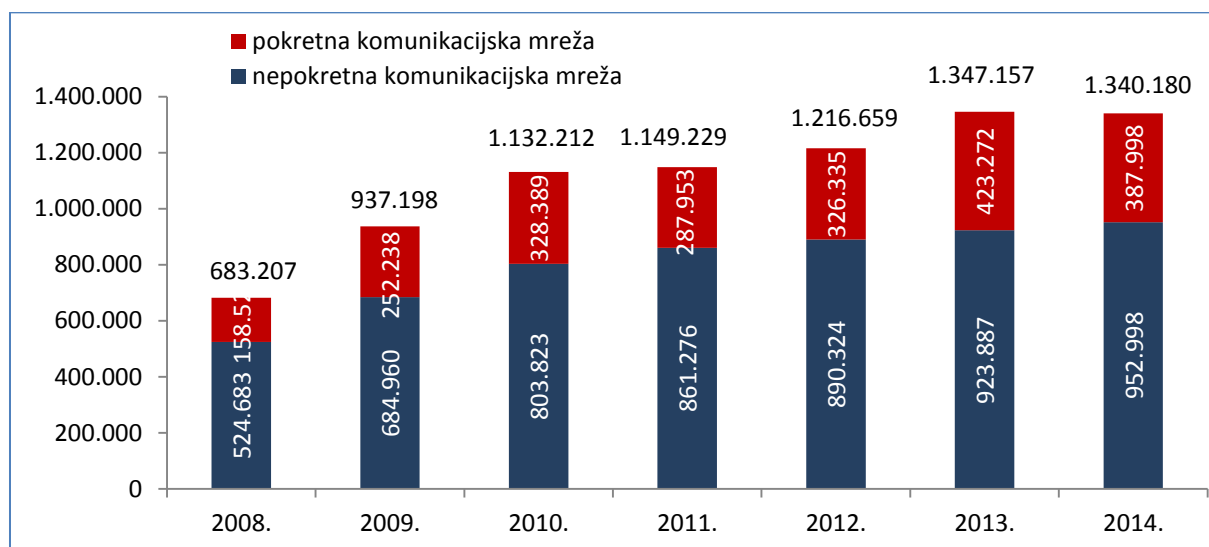
Pri određivanju mjerodavnog tržišta, odnosno dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije, polazi se od utvrđivanja zamjenjivosti na strani ponude i zamjenjivosti na strani potražnje. Pomoću zamjenjivosti na strani potražnje utvrđuju se usluge koje korisnici smatraju zamjenskim uslugama. Zamjenska usluga je svaka usluga koja s obzirom na svoja svojstva, cijenu, namjenu i navike korisnika može zamijeniti drugu uslugu i na taj način zadovoljiti istorodnu potrebu korisnika. S druge strane, zamjenjivost na strani ponude ukazuje na spremnost operatora da odmah, odnosno u kratkom roku ponudi istovjetnu uslugu, bez izlaganja značajnim dodatnim troškovima.

Za razliku od potencijalne konkurencije, kod zamjenjivosti na strani ponude, aktivni operator u kratkom roku reagira na povećanje cijene. Potencijalni konkurenti trebaju više vremena kako bi počeli nuditi istovjetnu uslugu na tržištu. Nadalje, u slučaju postojanja zamjenjivosti na strani ponude već aktivni operatori se ne izlažu dodatnim troškovima, a ulazak potencijalnih konkurenata podrazumijeva značajne nenadoknadle troškove (eng. *sunk cost*). Nadalje, isto mjerodavno tržište čine sve usluge koje su međusobno zamjenjive, bilo na strani potražnje ili na strani ponude.

4.1. Karakteristike tržišta širokopojasnog pristupa internetu u Republici Hrvatskoj

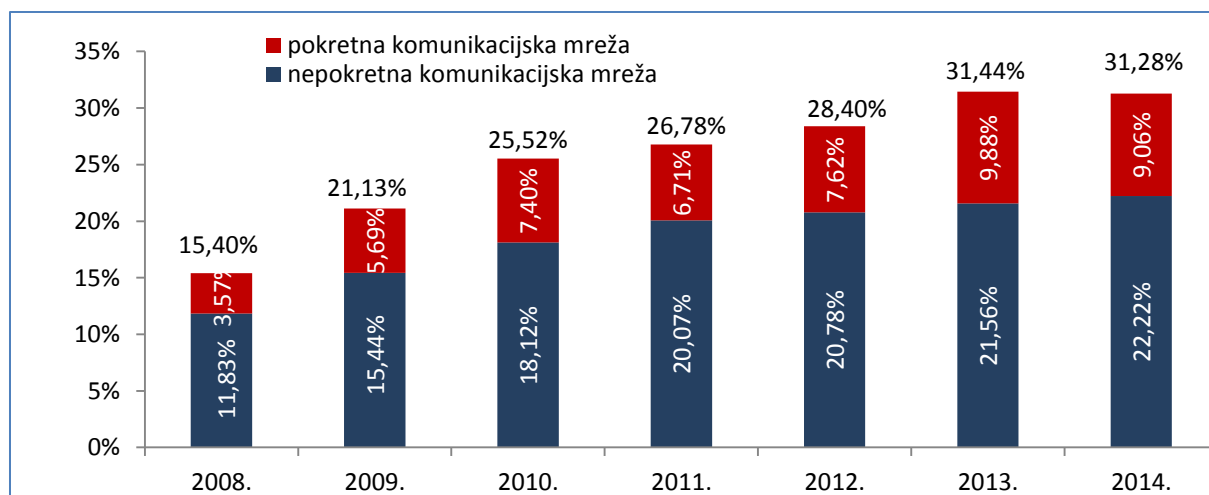
Prema podacima koje HAKOM redovito prikuplja na tromjesečnoj razini broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže na kraju 2014. iznosio je 952.182 što daje prosječnu gustoću širokopojasnih priključaka od 22,22%. Ukoliko navedenoj broji pribrojimo priključke širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža čija gustoća iznosi 9,06% (ako u obzir uzmemo pristup putem podatkovnih kartica i M2M korisnike), ukupna gustoća širokopojasnih priključaka u pokretnim i nepokretnim mrežama dosegla je na kraju 2014. 31,28%.

Slika 1 Broj širokopojasnih priključaka u Republici Hrvatskoj



Izvor: HAKOM

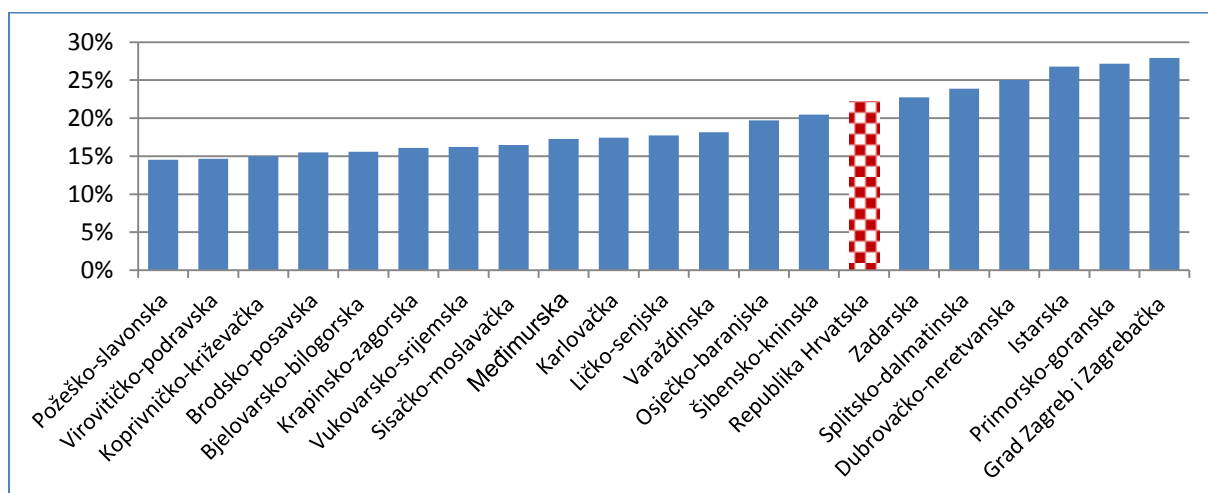
Slika 2 Gustoća širokopojasnih priključaka



Izvor: HAKOM

U Republici Hrvatskoj je prisutna značajna regionalna neravnomjernost u broju i gustoći priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj komunikacijskoj mreži. Najveća gustoća širokopojasnih priključaka zabilježena je u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji, dok je najmanja gustoća zabilježena u Požeško-slavonskoj županiji (slika 3).

Slika 3 Raspodjela širokopojsnih priključaka po županijama



Izvor: HAKOM

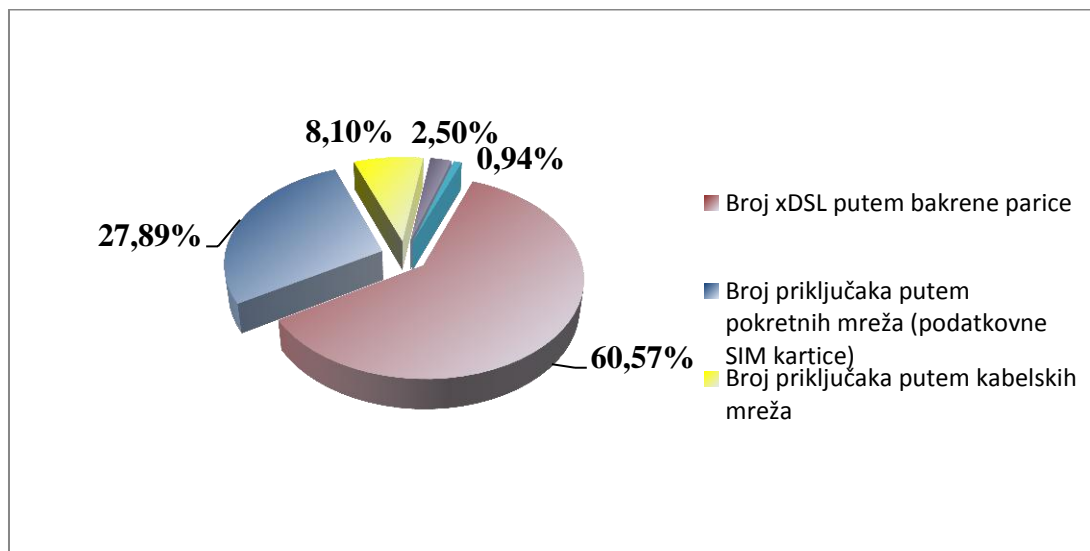
Prema podacima prikupljenima upitnicima, krajnji korisnici u Republici Hrvatskoj uslugu širokopojsnog pristupa internetu²¹ koriste na sljedeće načine:

- xDSL pristup putem bakrene parice²²
- pristup putem pokretnih mreža (EDGE, UMTS, HSPA, LTE)
- pristup putem kabljskih mreža (KTV)
- nepokretni bežični pristup (*Homebox* usluga, WiMAX, Wi-Fi Hot-Spots)
- pristup putem iznajmljenih vodova (različito od xDSL pristupa putem bakrene parice, nepokretnog bežičnog pristupa te pristupa putem svjetlovodnih kabela),
- pristup putem svjetlovodnih niti (FTTH)
- pristup putem satelitskih veza.

²¹ Za potrebe ove analize pod širokopojsnim pristupnim brzinama smatraju se dolazne brzine veće od 144 kbit/s. Do 1. siječnja 2015. univerzalnom uslugom širokopojsnog pristupa internetu u Republici Hrvatskoj smatrala se brzina prijenosa podataka od najmanje 144 kbit/s, dok u skladu s Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama od 1. siječnja 2015. univerzalnu uslugu predstavlja brzina prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s.

²² ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL, VDSL2

Slika 4 Krajnji korisnici usluge širokopojasnog pristupa internetu prema načinima pristupa



Izvor: Upitnici za tržište maloprodajnog i veleprodajnog širokopojasnog pristupa

Prema dostavljenim podacima, u prvoj polovici 2014. xDSL pristup putem bakrene parice i dalje je najzastupljeniji način širokopojasnog pristupa internetu s udjelom od 60,57%, a slijede pristup putem pokretnih mreža s udjelom od 27,89%, širokopojasni pristup internetu putem kabljskih mreža s udjelom od 8,10% te nepokretni bežični pristup s udjelom od 2,50% dok udjel ostalih tehnologija iznosi 0,94% (slika 4). Ovi odnosi nisu značajnije promijenjeni u odnosu na prethodnu analizu tržišta maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu. Udio korisnika xDSL pristupa se smanjio za 2,21 postotnih jedinica u korist povećanja udjela korisnika pristupa putem kabljskih mreža za 1,59 postotnih jedinica te povećanja udjela korisnika pristupa putem pokretnih mreža za 0,51 postotnih jedinica²³.

Većina xDSL pristupa odnosi se na ADSL pristup²⁴, dok je VDSL, iako u porastu, još uvijek slabije zastupljen²⁵.

U Republici Hrvatskoj najveći broj bakrenih parica je u vlasništvu HT-a, koji je bivši monopolist i vlasnik javne elektroničke komunikacijske mreže s daleko najvećim brojem aktivnih bakrenih parica²⁶. Zemljopisna dostupnost/raširenost tih bakrenih parica je vrlo široka iz razloga što je HT kao operator univerzalnih usluga obvezan svim korisnicima ponuditi pristup svojoj mreži²⁷. Pristupna mreža HT-a je bila građena tijekom dugog razdoblja dok je HT bio javno poduzeće i dio HPT-a²⁸ te u daljnjem razdoblju u kojem je uživao ekskluzivna prava.

²³ Iako se broj priključaka za svaku od navedenih kategorija u apsolutnim brojkama povećao.

²⁴ Za potrebe ovog dokumenta, osim ako nije drugačije naznačeno, pod pojmom ADSL pristup putem bakrene parice smatrat će se pristup na temelju ADSL, ADSL2, ADSL2+ tehnologije

²⁵ kraj 2013.: 699 priključaka; kraj 1. polugodišta 2014.:1.157 priključaka

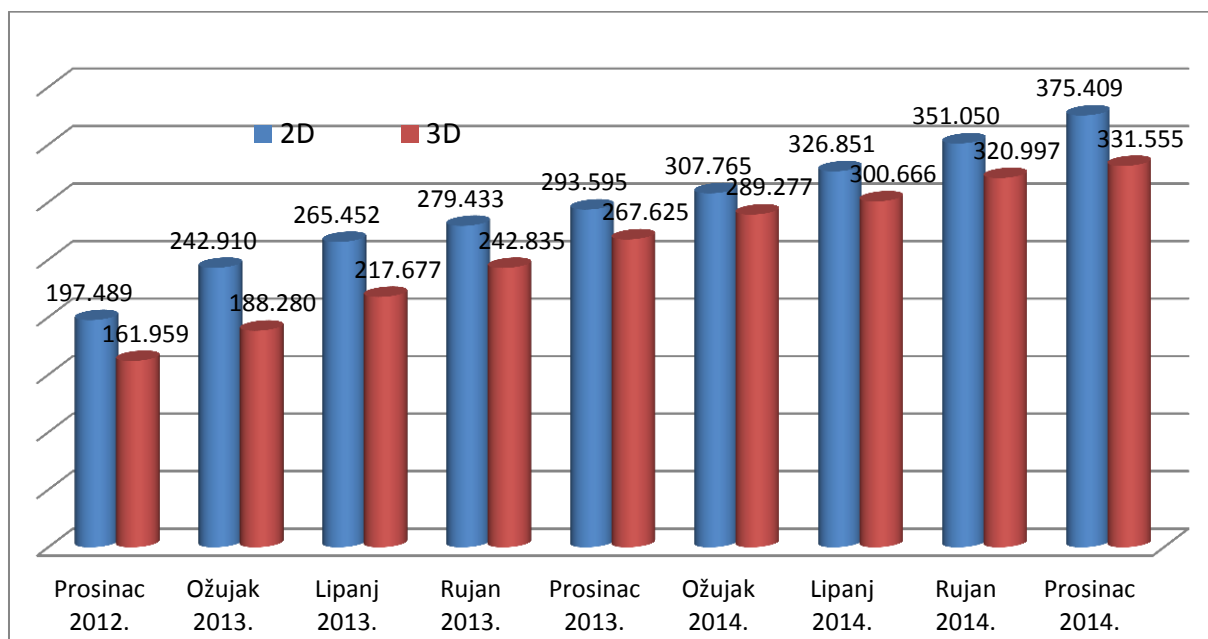
²⁶ kraj 1. polugodišta 2014.- 1.487.702

²⁷ U dijelovima Republike Hrvatske u kojima ne postoji pristupna infrastruktura putem bakrene parice, pristup osnovnoj usluzi se nudi putem usluge nepokretnog bežičnog pristupa (FGSM).

²⁸ Hrvatska pošta i telekomunikacije

Također je zamjetan i trend korištenja paketa usluga, koji osim pristupa internetu, obuhvaćaju i javno dostupno telefonsku i/ili IPTV uslugu.

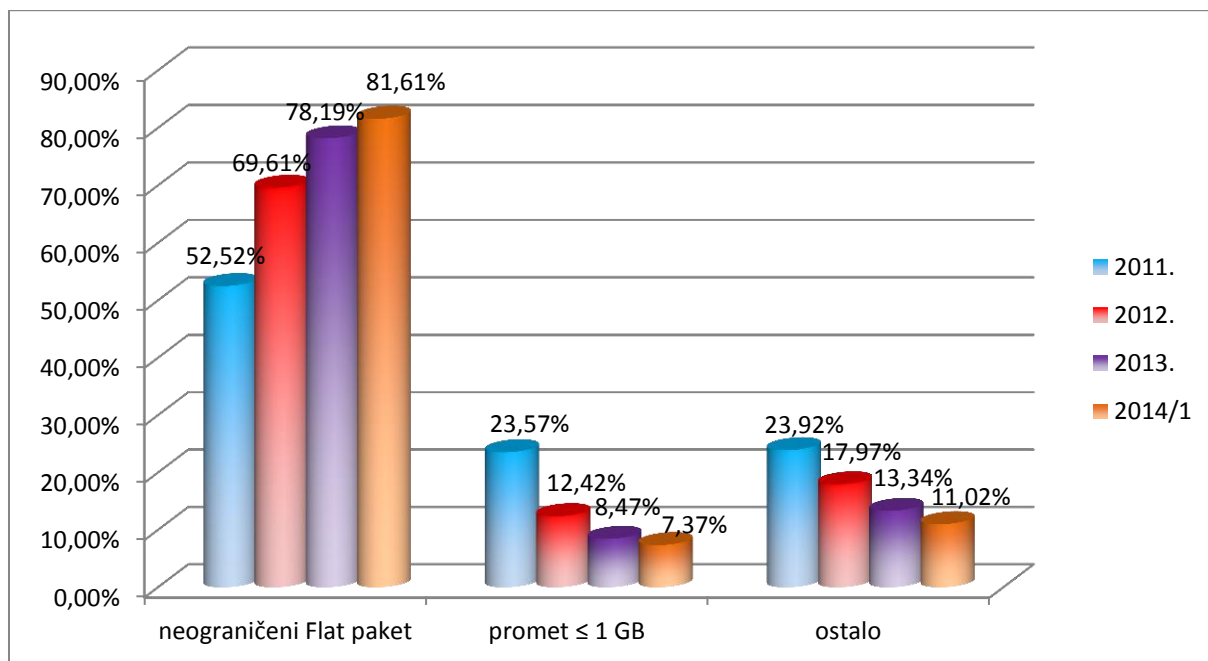
Slika 5 Broj korisnika paketa usluga



Izvor: HAKOM

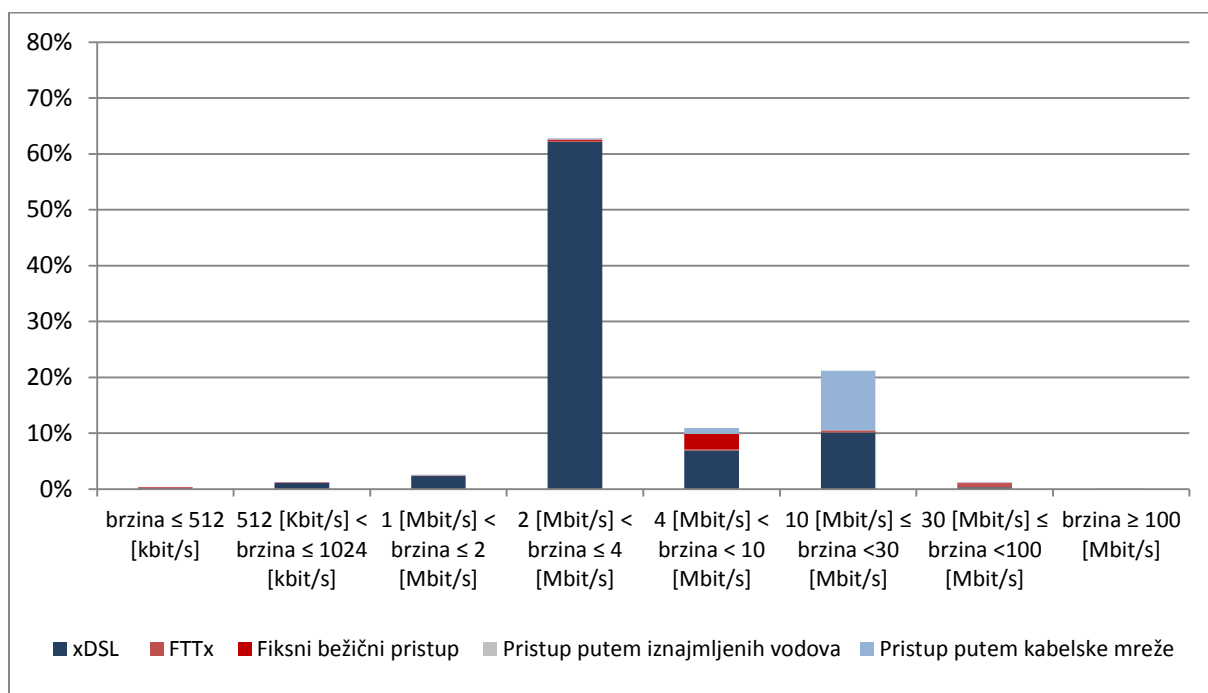
U odnosu na razdoblje prethodne analize tržišta maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu, značajno je porastao udio korisnika koji biraju pakete s neograničenim (*flat*) pristupom internetu.

Slika 6 Udjeli korisnika prema odabranom paketu prometa



Izvor: Upitnik za tržište maloprodajnog i veleprodaje širokopojasnog pristupa

Slika 7 Raspodjela priključaka po brzinama i tehnologiji Q4/2014



Izvor: HAKOM

Iz slike 7 vidljivo je da najveći broj korisnika koristi brzine od 2-4 Mbit/s. U razdoblju od prethodne analize tržišta raste broj korisnika koji biraju veće brzine, posebice one od 10-30 Mbit/s.

4.2. Mjerodavno tržište u dimenziji usluga

Važeća preporuka, kao ni prethodna, ne prepoznaje maloprodajno tržište širokopojasnog pristupa internetu kao tržište podložno prethodnoj regulaciji. Naime, Europska komisija smatra da je učinkovitom regulacijom na veleprodajnoj razini, moguće osigurati tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini.

Međutim, s obzirom da potražnja za uslugom veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište proizlazi iz potražnje za uslugom širokopojasnog pristupa na maloprodajnoj razini, HAKOM je pri utvrđivanju dimenzije usluga mjerodavnog tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, smatrao prikladnim, utvrditi zamjenske usluge na veleprodajnom tržištu razmatrajući načine putem kojih operatori na maloprodajnom tržištu pružaju krajnjem korisniku širokopojasni pristup internetu, a pri tome uvažavajući budući razvoj tržišta.

U svrhu pružanja usluge širokopojasnog pristupa internetu na maloprodajnoj razini, operatori ili imaju izgrađenu vlastitu infrastrukturu ili koriste veleprodajne usluge ostalih operatora kako bi osigurali pristup do krajnjeg korisnika.

4.2.1 Zamjenjivost na strani potražnje - maloprodajna razina

Učinci zamjenjivosti na strani potražnje na maloprodajnoj razini predstavljaju učinke zamjenjivosti javno ponuđenih elektroničkih komunikacijskih usluga na mjerodavnom tržištu zbog kojih korisnici mogu odgovoriti na povećanje cijene jedne usluge prelaskom na potrošnju druge usluge istog operatora ili iste, odnosno zamjenskih usluga drugih operatora na mjerodavnom tržištu. Drugim riječima, zamjenjivost na strani potražnje događa se u trenutku kada korisnik određene usluge prelazi na druge, zamjenske usluge, kao odgovor na relativno povećanje cijene usluge koju koristi.

U teoriji, ako operator koji nudi uslugu poveća cijenu te usluge, korisnici su u mogućnosti prijeći na zamjenske usluge drugih operatora te operatora koji je povišio cijenu svojih usluga prisiliti da cijene vrati na razinu na kojoj su bile prije povećanja iz razloga što će u suprotnom početi gubiti korisnike, a samim time i prihode. Primjena prethodno navedenog argumenta ovisi o snazi zamjenjivosti na strani potražnje, odnosno, što je zamjenjivost na strani potražnje jače izražena, operatori su više ograničeni u mogućnosti povećavanja cijena usluga koje nude svojim korisnicima.

U ovom poglavlju HAKOM određuje granice tržišta maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu i to na način da utvrdi usluge koje korisnici smatraju zamjenskim uslugama. HAKOM smatra da je, kao polazište u odnosu na koje se utvrđuju zamjenske usluge, potrebno uzeti uslugu koja je najzastupljenija.

S obzirom da su na maloprodajnoj razini širokopojasnog pristupa internetu najzastupljenije usluge koje se temelje na xDSL pristupu putem bakrene parice (slika 4), HAKOM želi utvrditi postoje li na maloprodajnoj razini zamjenske usluge xDSL pristupu putem bakrene parice, na način da se zamjenskim uslugama smatraju usluge koje u slučaju hipotetskog povećanja

cijena mogu zamijeniti tu mjerodavnu uslugu na način da zadovolje istovjetnu potrebu korisnika.

Nadalje, xDSL pristup internetu putem bakrene parice se krajnjim korisnicima može nuditi kao samostalna usluga, ali i u kombinaciji s još jednom ili više elektroničkih usluga (npr. javno dostupna telefonska usluga i/ili IPTV) u sklopu paketa usluga. Kako se xDSL pristup unutar paketa usluga ni po čemu ne razlikuje od xDSL pristupa izvan paketa, HAKOM smatra kako je, prilikom utvrđivanja najzastupljenije usluge, potrebno zanemariti činjenicu da se u paketu usluga uz xDSL pristup nude i druge usluge te xDSL pristup iz paketa usluga promatra na isti način kao xDSL pristup izvan paketa usluga.

4.2.1.1. xDSL pristup putem bakrene parice

xDSL pristup putem bakrene parice omogućava prijenos podataka većom brzinom u smjeru prema korisniku (*downstream*) i manjom prema ponuditelju usluge (*upstream*) te je primjeren za prijenos podataka velikim brzinama i pristup povezanim sadržajima, pri čemu prijenosna brzina ovisi o dužini i tipu parice. xDSL tehnologija na maloprodajnoj razini je primjerena za uporabu interneta i multimedijских usluga koje zahtijevaju veću širinu prema korisniku i manju u suprotnom smjeru.

HAKOM nije posebno razmatrao ADSL pristup od VDSL pristupa s obzirom da se VDSL može promatrati kao nadogradnja ADSL tehnologije u smislu većih prijenosnih brzina, jer VDSL tehnologija, a posebice VDSL2²⁹ tehnologija, na kraćim udaljenostima omogućuje veće brzine prijenosa podataka u odnosu na prijenos podataka putem ADSL tehnologije. Stoga se VDSL koristi u slučajevima kad su lokalne petlje već dovoljno kratke (do 1000m) ili se izvodi rekonstrukcija pristupne mreže na način da se bakrena parica skraćuje i zamjenjuje svjetlovodnim kabelom od glavnog razdjelnika do uličnog kabineta ili druge sabirne točke u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži uz postavljanje DSLAM-a³⁰ (engl. *Digital subscriber line access multiplexer*) unutar uličnog kabineta ili neke druge sabirne točke.

VDSL2 je prije svega specificiran kako bi podržao prijenos višekanalnog HDTV-a (engl. *High Definition Television*), videa na zahtjev (engl. *Video on Demand, VoD*) i videokonferencija te prijenos govora putem internetskog protokola (VoIP). Dakle, VDSL2 predstavlja dobro rješenje za tvz. *triple play* usluge³¹. Stoga, s porastom ponude sadržaja za koji je potreban širokopojasni pristup internetu te uz sve veću potražnju za uslugom IP televizije, raste potražnja korisnika za većim kapacitetima, odnosno prijenosnim brzinama širokopojasnog pristupa internetu pa bi se ADSL pristup mogao pokazati nedovoljno učinkovitim u situacijama u kojima je potreban istovremeni prijenos govorne telefonije, interaktivnog videa i brzih podatkovnih usluga između krajnjih korisnika i lokalne centrale.

HT je krajem ožujka 2013. počeo pružati korisnicima usluge širokopojasnog pristupa internetu putem VDSL tehnologije na maloprodajnoj razini na način da je počeo nuditi iste

²⁹ VDSL2 je prijenosna tehnologija koja podržava asimetrični i simetrični prijenos podataka, a ukupna brzina prijenosa podataka u silaznom i uzlaznom smjeru iznosi do 200 Mbit/s te ovisno o duljini i kvaliteti bakrene parice.

³⁰ pristupni multipleksor digitalne pretplatničke linije

³¹ Usluga koja obuhvaća širokopojasni pristup internetu, IP televiziju te VoIP.

dolazne i odlazne pristupne brzine kao i putem ADSL tehnologije, i to po istim cijenama kao i putem ADSL tehnologije. HT nije automatski migrirao korisnike na VDSL tehnologiju, već svakog novog korisnika za kojeg se traže samostalne usluge ili kombinacija usluga, a čije su dolazne brzine veće od 5 Mbit/s, HT realizira putem VDSL tehnologije ukoliko postoje uvjeti³² za realizaciju VDSL usluge. Također, usluge putem VDSL tehnologije HT realizira postojećim širokopojasnim korisnicima za koje se traži promjena paketa tako da zbroj dolaznih brzina za tražene širokopojasne usluge iznosi najmanje 15 Mbit/s i zadovoljeni su uvjeti za VDSL realizaciju usluge³³. Nadalje, krajem 2014. HT je počeo nuditi VDSL brzine (pristupne brzine 20 Mbit/s i 30 Mbit/s) kao dodatne opcije na osnovnu brzinu u paketu ukoliko postoje tehničke mogućnosti za pružanje VDSL usluge navedenom korisniku, pri čemu korisnik ne plaća dodatnu naknadu u odnosu na ADSL brzinu. Dakle, HT je primjenu VDSL tehnologije u mreži primarno započeo bez ulaganja u pristupni dio mreže, odnosno bez skraćivanja bakrene parice, odnosno počeo je primjenjivati tamo gdje su mu bakrene parice dovoljno kratke.

Tako HT-ov krajnji korisnik dolazne brzine od 20 Mbit/s, odnosno 30 Mbit/s, može dobiti po istoj cijeni kao i ADSL pristup dolazne brzine od 4 Mbit/s, odnosno 10 Mbit/s. Stoga, ako promatramo samo ponudu HT-a, krajnjem korisniku je trenutno s cjenovne strane nevažno hoće li koristiti ADSL ili VDSL tehnologiju, s obzirom da navedeno ovisi o postojanju tehničkih mogućnosti.

Također, i ostali operatori su počeli nuditi pakete čije se brzine temelje na VDSL tehnologiji.

U Republici Hrvatskoj najveći broj bakrenih parica je u vlasništvu HT-a. Broj xDSL priključaka putem vlastite pristupne mreže ostalih operatora je zanemariv³⁴. Ostali operatori uslugu širokopojasnog pristupa internetu putem xDSL pristupa krajnjim korisnicima nude većinom putem HT-ovih veleprodajnih usluga: usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji³⁵ (LLU) s jedne strane i usluga *bitstream* pristupa³⁶ (uključujući i *naked* bitstream; (n)BSA) s druge strane.

Najveći broj krajnjih korisnika koji ostvaruju širokopojasni pristup internetu putem xDSL pristupa putem bakrene parice, i to njih 64,62%, su korisnici MAXadsl usluge HT-a (slika 8).

³² Potrebno je da se korisnik nalazi na području obuhvata centralne lokacije na kojoj je dostupan VDSL i da se nalazi na kratkoj petlji (do 1000 m)

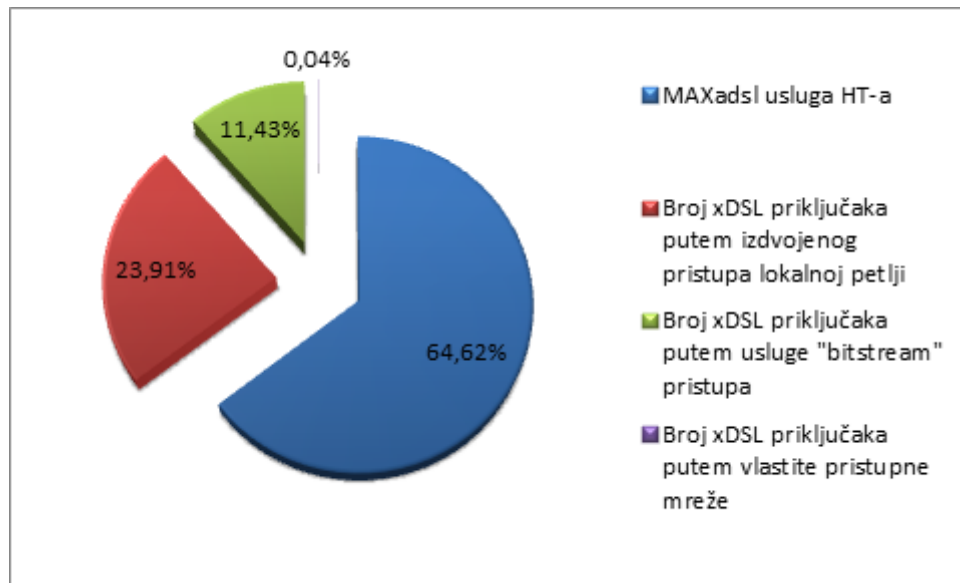
³³ Isto vrijedi i na veleprodajnoj razini, ukoliko operator zatraži da mu se usluga realizira putem VDSL tehnologije.

³⁴ U prvoj polovici 2014. 310 priključaka

³⁵ 5 operatora: Amis, H1, Iskon, Metronet i Optima

³⁶ 8 operatora: Amis, H1, Iskon, Metronet, Optima, Softnet, Terrakom, Vipnet

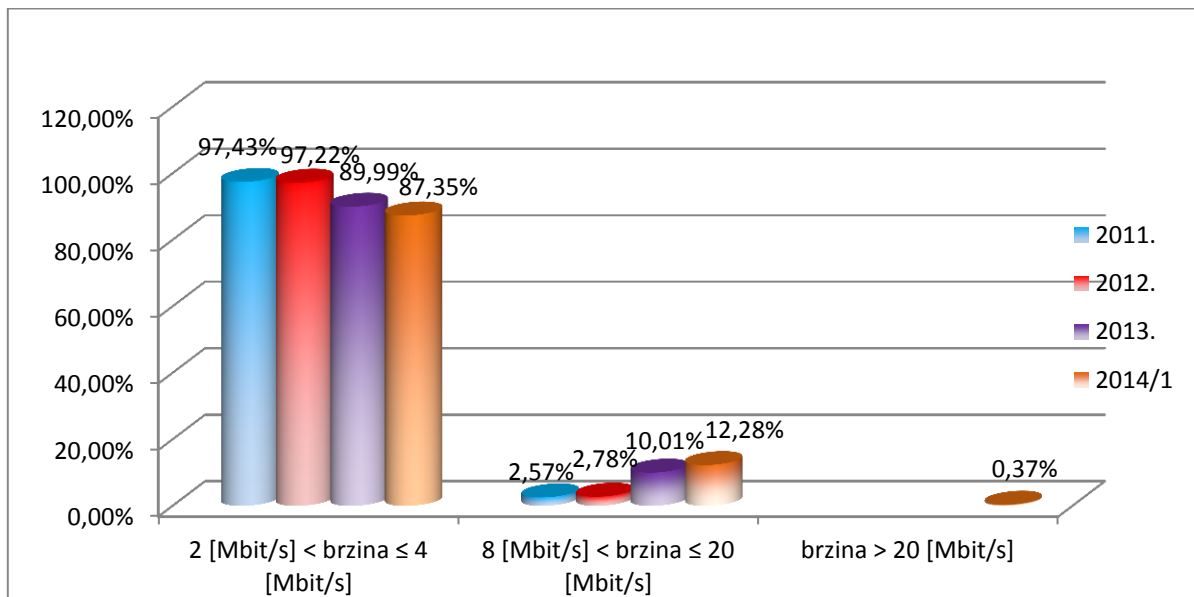
Slika 8 Krajnji korisnici širokopojsnog pristupa internetu putem ADSL pristupa putem bakrene parice prema načinu pristupa



Izvor: Upitnici za tržište maloprodajnog i veleprodajnog širokopojsnog pristupa

U odnosu na posljednju analizu tržišta maloprodaje širokopojsnog pristupa internetu udio krajnjih korisnika ADSL usluge HT-a se smanjio za 8,43 postotnih jedinica, a razlog smanjenju leži u povećanju broja priključaka putem usluge *bitstream* pristupa (5,97 postotnih jedinica) te povećanju broja korisnika pristupa putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (2,52 postotne jedinice).

Slika 9 Podjela krajnjih korisnika HT-a ovisno o pristupnoj brzini uključenoj u tarifni paket



Izvor: Upitnici za tržište maloprodajnog i veleprodajnog širokopojsnog pristupa

HT u okviru svojih tarifnih paketa, u cijelom razdoblju obuhvaćenom upitnicima, nudi tri razreda pristupnih brzina, od kojih je čitavo vrijeme najzastupljenija osnovna pristupna

brzina koja trenutno iznosi do 4 Mbit/s dolazne brzine (slika 9). Mjesečna naknada za osnovnu dolaznu pristupnu brzinu u cijelom razdoblju iznosi 80,94 kn (PDV uključen).

Uz svaku pristupnu brzinu HT nudi krajnjem korisniku određenu količinu prometa, odnosno prijenosa podataka. HT nudi paket prometa MAXadsl Start koji ima minimalnu mjesečnu naknadu 20,49 HRK, a promet se obračunava u blokovima od 1 GB. Pored navedenog paketa HT u svojoj ponudi nudi paket MAXadsl 15 GB u kojem se dodatni promet obračunava u blokovima od 1GB i MAXadsl Flat s neograničenim prometom. U Tablici 1. nalazi se pregled paketa koje HT trenutno nudi.

Tablica 1 Mjesečna naknada za promet unutar tarifnih paketa HT-a

Naziv paketa	Cijena u kn (PDV uključen)
MAXadsl Start 1GB	20,49 (po GB)
MAXadsl 15GB	48,79*
Maxadsl Flat	80,29*

*Uz ugovornu obvezu 12 mjeseci

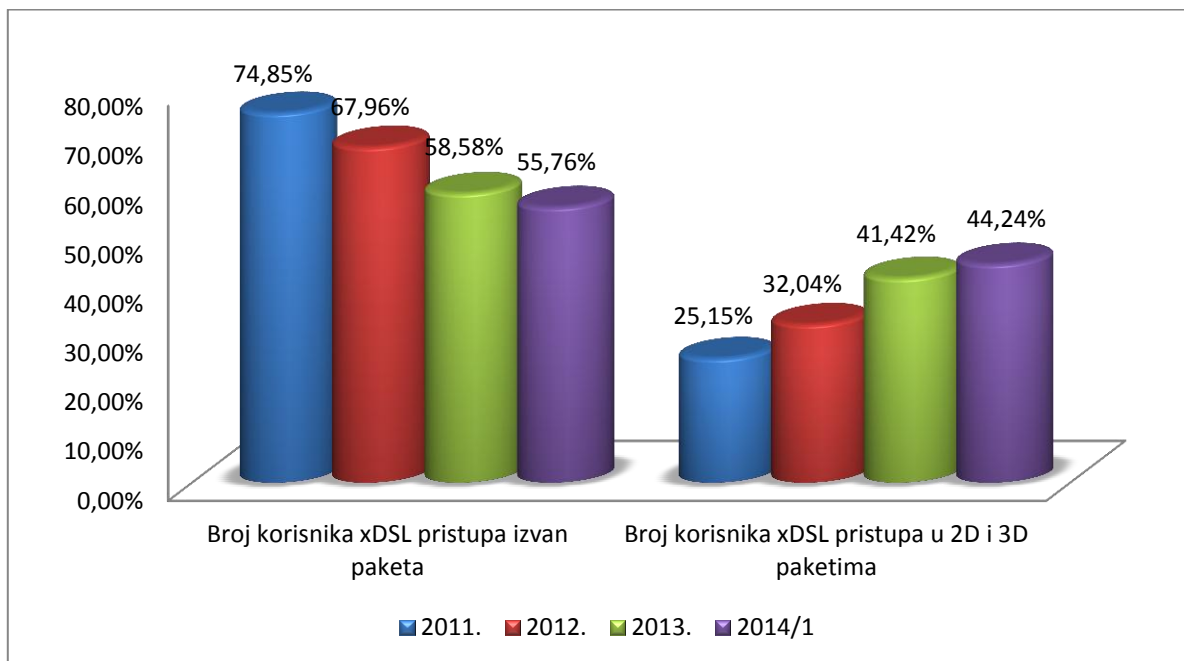
Izvor: Službene internetske stranice HT-a

Krajnji korisnici HT-a najviše koriste paket s neograničenim prometom. Porastom ponude sadržaja i potreba krajnjih korisnika, u razdoblju obuhvaćenom upitnikom, može se primijetiti rast udjela korisnika paketa s neograničenim prometom što je rezultiralo sa 77% korisnika koji su odabrali *flat* paket na kraju prve polovice 2014.

Iz slike 10. vidljivo je da krajnji korisnici sve više koriste xDSL pristup putem bakrene parice u sklopu paketa usluga koji osim xDSL pristupa uključuju i javno dostupnu telefonsku uslugu i/ili IPTV.

Slika 10 Broj korisnika ADSL pristupa izvan paketa³⁷ i u paketima usluga svih operatora na tržištu

³⁷ Broj korisnika ADSL pristupa izvan paketa ne predstavlja korisnike koji imaju ugovoreno isključivo uslugu pristupa internetu, već i one koji imaju i javno dostupnu telefonsku uslugu i/ili IPTV, no nisu ih ugovorili kroz paket usluga, već svaku zasebno.



Izvor: Upitnik za tržište maloprodaje širokopojasnog pristupa

HAKOM smatra kako su xDSL pristup ugovoren izvan paketa usluga i xDSL pristup unutar paketa usluga sastavni dio istog mjerodavnog tržišta.

4.2.1.2. Pristup putem svjetlovodnih niti

U razdoblju obuhvaćenom upitnikom mali broj krajnjih korisnika (1,14%) koristi uslugu širokopojasnog pristupa internetu putem svjetlovodnih niti. Svjetlovodne pristupne mreže su trenutno izgrađene na ograničenom području većih gradova.

Očekivano je da će porastom ponude sadržaja za koji je potreban širokopojasni pristup internetu te uz sve veću potražnju za uslugom IP televizije, rasti i potražnja korisnika za većim kapacitetima, odnosno većim prijenosnim brzinama širokopojasnog pristupa internetu.

Međutim, uzevši u obzir kupovnu moć stanovništva Republike Hrvatske i gospodarsku krizu koja u Republici Hrvatskoj traje od 2008., pokazalo se da krajnji korisnici nisu spremni platiti više nego za usluge putem xDSL pristupa kako bi počeli koristiti usluge na temelju svjetlovodnih niti.

Naime, HT je u travnju 2013. počeo nuditi usluge pristupa internetu putem svjetlovodnih niti, međutim, krajnji korisnici zbog više cijene paketa nisu značajnije počeli koristiti pakete na temelju FTTH tehnologije. Krajem 2014. HT je počeo nuditi pristup internetu putem FTTH tehnologije uz dolaznu brzinu do 40 Mbit/s³⁸ po istoj cijeni kao i ADSL pristup putem bakrene parice uz dolaznu brzinu od 4 Mbit/s³⁹, nakon čega je broj korisnika počeo rasti. Također, pojedini operatori planiraju nuditi pakete koji se temelje na FTTH tehnologiji putem HT-ove

³⁸ S neograničenim prometom i minimalnim trajanjem ugovora od 12 mjeseci, za područja izgrađene optičke pristupne mreže

³⁹ S neograničenim prometom i minimalnim trajanjem ugovora od 12 mjeseci

veleprodajne bitstream usluge. Stoga je za očekivati da će navedeni broj nastaviti rasti u budućem razdoblju.

Slijedom navedenog, iako njihova zastupljenost još uvijek nije visoka, HAKOM usluge širokopojasnog pristupa internetu putem svjetlovodnih niti smatra zamjenjivim uslugama temeljenim na xDSL pristupu s obzirom da mogu zadovoljiti istovjetnu potrebu korisnika, ali i omogućiti kvalitetnije, brže i inovativnije usluge.

4.2.1.3. Pristup putem kabelskih mreža

Pristup putem kabelskih mreža je širokopojasni pristup internetu koji korisniku omogućava povezivanje upotrebljavajući koaksijalni kabel (ili putem hibridne svjetlovodno-koaksijalne mreže) kojim se ujedno razošilja i signal kableske televizije. Iako je prvotna namjena kableske mreže bila pružanje televizijskog sadržaja, danas sve više kabelskih operatera, pomoću određenih tehničkih preinaka na mreži, može svojim krajnjim korisnicima pružati javno dostupnu telefonsku uslugu i prijenos podataka.

Širokopojasni pristup internetu putem kabelskih mreža može se, osim samostalno, pružati i u kombinaciji s javno dostupnom telefonskom uslugom i/ili IPTV-om unutar paketa usluga, koji su sve više traženi među krajnjim korisnicima. HAKOM je u ovom slučaju zauzeo isti stav kao i kod ADSL pristupa putem bakrene parice.

Širokopojasni pristup internetu putem kabelskih mreža osigurava prijenos podataka s jednakim brzinama kao i xDSL pristup putem bakrene parice. Tako je primjerice usluga maloprodaje širokopojasnog pristupa najvećeg kableskog operatera korisnicima u Republici Hrvatskoj dostupna po brzinama od 10 Mbit/s, uz mogućnost povećanja brzine do 120 Mbit/s⁴⁰, dok je usluga maloprodaje širokopojasnog pristupa putem xDSL-a dostupna po brzinama od 2 Mbit/s do 50 Mbit/s.

Pristup internetu putem kabelskih mreža funkcionira na principu dijeljene širine pojasa (eng. *bandwidth*). Naime, kabelski modemi su koaksijalnim kabelima povezani sa završnim sustavom (eng. *Cable Modem Termination System – CMTS*) koji predstavlja sastavni dio CATV-centrale operatera kableske mreže. Iako je pomoću takve arhitekture moguće razošiljati signal kableske televizije velikoj skupini krajnjih korisnika uz relativno mali broj kabela, prilikom korištenja kableskih modema za pristup internetu, svi korisnici koji su povezani s CMTS-om pomoću zajedničkog koaksijalnog kabela ili zajedničkog optičkog kabela, ukoliko se radi o hibridnoj svjetlovodno-kabelskoj mreži, dijele ukupnu prijenosnu brzinu. Drugim riječima, svi korisnici iz iste ili nekoliko susjednih zgrada dijele isti kabel kojim su spojeni na centralni čvor, te tako dijele i isti frekvencijski segment (linijsku širinu) koji za komunikaciju koristi kabelski modem. Iz toga proizlazi činjenica da se može dogoditi da pojedini korisnik u određenom trenutku ne uspije postići maksimalnu brzinu ili da u trenutku veće opterećenosti kableske mreže dolazi do pada prijenosnih brzina. Navedeni problem je znatno manje izražen u hibridnoj svjetlovodno-kabelskoj mreži s obzirom da je propusnost svjetlovodnog kabela daleko veća od propusnosti koaksijalnog kabela.

⁴⁰ Podaci s internetske stranice B.net-a. Od 2011. B.net je u 100%-tnom vlasništvu VIPnet-a d.o.o., dok od druge polovice 2013. na tržištu elektroničkih komunikacija nastupaju kao jedan pravni subjekt. Vipnet kroz B.net *brand* ima najveći broj priključaka putem kableske mreže te je u potpunosti prešao na DOCSIS 3.0. standard.

U Republici Hrvatskoj udjel krajnjih korisnika koji koriste uslugu širokopojasnog pristupa internetu putem kabelskih mreža, iznosio je u prvoj polovici 2014. godine 8,10 %.

Tablica 2 Cjenik B.net-a

B.net		
Paket	Brzina	Mjesečna naknada
Super internet	od 7/0,5 do 10/1 Mbit/s	135,00 kn
Turbo internet 30	od 21/1,50 do 30/1,75 Mbit/s	235,00 kn
Turbo internet 60	od 42/3,00 do 60/5,00 Mbit/s	535,00 kn
Turbo internet 120	od 84/5,00 do 120/6,00 Mbit/s	635,00 kn

Napomena: Paketi su s neograničenim pristupom internetu (*flat*) po fiksnoj mjesečnoj cijeni
Izvor: Službene internetske stranice B.net-a

Tablica 3 Cjenik HT-a

HT		
	Brzina	Mjesečna naknada (PDV uključen)
MAXadsl	od 2048/256 kbit/s do 4096/512 kbit/s	236,23 kn*
	od 5120/320 kbit/s do 10240/640 kbit/s	261,23 kn**
Ultra MAXnet	od 40/10 Mbit/s	236,23 kn***
	100/20 Mbit/s	256,23 kn***

*Ovisno o tehničkim mogućnostima moguće je aktivirati 'Turbo opciju 20' koja omogućava brzinu pristupa od 14/1,4 Mbit/s do 20/2 Mbit/s za 0,00 kn.

** Ovisno o tehničkim mogućnostima moguće je aktivirati 'Turbo opciju 30' koja omogućava brzinu pristupa od 21/2,1 Mbit/s do 30/3 Mbit/s za 0,00 kn.

***Cijene se odnose na područja izgrađene optičke pristupne mreže

Napomena: Paketi su s neograničenim pristupom internetu (*flat*) po fiksnoj mjesečnoj cijeni uz minimalno trajanje ugovora od 12 mjeseci

Izvor: Službene internetske stranice HT-a

U prethodno navedenim tablicama moguće je primijetiti kako korisnici B.net-a za cijenu od 235,00 HRK, uz brzinu do 30 Mbit/s u dolaznom smjeru mogu koristiti neograničeni internetski promet, dok korisnici HT-a za gotovo istovjetnu cijenu (236,23 HRK) mogu koristiti neograničeni internet promet uz brzinu do 20 Mbit/s.

HAKOM je mišljenja da operator koji nudi širokopojasni pristup internetu putem xDSL pristupa putem bakrene parice, ne može profitirati povećanjem cijena svojih usluga iz razloga što će korisnik širokopojasni pristup internetu početi ostvarivati putem kabelskih mreža, ukoliko mu je isti dostupan.

Nadalje, HAKOM je mišljenja da je korisnik indiferentan prema tehnologiji koja se koristi, u slučaju kada je dostupna alternativa (zamjena) pristupa i kada su usporedive cijene i

funkcionalnost usluge pristupa putem kableske mreže i xDSL tehnologije. HAKOM smatra kako se karakteristike i cijene usluga, kao i namjena korištenja pristupa putem xDSL tehnologije i putem kableske mreže, mogu smatrati gotovo istovjetnima. Ovo ukazuje na činjenicu da će ih korisnici smatrati zamjenskim uslugama na strani potražnje zavisno o dostupnosti i troškovima prelaska s jedne tehnologije na drugu.

Slijedom navedenog, pristup putem kableskih mreža s obzirom na cjenovne i funkcionalne karakteristike, na maloprodajnom tržištu širokopojasnog pristupa internetu predstavlja zamjensku uslugu xDSL pristupu putem bakrene parice.

4.2.1.4. Pristup putem pokretnih mreža

Širokopojasni pristup internetu putem pokretnih mreža je nakon xDSL pristupa putem bakrene parice najzastupljeniji način pristupa internetu s udjelom od 27,89%. Širokopojasni pristup internetu putem pokretnih mreža, temeljen na EDGE, UMTS ili HSPA (HSDPA, HSUPA) i LTE tehnologiji, omogućava krajnjem korisniku da putem prijenosnog uređaja (telefona ili računala) pristupa internetu s bilo koje lokacije, ovisno o zemljopisnoj pokrivenosti EDGE, UMTS ili HSPA (HSDPA, HSUPA) odnosno LTE signalom. Krajnji korisnik navedeni pristup ostvaruje korištenjem podatkovne kartice ili podatkovnog modema.

Brzina odnosno kvaliteta usluge koju krajnji korisnik može dobiti određena je karakteristikama pristupne tehnologije. Tako EDGE tehnologija koja omogućava prijenos podataka po pristupnim brzinama do 220 kbit/s, a što je znatno niže u odnosu na brzine koje omogućava xDSL pristup putem bakrene parice, nije usporediva s xDSL tehnologijom. Navedeno vrijedi i za UMTS tehnologiju pomoću koje je moguće ostvariti pristup brzinom do 384 kbit/s.

Brzina prijenosa podataka kada je u pitanju HSPA tehnologija, ne može se jednoznačno definirati zato što ista ovisi o 3GPP standardu koji se koristi te se kreće u rasponu od 1,8 Mbit/s (3GPP Release 5) do 42 Mbit/s (3GPP Release 8). Međutim, HSPA tehnologija u realnim uvjetima omogućava znatno niže brzine prijenosa podataka te se u realnim uvjetima postižu brzine prijenosa podataka od 1,8 do 12 Mbit/s. LTE tehnologija omogućava prijenos podataka do 150 Mbit/s, međutim kao i u slučaju HSPA tehnologije brzina prijenosa podataka u realnim uvjetima je niža te se kreće od 20 do 50 Mbit/s. Iz svega prethodno navedenog može se zaključiti da su HSPA i LTE tehnologije usporedive s pristupom internetu putem xDSL tehnologije u pogledu pristupnih brzina.

Međutim, brzina kojom korisnik pristupa internetu putem pokretnih mreža dodatno ovisi o kvaliteti prijema signala (razini prijemnog signala), odnosno o blizini bazne stanice operatora pokretne mreže i broju korisnika koji u isto vrijeme ostvaruju pristup internetu, što može rezultirati nižim pristupnim brzinama i slabijom kvalitetom usluge. Pri uporabi širokopojasnog prijenosa podataka preko mobilnih tehnologija govor ima apsolutnu prednost pred ostalim uslugama, što znači da u slučaju opterećenja mreže govornim pozivima (govornim prometom) dolazi do neminovnog pada prijenosnih brzina. Također, ograničavajući faktor širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih mreža je i populacijska pokrivenost HSPA odnosno LTE signalom. Stoga, nije moguće na cijelom području Republike Hrvatske ostvariti pristup putem pokretnih mreža pristupnim brzinama

koje omogućuje HSPA odnosno LTE tehnologija, a koje su usporedive s pristupnim brzinama koje omogućuje xDSL tehnologija.

Analiza cijena usluge širokopojsnog pristupa internetu⁴¹ je pokazala kako krajnji korisnik za tarifne pakete s uključenih 1 ili 2 GB prometa plaća nižu cijenu za pristup putem pokretnih mreža u odnosu na cijenu koju bi platio za ADSL pristup putem bakrene parice (vidi Tablicu 1). Naime, mjesečna naknada u navedenim tarifnim paketima iznosi od 60,00 do 75,00 kn, dok mjesečna naknada u istovrsnim tarifnim paketima putem ADSL pristupa putem bakrene parice iznosi 176,43 kn⁴².

Niti jedan od operatora koji nudi uslugu pristupa putem pokretnih mreža u svojoj ponudi nema paket koji uključuje neograničeni promet⁴³ te maksimalan promet koji se trenutno na tržištu pristupa putem pokretnih mreža nudi iznosi 25 GB. Cijena navedenog paketa iznosi između 209,00 i 215,00 HRK (vidi Tablicu 4.) te je nešto niža u odnosu na cijenu koju bi korisnik platio za HT ADSL pristup putem bakrene parice s neograničenim prometom, a koja iznosi 236,23 HRK⁴⁴.

Tablica 4 Pristup internetu putem pokretnih mreža

Operator	Naziv tarifnog modela	Promet uz maksimalnu brzinu	Mjesečna naknada (PDV uključen)
HT	Mobile net M+	2 GB*	75,00
	Mobile net L+	7 GB*	135,00
	Ultra Mobile net XL+	25 GB*	215,00
	opcija Instant Internet	1 GB	35,00
VIPnet	Internet bez granica XS	512 MB*	25,00
	Internet bez granica S	2 GB*	69,00
	Internet bez granica M	10 GB*	149,00
	Internet bez granica L	25 GB*	209,00
	Opcija 1 GB	1 GB	39,00
Tele2	S	1 GB**	60,00
	M	3 GB**	95,00
	L	10 GB**	145,00
	XL	20 GB**	185,00

⁴¹ Na dan 5. siječnja 2015.

⁴² Navedena cijena odnosi se na tarifni paket HT-a u okviru kojeg dolazna pristupna brzina 4Mbit/s, s 1GB prometa.

⁴³ HT i VIPnet u svojim paketima navode kako sve tarife nude neograničen promet, no budući da se pristupna brzina u njima smanjuje na svega 64 kbit/s, ne možemo ih smatrati neograničenim u pravom smislu, poput paketa pružanih putem bakrene parice.

⁴⁴ Navedena cijena odnosi se na tarifni paket HT-a u okviru kojeg dolazna pristupna brzina 4Mbit/s, s MAXadsl Flat prometom (cijena prometa uz ugovornu obvezu 12 mjeseci), odnosno ukoliko postoji tehnička mogućnost VDSL pristupa po istoj cijeni, krajnji korisnik može imati dolaznu pristupnu brzinu 20 Mbit/s.



Paket 1 GB	1 GB	50,00
------------	------	-------

*Sve tarife imaju neograničen (FLAT) podatkovni promet. Pristupna brzina se smanjuje na do 64 kbit/s nakon potrošenog paketa prometa tarife po maksimalnoj brzini.

**Cijena dodatnog MB - 0,20 kn/MB

Napomena: Svim pretplatnicima mobilnog interneta naplaćuje se dodatno i naknada za uporabu radijske frekvencije u iznosu od 5,00 HRK mjesečno te naknada za pristup mobilnoj mreži u iznosu od 10,00 HRK mjesečno.

Izvor: službene internetske stranice operatora HT, Vipnet i Tele2

Nadalje, mobilni operatori imaju drugačiji način obračunavanja cijene dodatnog prijenosa podataka nakon potrošenog paketa prometa tarife. Tako, primjerice, Tele2 dodatni promet u tarifnim paketima putem pokretne mreže obračunava po MB-u, po cijeni od 0,20 HRK/MB, što znači da bi dodatni GB prometa iznosio 204,80 HRK. No, moguće je i kupiti paket prometa od 1 GB za 50,00 kn. HT i VIPnet dodatni prijenos podataka u tarifnim paketima putem pokretnih mreža ne naplaćuju, ali nakon potrošenog prometa u odabranom paketu brzina prijenosa podataka se smanjuje na 64 kbit/s. Ukoliko korisnik želi zadržati širokopojasnu brzinu iz paketa, krajnjem korisniku se nudi opciju 1 GB dodatnog prijenosa za 35,00 odnosno 39,00 HRK.

S obzirom da cijena navedenog dodatnog prijenosa 1 GB podataka iznosi između 35,00 i 50,00 HRK, može se zaključiti kako ista nije usporediva s cijenom dodatnog GB u tarifnim paketima koji nudi HT na temelju xDSL pristupa putem bakrene parice po cijeni od 20,49 HRK.

Iz svega navedenog proizlazi da tarifni paketi temeljem pristupa putem pokretnih mreža nisu usporedivi s paketima koji se nude temeljem xDSL pristupa putem bakrene parice. Iako je pristup putem pokretnih mreža jeftiniji kod paketa koji uključuju 1 ili 2 GB prometa, isti pristup znatno je skuplji kod paketa s 15 GB prometa, dok neograničeni (*flat*) promet, koji koristi većina korisnika, zapravo i nije moguć. Upravo je nepostojanje neograničenog prometa glavni razlog zašto HAKOM smatra da usluga širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih mreža nije zamjenska usluga xDSL pristupu putem bakrene parice s obzirom da navike krajnjih korisnika pokazuju da krajnji korisnici u nepokretnoj mreži sve više odabiru pakete s neograničenim prometom.

Također, HAKOM smatra da s obzirom na ograničenu pokrivenost odgovarajućim signalom, a u određenoj mjeri i zbog cjenovnih karakteristika, usluga pristupa internetu putem pokretnih mreža ne predstavlja zamjensku uslugu xDSL pristupu putem bakrene parice, već prije komplementarnu uslugu koju će korisnici koristiti u situacijama kada imaju potrebu za karakteristikom mobilnosti koju im navedena usluga nudi. Kao posljedica sve većeg korištenja pametnih telefona korisnici sve više koriste mobilni internet unutar tarifnih paketa koji su primarno namijenjeni za govornu uslugu, a u sebi sadrže i mobilni internet. Navedeno je vidljivo i iz zadnjih podataka koje HAKOM redovito prikuplja, a gdje broj korisnika usluge pristupa internetu putem podatkovnih kartica opada, a raste broj korisnika koji internetu pristupaju putem mobilnih telefona.

Međutim, zaključak o zamjenjivosti mobilnog interneta potrebno je pratiti u razdoblju koje slijedi s obzirom na razvoj LTE tehnologije. Dva najveća operatora pokretnih mreža, HT i

Vipnet, započela su s uporabom LTE tehnologije u vlastitim mrežama⁴⁵ te prethodno navedeni paketi u pokretnoj mreži (Tablica 4.), sadrže mogućnost pristupa putem LTE tehnologije ovisno o dostupnosti bez plaćanje naknade⁴⁶.

Stoga će HAKOM promatrati daljnji razvoj usluge pristupa internetu putem pokretnih mreža i utjecaj iste na tržište širokopojasnog pristupa internetu, posebice uzimajući u obzir raširenost i uporabu LTE tehnologije u razdoblju koje slijedi.

4.2.1.5. Pristup putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži

Nepokretni bežični pristup se u Republici Hrvatskoj ostvaruje putem usluge *Homebox*⁴⁷, WiMAX tehnologije te putem HotSpot usluge, a udjel krajnjih korisnika koji koriste uslugu širokopojasnog pristupa internetu na temelju nepokretnog bežičnog pristupa iznosi svega 2,50 %. Od navedenih usluga najzastupljenija je usluga *Homebox* koju nudi VIPnet te je HAKOM razmatrao u ovom dijelu samo navedenu uslugu kao zamjensku uslugu xDSL pristupu.

Homebox je usluga nepokretnog bežičnog pristupa u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži uz uporabu radio-frekvencijskog spektra. Navedena usluga se temelji na EDGE, UMTS i HSDPA tehnologiji, te na područjima pokrivenim HSDPA signalom teoretski omogućuje širokopojasni pristup internetu brzinama do maksimalnih 7,2 Mbit/s, no navedena brzina prijenosa podataka je u realnim uvjetima znatno niža. Na područjima koja nisu pokrivena HSPA signalom, omogućene su brzine koje omogućavaju UMTS i EDGE tehnologija. Međutim, kao što je već navedeno kod pristupa putem pokretnih mreža, pristupna brzina dodatno ovisi o blizini bazne stanice operatora pokretne mreže i broju korisnika koji u isto vrijeme ostvaruju pristup internetu, što može rezultirati nižim pristupnim brzinama i slabijom kvalitetom usluge.

Za razliku od tarifnih paketa putem xDSL pristupa putem bakrene parice, korisnik u okviru usluge *Homebox*, osim uključenih 7 GB prometa, ne može odabrati drugi tarifni paket po pitanju količine prometa uključenog u mjesečnu naknadu pa tako ni tarifni paket s neograničenim prometom. Uzevši u obzir činjenicu da raste udjel korisnika paketa s neograničenim prometom i znatno većim pristupnim brzinama nego što omogućava *Homebox* usluga, HAKOM ne smatra navedenu uslugu zamjenskom uslugom xDSL pristupu putem bakrene parice.

HAKOM nije razmatrao ulazi li u dimenziju tržišta nepokretni bežični pristup putem *WiMAX* tehnologije s obzirom da postoji mala potražnja za WiMAX pristupom u Republici Hrvatskoj. U vrijeme pisanja ove analize jedinu dozvolu za WiMAX pristup ima tvrtka Novi-Net d.o.o. koja pruža navedenu uslugu na ograničenom području (područje jedne županije), tako da navedenu uslugu koristi zanemariv broj korisnika.

⁴⁵ 2012. je dodijeljena digitalna dividenda operatorima HT i Vipnet, a 2013. je HT-u i Vipnet-u dodijeljen preostali dio spektra u iznosu od 20MHz.

⁴⁶ HT uz neke tarife nudi i opciju 4G+ uz naknadu od 30 kn (2 GB po 150 Mbit/s).

⁴⁷ Pod uslugom *Homebox*, za potrebe ovog dokumenta, HAKOM smatra i uslugu *Officebox* koja se odnosi na poslovne korisnike.

Nadalje, *HotSpot* usluga omogućava pristup na točno određenim lokacijama poput gradskih trgova, marina, hotela i zračnih luka te nije namijenjena kućanstvima i poduzećima i kao takva nije dalje razmatrana kao zamjenska usluga xDSL pristupu putem bakrene parice putem koje se širokopojasni pristup pruža masovnom tržištu.

4.2.1.6. Pristup putem iznajmljenih vodova

Usluga iznajmljenog voda (tradicionalni vodovi, Ethernet vodovi) namijenjena je poslovnim subjektima i velikim poduzećima, čija se poslovna komunikacija temelji na potrebi stalne prisutnosti na internetu, prijenosa podataka velikim brzinama i povezivanja više lokacija. Prednosti pristupa stalnim vodom su velike brzine prijenosa, sigurnost, maksimalna pouzdanost, istodobni pristup internetu za veći broj korisnika te mogućnost stalnog priključenja vlastitoga računalnog sustava na internet. Usluga iznajmljenog voda podrazumijeva iste brzine dolaznog i odlaznog prijenosnog kapaciteta, odnosno simetričnost prijenosa podataka, što je funkcionalno razlikuje od usluge xDSL pristupa putem bakrene parice koja omogućuje asimetričan prijenos podataka, odnosno različite brzine u dolaznom i odlaznom smjeru. S obzirom da su usluge putem iznajmljenih vodova namijenjene poslovnim korisnicima koji zahtijevaju visoku kvalitetu usluge te su često kreirane kako bi zadovoljile specifične potrebe pojedinih poslovnih korisnika, to ih razlikuje od xDSL usluga koje su namijenjene za masovno tržište (iako se xDSL pristup može koristiti kao komplementarna usluga uslugama iznajmljenih vodova u okviru nekog tehničkog rješenja za povezivanje lokacija pojedinog poslovnog subjekta).

Zbog navedenih funkcionalnih razlika cijene usluge pristupa putem iznajmljenih vodova značajno su veće od cijene usluge xDSL pristupa putem bakrene parice. Tako mjesečna naknada za npr. HT-ovu Metro Ethernet Vario uslugu koja se temelji na pristupnim vodovima i Metro Ethernet mreži HT-a, a omogućuje stalni priključak internetu, iznosi za najmanju brzinu prijenosa od 2 Mbit/s 687,50 HRK⁴⁸. Navedeni se iznos plaća za maksimalni priključeni kapacitet, dok se uz to plaća odgovarajući dodatni mjesečni iznos za iskorišteni kapacitet koji se prati tijekom mjeseca, a koji za najmanji iskorišteni kapacitet od 512 kbit/s iznosi 125 HRK⁴⁹ mjesečno.

Slijedom navedenog, usluga pristupa internetu putem iznajmljenih vodova, s obzirom na funkcionalne, a iz kojih proizlaze i različite cjenovne karakteristike, ne predstavlja odgovarajuću zamjensku uslugu xDSL pristupu putem bakrene parice.

4.2.1.7. Pristup putem satelitskih veza

Usluga širokopojasnog pristupa internetu putem satelitskih veza nije primjenjiva za povezivanje gdje god postoji alternativno rješenje. Naime, satelitske veze su iskoristive u slučajevima kada je potrebno realizirati vezu tamo gdje ne postoji zemaljska infrastruktura. Međutim, zbog velike udaljenosti koju mora preći signal, kod starijih satelitskih tehnologija dolazilo je do očitih kašnjenja u komunikaciji. Iako su protekom vremena i razvojem tehnologije inicijalna kašnjenja smanjena u velikoj mjeri, ista i dalje nisu u potpunosti uklonjena. U skladu s navedenim, za lokacije gdje je širokopojasni pristup internetu putem

⁴⁸ cijena s PDV-om

⁴⁹ cijena s PDV-om

satelitskih veza jedino rješenje, korisnici na raspolaganju mogu imati jedino ograničen skup usluga malih zahtjeva za propusnošću koje se ne odvijaju u stvarnom vremenu, dok su aplikacije poput videokonferencija neprimjenjive.

Osim prethodno navedenog, širokopojasni pristup internetu putem satelitskih veza u odnosu na xDSL pristup putem bakrene parice ima još nekoliko ograničenja koja onemogućavaju njihovu usporedivost. Naime, za razliku od tarifnih paketa putem xDSL pristupa putem bakrene parice, korisnik širokopojasnog pristupa internetu putem satelitskih veza nema mogućnost odabira paketa s neograničenim prometom. S obzirom da većina korisnika danas koristi pakete s neograničenim prometom (slika 6), HAKOM smatra da usluga širokopojasnog pristupa internetu putem satelitskih veza nije zamjenska usluga xDSL pristupu putem bakrene parice.

Slijedom svega navedenog, HAKOM ne smatra navedenu tehnologiju zamjenskom uslugom xDSL pristupu putem bakrene parice. Međutim, HAKOM će promatrati daljnji utjecaj navedene usluge na tržište širokopojasnog pristupa internetu.

4.2.2 Zaključak o mjerodavnom tržištu u dimenziji usluga

Slijedom svega navedenog, HAKOM zaključuje kako potražnja za uslugom veleprodajnog središnjeg pristupa proizlazi iz usluga širokopojasnog pristupa koji se pruža na maloprodajnoj razini, a koje se temelje na:

- usluge xDSL pristupa putem bakrene parice
- usluge pristupa putem kablinskih mreža
- usluge pristupa putem svjetlovodnih niti (FttH)

neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa elektroničkih komunikacijskih usluga.

4.2.3 Zamjenjivost na strani potražnje – veleprodajna razina

U definiciji veleprodajnog tržišta i određivanja zamjenskih usluga početna točka je veleprodajno tržište definirano u preporuci Europske komisije za koje treba procijeniti može li se proširiti uključivanjem bliskih zamjenskih usluga. Kao što je navedeno, Europska komisija definira tržište kao tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.

U analizi tržišta iz lipnja 2013. HAKOM je u mjerodavno tržište uključio sljedeće usluge:

- *bitstream* uslugu koja podrazumijeva sljedeće točke preuzimanja prometa:
 - točka pristupa na IP razini
 - točka pristupa na Ethernet razini
 - točka pristupa na DSLAM-u/OLT-u ili odgovarajućoj točki.
- uslugu širokopojasnog pristupa koju HT pruža za vlastite potrebe,

neovisno o tome radi li se o pristupnoj tehnologiji na temelju bakrene parice, na temelju hibridnog rješenja koje podrazumijeva i bakrenu paricu i svjetlovodnu nit ili na temelju svjetlovodne niti.

Pomoću zamjenjivosti na strani potražnje na veleprodajnoj razini potrebno je utvrditi zamjenske usluge *bitstream* usluzi, na način da korisnici te usluge, u slučaju da bivši monopolist povisi cijenu iste, izgrade vlastitu pristupnu infrastrukturu ili počnu koristiti neku drugu veleprodajnu uslugu, a koju će smatrati istovjetnom uslugom u odnosu na važeću uslugu.

Pretpostavka korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu i prijenosa podataka od strane krajnjeg korisnika je postojanje određenog prijenosnog kanala do lokacije krajnjeg korisnika, koji omogućava prijenos podataka u oba smjera i to brzinama koje omogućavaju pružanje navedene usluge.

U svrhu pružanja usluge širokopojasnog pristupa internetu na maloprodajnoj razini, operatori mogu do krajnjeg korisnika izgraditi vlastitu infrastrukturu. U navedenom slučaju radi se o usluzi širokopojasnog pristupa internetu za vlastite potrebe.

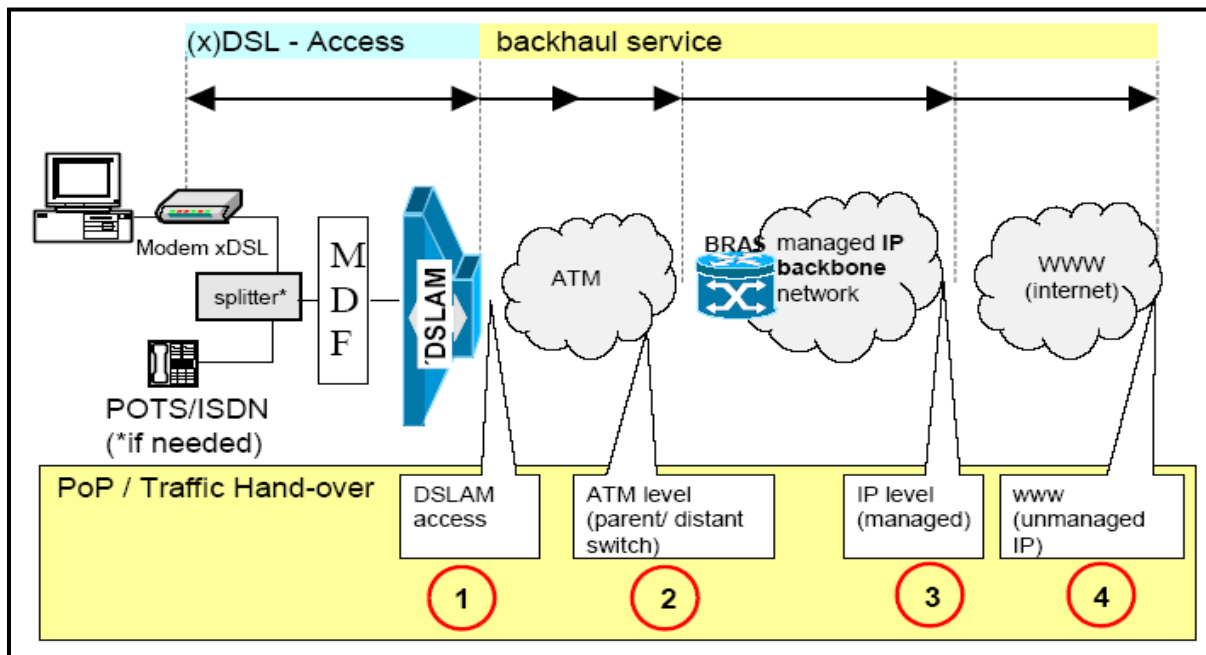
Operator koji želi krajnjem korisniku pružati uslugu širokopojasnog pristupa internetu, a nema izgrađenu vlastitu pristupnu infrastrukturu, može koristiti uslugu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište. U skladu s mjerodavnom preporukom Europske komisije o tržištima podložnima prethodnoj regulaciji, tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, obuhvaća *bitstream* pristup na fiksnoj lokaciji.

4.2.3.1 Usluga *bitstream* pristupa internetu u skladu sa stajalištem ERG-a

Prema dokumentu ERG-a vezano uz *bitstream* pristup⁵⁰, postoje različite točke preuzimanja DSL prometa između operatora koji pruža uslugu i operatora koji koristi navedenu uslugu. Točka pristupa, odnosno preuzimanja prometa, određuje mogućnost kontrole tehničkih parametara koji utječu na samu xDSL uslugu pruženu krajnjem korisniku te mogućnost korištenja vlastite mreže umjesto mreže bivšeg monopolista. Slika 5 prikazuje točke preuzimanja DSL prometa.

Slika 11 Točke preuzimanja DSL prometa

⁵⁰ ERG (03) 33rev2, ERG Common Position on wholesale bitstream access



Izvor: ERG (03) 33rev2, ERG Common Position on wholesale *bitstream* access

Prikazane točke pristupa, odnosno preuzimanja prometa, daju operatoru različite mogućnosti pri kreiranju vlastitih usluga, odnosno određuju razinu do koje operator može dodati vrijednost usluzi koju koristi od bivšeg monopolista. Što je točka pristupa dalje od MDF-a, operator ima manje mogućnosti praviti razliku između vlastite usluge i usluge koju nudi bivši monopolist. U nastavku su opisane mogućnosti koje nudi pojedina točka preuzimanja prometa.

Točka 1 predstavlja tehničko rješenje kod kojeg bivši monopolist pruža DSL pristupni vod te predaje promet operatoru korisniku usluge neposredno iza DSLAM-a. U ovom slučaju operator korisnik je fizički prisutan na DSLAM-u, pri čemu sam osigurava vlastitu *backhaul* mrežu⁵¹, a što mu omogućuje da sam u potpunosti određuje parametre kvalitete usluge kroz vlastitu jezgrenu mrežu (ATM i/ili IP), kao npr. niži faktor zagušenja, IP QoS⁵², itd. Drugim riječima, operatori imaju mogućnost izbora profila na instaliranim DSLAM-ovima, a u skladu s time mogu krajnjem korisniku pružiti DSL uslugu sa različitim tehničkim karakteristikama. Ova opcija traži veliko početno ulaganje od strane operatora kako bi mogao biti prisutan na DSLAM-u.

Točka 2 predstavlja tehničko rješenje kod kojeg bivši monopolist pruža DSL pristupni vod uključujući i *backhaul* uslugu, te vrši predaju prometa operatoru korisniku na ATM razini ili odgovarajućoj tehnološkoj razini. Kako su operatori napustili ATM tehnologiju, točka 2 danas preventivno predstavlja rješenje u kojem se predaja prometa vrši na ethernet razini. Operator korisnik ima mogućnost podijeliti virtualne putove u virtualne kanale te na taj način kontrolirati kvalitetu usluge do krajnjeg korisnika⁵³. Nadalje, u ovom slučaju operator

⁵¹ ATM, IP backbone

⁵² kvaliteta usluge (eng. *Quality of Service*)

⁵³ Međutim, to je moguće samo u dogovoru s operatorom, jer se kontrola privatnih virtualnih kanala podešava na strani DSLAM-a.

upravlja vlastitim BRAS-om (eng. *Broadband Access Server*)⁵⁴, a time ima mogućnost mijenjanja IP QoS parametara prometa svojih korisnika. Stoga operator korisnik može ponuditi uslugu različitih tehničkih karakteristika od one koju pruža bivši monopolist, jer može mijenjati parametre kvalitete usluge, kao što su različiti faktori zagušenja od onih koje osigurava bivši monopolist.

Točka 3 predstavlja tehničko rješenje kod kojeg bivši monopolist pruža DSL pristupni vod uključujući i *backhaul* uslugu, te vrši predaju prometa operatoru korisniku na IP razini. S obzirom da je promet tuneliran kroz upravljivu IP mrežu (privatna IP mreža), kvaliteta usluge može biti garantirana. Operator korisnik koristi BRAS bivšeg monopolista i vlastiti BRAS, a može dobiti garantirane parametre kvalitete tuneliranja. Diferencijacija usluge je moguća do te razine da operator može, u slučaju da je ponuđeno, pregovarati različite faktore zagušenja s bivšim monopolistom ili ima druge mogućnosti da utječe na vezu do krajnjeg korisnika s obzirom da on završava dolaznu vezu prema krajnjem korisniku, na način da ima mogućnost mijenjanja IP QoS parametara prometa svojih korisnika. Međutim, kontrola kvalitete usluge je u ovom slučaju ograničena te manja nego u prethodnoj varijanti.

Točka 4 predstavlja tehničko rješenje kod kojeg bivši monopolist pruža DSL pristupni vod i *prijenos prometa*, uključujući i direktnu vezu na javnu IP mrežu. Na ovoj razini, usluga koju bivši monopolist nudi operatoru je tehnički ista kao i usluga koju bivši monopolist nudi svojim krajnjim korisnicima. Naime, u ovom slučaju operator korisnik ne treba posjedovati vlastitu infrastrukturu, već samo pod svojim imenom distribuira i naplaćuje uslugu. S obzirom da operator nema mogućnost nuditi uslugu različitih tehničkih karakteristika od one koju nudi bivši monopolist, ovdje se radi o preprodaji usluga.

S obzirom da prve tri točke pristupa daju operatoru mogućnost da pravi razliku između proizvoda koje nudi bivši monopolist, što nije moguće na četvrtoj točki pristupa, preprodaja se ne smatra *bitstream* pristupom.

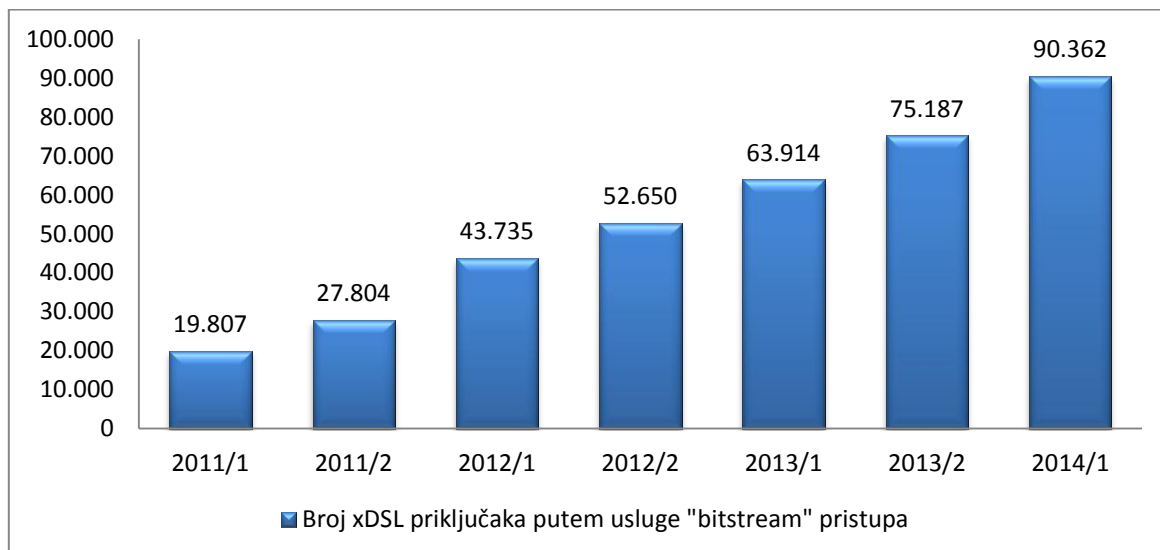
4.2.3.2 Važeća veleprodajna usluga širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj

Trenutno važeća veleprodajna usluga širokopojasnog pristupa internetu regulirana je prema uvjetima iz Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa HT-a. Navedena Standardna ponuda definira realizaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu na IP, Ethernet i DSLAM razini na temelju xDSL tehnologije, te pristup na IP, Ethernet i OLT razini na temelju FTTH tehnologije. Osim pristupa internetu, HT-ova Standardna ponuda za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa definira i realizaciju posebnih virtualnih kanala za VoIP, IPTV uslugu, nadzor korisničke opreme i podatkovnu uslugu.

Broj xDSL priključaka putem *bitstream* pristupa iznosio je na kraju prvog polugodišta 2014. 90.362 priključaka (slika 12).

Slika 12 Broj xDSL priključaka putem usluge "bitstream" pristupa

⁵⁴ širokopojasni udaljeni pristupni server



Izvor: Upitnik za tržište maloprodajnog i veleprodaje širokopojasnog pristupa

Kao što je već navedeno, različite točke pristupa daju operatoru različite mogućnosti pri pružanju usluge različite od one koju nudi bivši monopolist na maloprodajnoj razini te pružanje usluge *bitstream* pristupa na pojedinoj točki pristupa ovisi o mrežnoj arhitekturi bivšeg monopolista. HAKOM je u analizi tržišta iz lipnja 2013. ustanovio da se usluga *bitstream* pristupa na drugim pristupnim točkama (Ethernet, DSLAM/OLT) smatra zamjenskom uslugom usluzi *bitstream* pristupa na IP razini. Promjenom točke preuzimanja prometa između operatora koji pruža uslugu i operatora koji koristi navedenu uslugu, mijenja se jedino razina kontrole pri pružanju usluge širokopojasnog pristupa na maloprodajnoj razini. Što je točka preuzimanja prometa dalje od DSLAM-a/OLT-a, operator ima manje mogućnosti praviti razliku između vlastite usluge i usluge koju nudi bivši monopolist. Stoga HAKOM i u ovoj analizi ostaje pri navedenom zaključku.

Ulaganjima u pristupnu mrežu operatori polažu svjetlovodne kabele bliže krajnjem korisniku ili do krajnjeg korisnika, odnosno postojeću bakrenu paricu zamjenjuju djelomično ili u potpunosti svjetlovodnim nitima, a kako bi krajnjim korisnicima ponudili kvalitetnije i inovativne usluge uz veće pristupne brzine te smanjili operativne troškove.

Pristupne mreže nove generacije obuhvaćaju sljedeća tehnička rješenja, odnosno mrežne arhitekture:

- koncept svjetlovodne niti do uličnog kabineta – *Fiber to the Cabinet* (FTTC) – kod kojeg se od krajnjeg korisnika do uličnog kabineta koristi bakrena parica, a od uličnog kabineta do glavnog razdjelnika svjetlovodni kabel
- koncept svjetlovodne niti do zgrade – *Fiber to the Building* (FTTB) – kod kojeg se od krajnjeg korisnika do distribucijske točke (instalacijski ormarić) unutar zgrade koristi bakrena parica, a od zgrade do glavnog razdjelnika svjetlovodni kabel
- koncept svjetlovodne niti do stana – *Fiber to the Home* (FTTH) – kod kojeg se postojeća bakrena parica u potpunosti zamjenjuje svjetlovodnom niti od glavnog razdjelnika operatora do krajnjeg korisnika.

Modernizacija pristupne mreže na temelju gradnje uličnih kabineta i skraćivanja postojeće bakrene parice predstavlja nadogradnju pristupne mreže temeljene na bakrenoj parici. Iz

navedenog proizlazi da usluga *bitstream* pristupa koja se temelji na FTTC rješenju, ne predstavlja novo tržište, već ulazi u dimenziju usluga istog mjerodavnog tržišta u čiju dimenziju usluga ulazi i usluga *bitstream* pristupa koja se temelji na xDSL tehnologiji putem bakrene parice.

Pored ulaganja u pristupnu infrastrukturu na način da zamjenjuju kabel s upredenim paricama svjetlovodnim kabelom od glavnog razdjelnika do uličnog kabineta ili druge sabirne točke u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operatori mogu u cijelosti zamijeniti bakrenu paricu od lokalne centrale do lokacije korisnika svjetlovodnim niti (FTTH - *Fibre to the Home*).

U FTTH rješenje ulazi i FTTB rješenje, kod kojeg se svjetlovodni kabel povlači vrlo blizu krajnjem korisniku, do same zgrade, dok se od zgrade do krajnjeg korisnika koristi kabel s upredenim paricama, odnosno bakrena parica. I u ovom slučaju moguće je koristiti *point-to-point* i *point-to-multipoint* rješenja, međutim unutar zgrade koriste se postojeće bakrene parice.

Putem usluge *bitstream* pristupa koja se temelji na FTTC/FTTH rješenju krajnjem korisniku se može pružati istovjetna usluga širokopojsnog pristupa internetu kao i putem usluge *bitstream* pristupa koja se temelji na xDSL tehnologiji putem bakrene parice. Stoga, HAKOM i u ovoj analizi ostaje pri zaključku da se putem usluge *bitstream* pristupa koja se temelji na FTTC/FTTH rješenju može pružati istovjetna usluga važećoj veleprodajnoj usluzi *bitstream* pristupa koja se temelji na xDSL tehnologiji putem bakrene parice.

4.2.3.3 Usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji kao zamjenska usluga *bitstream* usluzi

Pored veleprodajne usluge *bitstream* pristupa, u Republici Hrvatskoj operatori mogu pružati uslugu širokopojsnog pristupa internetu krajnjim korisnicima na temelju izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na temelju bakrene parice, prema uvjetima iz Standardne ponude za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji HT-a, koja uključuje potpuni i dijeljeni izdvojeni pristup lokalnoj petlji.

Usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji obuhvaća uslugu potpuno izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te uslugu dijeljenog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, pri čemu ne dolazi do promjene vlasništva nad lokalnom petljom, a pruža se isključivo zajedno s uslugom kolokacije. Putem usluge potpuno izdvojenog pristupa lokalnoj petlji operatoru je omogućena uporaba cijeloga frekvencijskog spektra lokalne petlje (bakrene parice). S druge strane, usluga dijeljenog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji operatoru omogućava samo uporabu širine pojasa frekvencijskog spektra iznad govornoga pojasa frekvencijskog spektra izdvojene lokalne petlje (bakrene parice), dok govorni pojas frekvencijskog spektra izdvojene lokalne petlje i dalje upotrebljava HT za pružanje javno dostupnih telefonskih usluga.

Prema Eksplanatornom memorandumu⁵⁵ veleprodajna usluga središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, koja uključuje uslugu *bitstream*

⁵⁵ Dokument koji je objavljen uz Preporuku o mjerodavnim tržištima na području elektroničkih komunikacija podložnim prethodnoj regulaciji, str. 49

pristupa i veleprodajna usluga lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji, čine dva različita mjerodavna tržišta podložna prethodnoj regulaciji. Navedena dva veleprodajna tržišta primarno se razlikuju po svojoj fizičkoj odnosno ne-fizičkoj naravi, drugačijoj razini fleksibilnosti koju daju pri pružanju usluge krajnjem korisniku kao i lokacijama na kojima je omogućen pristup. Operator koji koristi uslugu *bitstream* pristupa uglavnom neće smatrati uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji zamjenskom uslugom iako putem veleprodajne usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji može pružati istovrsnu uslugu na maloprodajnoj razini kao i putem usluge *bitstream* pristupa. Naime, operator koji uslugu *bitstream* pristupa koristi kako bi pružao uslugu širokopojasnog pristupa na maloprodajnoj razini, ne može bez znatnijih troškova preći na veleprodajnu uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

Usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji daje operatoru veću fleksibilnost i kontrolu pri pružanju usluge krajnjem korisniku, budući da operator krajnjem korisniku nudi kompletnu uslugu, određuje tehničke i kvalitativne karakteristike usluge i pristupnu brzinu neovisno o maloprodajnoj ponudi bivšeg monopolista. Isto tako, plan pridobivanja krajnjih korisnika putem usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji ovisi o poslovnom planu novog operatora i zemljopisnim područjima u kojima želi omogućiti pružanje širokopojasnog pristupa, za razliku od usluge *bitstream* pristupa gdje bivši monopolist određuje plan razvoja svoje mreže te na njega novi operator ne može utjecati.

Naime, operator koji koristi mrežu bivšeg monopolista putem različitih oblika *bitstream* pristupa, ne može u potpunosti utjecati na tehničke i kvalitativne karakteristike usluge koju pruža krajnjem korisniku, kao u slučaju izdvajanja lokalne petlje. Što je operator bliži krajnjem korisniku, od točke gdje se odvija preprodaja do točke pristupa na DSLAM-u, može sve više utjecati na kvalitetu vlastite usluge.

Gledajući na primjeru postojeće veleprodajne usluge *bitstream* pristupa, novi operatori mogu s manjim ulaganjima pridobiti krajnje korisnike, ali putem navedene usluge ne mogu u potpunosti diferencirati usluge namijenjene krajnjim korisnicima. Operator putem *bitstream* usluge, može nuditi samo brzine jednake ili niže od pristupnih brzina koje bivši monopolist nudi na maloprodajnoj razini, a osim toga ne može ni utjecati na mogućnost pristupa krajnjem korisniku, što je vrlo važna činjenica stoga što plan razvoja mreže ovisi o bivšem monopolistu.

Prema tome, s obzirom da nema cjelokupnu kontrolu nad pristupom krajnjem korisniku, operator putem usluge *bitstream* pristupa nije slobodan u potpunom personaliziranju usluge za svog krajnjeg korisnika, a što mu usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji omogućava.

HAKOM smatra da veleprodajna usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, a uzevši u obzir njezine cjenovne i funkcionalne karakteristike ne predstavlja zamjensku uslugu usluzi *bitstream* pristupa.

4.2.3.4 Izgradnja vlastite infrastrukture kao zamjenska usluga usluzi *bitstream* pristupa

U ovom dijelu razmatra se mogućnost da operator radi hipotetskog povećanja cijena usluge *bitstream* pristupa počne graditi vlastitu pristupnu infrastrukturu.

Gradnja vlastite pristupne mreže do krajnjeg korisnika iziskuje dugo razdoblje i velika ulaganja, od kojih je većina nenadoknativa. Glavni pokretač novih ulaganja u vlastitu pristupnu infrastrukturu je dovoljan broj i gustoća korisnika. Slijedom navedenog, jedino u situaciji postojanja ekonomije razmjera i gustoće, izgradnja vlastite pristupne infrastrukture bi bila odgovarajuća zamjenska usluga usluzi *bitstream* pristupa koju nudi bivši monopolist.

Dodatno, sukladno smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i procjeni značajne tržišne snage, u situaciji u kojoj je korisnik usluge suočen sa znatnim troškovima prelaska kako bi zamijenio uslugu A uslugom B, te dvije usluge ne bi trebalo uključiti u isto tržište.

HAKOM smatra da gradnja vlastite pristupne mreže ne predstavlja zamjensku uslugu usluzi *bitstream* pristupa jer u slučaju hipotetskog povećanja cijene veleprodajne usluge *bitstream* pristupa operator neće biti potaknut graditi vlastitu pristupnu infrastrukturu.

4.2.3.5 Usluga širokopojasnog pristupa internetu za vlastite potrebe kao zamjenska usluga usluzi *bitstream* pristupa

S obzirom da se na maloprodajnoj razini usluge širokopojasnog pristupa internetu koje se temelje na xDSL pristupu putem bakrene parice, pristupu putem kabelskih mreža te pristupu putem svjetlovodnih niti smatraju zamjenskim uslugama, potrebno je utvrditi postoji li na maloprodajnoj razini dovoljan konkurentski pritisak od strane operatora koji navedenu uslugu pružaju putem vlastite ili unajmljene⁵⁶ pristupne infrastrukture, odnosno za vlastite potrebe (eng. *self supply*), na način da mogu utjecati na određivanje cijene usluge *bitstream* pristupa. U slučaju značajnog konkurentskog pritiska na maloprodajnoj razini, potrebno je u dimenziju usluga mjerodavnog tržišta, uključiti i uslugu širokopojasnog pristupa internetu koju operatori pružaju za vlastite potrebe.

Naime, ukoliko bivši monopolist koji pruža veleprodajnu *bitstream* uslugu, povisi cijenu iste, maloprodajna cijena usluge operatora koji pruža uslugu širokopojasnog pristupa internetu krajnjim korisnicima putem usluge *bitstream* pristupa, također bi se trebala povećati iz razloga što će operatori, na neki način, morati prebaciti povećanje veleprodajne cijene na krajnje korisnike. Posljedično, veća cijena maloprodajne usluge koja se temelji na usluzi *bitstream* pristupa, dovest će do toga da krajnji korisnici počnu koristiti usluge koje se pružaju putem vlastite ili unajmljene pristupne infrastrukture koje su na maloprodajnoj razini zamjenske usluge, s obzirom da će cijene istih biti povoljnije.

Međutim, HAKOM smatra da operatori koji pružaju uslugu širokopojasnog pristupa internetu za vlastite potrebe, ne mogu konkurentskim pritiskom na maloprodajnoj razini utjecati na određivanje cijene usluge *bitstream* pristupa. Naime, ne postoji takav konkurentski pritisak koji bi onemogućio bivšeg monopolista u namjeri da, u odsustvu regulacije usluge *bitstream* pristupa, povisi cijenu usluge *bitstream* pristupa, s obzirom da operatori nemaju mogućnosti prijeći na uslugu nekog drugog operatora te najvjerojatnije, a kako bi zadržali krajnje korisnike, neće prenijeti višu cijenu veleprodajne usluge na cijenu usluge za krajnjeg korisnika.

⁵⁶ putem usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji

Isto tako, HAKOM smatra da u slučaju da operator i prenese navedeni porast cijene na krajnjeg korisnika, krajnji korisnici operatora koji koristi uslugu *bitstream* pristupa, većinom će zamijeniti uslugu tog operatora onom koju nudi HT, zbog šire rasprostranjenosti navedene usluge od one koje nude ostali operatori putem vlastite ili unajmljene pristupne infrastrukture. Međutim, i na područjima na kojima operatori pružaju uslugu širokopojasnog pristupa internetu za vlastite potrebe, ne postoji značajan konkurentski pritisak na maloprodajnoj razini, a što je vidljivo iz činjenice da HT na tim područjima nije primoran pružati uslugu po nižim cijenama nego u drugim područjima.

Slijedom navedenog, HAKOM smatra da, u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, usluga širokopojasnog pristupa internetu koju drugi operatori, bez obzira na pristupnu infrastrukturu, pružaju za vlastite potrebe, ne ulazi u dimenziju usluga mjerodavnog tržišta.

S druge strane, a zbog rasprostranjenosti mreže HT-a, potrebno je razmotriti utjecaj usluge širokopojasnog pristupa internetu koju HT pruža za vlastite potrebe. S obzirom da operatori koji koriste uslugu *bitstream* pristupa putem mreže bivšeg monopolista mogu pristupiti svim korisnicima gdje je HT-ova mreža spremna za širokopojasni pristup internetu, iz navedenog proizlazi da, svim krajnjim korisnicima operatora koji koristi uslugu *bitstream* pristupa, tu istu uslugu, bez znatnih dodatnih troškova, može ponuditi i HT. Stoga, a kao što je već i navedeno, u slučaju da operator koji koristi uslugu *bitstream* pristupa i prenese hipotetski porast cijene predmetne usluge na krajnjeg korisnika, njegovi krajnji korisnici će većinom zamijeniti uslugu onom koju nudi HT, neovisno o pristupnoj tehnologiji.

HAKOM smatra da je uslugu pristupa mrežnoj infrastrukturi, koju HT pruža za vlastite potrebe, potrebno uključiti u dimenzije usluge mjerodavnog tržišta neovisno o tome radi li se o pristupnoj tehnologiji na temelju bakrene parice, na temelju hibridnog rješenja koje podrazumijeva i bakrenu paricu i svjetlovodnu nit ili na temelju svjetlovodne niti.

4.2.4 Zamjenjivost ponude

Zamjenjivost na strani ponude se očituje u mogućnosti da drugi operatori u slučaju hipotetskog povećanja cijena veleprodajne usluge *bitstream* pristupa, ponude istovjetnu uslugu toj veleprodajnoj usluzi, bez da se izlažu znatnijim dodatnim troškovima.

HAKOM smatra da u slučaju hipotetskog povećanja cijene usluge *bitstream* pristupa HT-a niti jedan operator neće biti u mogućnosti, u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, u potpunosti replicirati mrežnu infrastrukturu HT-a kako bi pružao uslugu *bitstream* pristupa, radi visokih troškova izgradnje vlastite pristupne infrastrukture od kojih je većina nenadoknadiva.

Nadalje, HAKOM je razmatrao mogućnost da operator putem kabela pristupne mreže počne nuditi uslugu istovjetnu usluzi *bitstream* pristupa. Operatori koji koriste uslugu veleprodajnog *bitstream* pristupa, u slučaju hipotetskog povećanja cijene navedene usluge, radi značajnih troškova prelaska na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem kabela mreža, neće biti motivirani zamijeniti postojeću uslugu mogućom usporedivom uslugom veleprodajnog *bitstream* pristupa putem kabela mreža. Osim toga, pokrivenost putem kabela mreže nije usporediva s pokrivenošću koju putem svoje mreže pruža HT.

Slijedom navedenog, HAKOM smatra da veleprodajni pristup putem kabelskih mreža, u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, ne ulazi u dimenziju usluga mjerodavnog tržišta, ali će s obzirom na mogućnost pružanja veleprodajne usluge *bitstream* pristupa putem kabelske infrastrukture nastaviti pratiti stanje na tržištu.

HAKOM smatra da u Republici Hrvatskoj na strani ponude ne postoji zamjenska usluga važećoj usluzi bitstream pristupa.

4.2.5 Zaključak o mjerodavnom tržištu u dimenziji usluga

Slijedom svega navedenog, HAKOM je zaključio da mjerodavno tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište obuhvaća:

- **bitstream uslugu** koja podrazumijeva sljedeće točke preuzimanja prometa:
 - **točka pristupa na IP razini**
 - **točka pristupa na Ethernet razini**
 - **točka pristupa na DSLAM-u/OLT-u.**
- uslugu širokopojasnog pristupa koju HT pruža za vlastite potrebe,

neovisno o tome radi li se o pristupnoj tehnologiji na temelju bakrene parice, na temelju hibridnog rješenja koje podrazumijeva i bakrenu paricu i svjetlovodnu nit ili na temelju svjetlovodne niti.

4.3. Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji

Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji obuhvaća sva područja u kojima određeni operatori pružaju usluge pod istim uvjetima, odnosno, sva područja u kojima postoje istovrsni uvjeti tržišnog natjecanja.

Cijene veleprodajnog pristupa kao i cijene na povezanom tržištu maloprodajnog širokopojasnog pristupa su ujednačene na cijelom teritoriju države, a na maloprodajnoj razini ujednačene su cijene i HT-a i alternativnih operatora. Operatori, uglavnom, imaju nacionalne marketinške i promidžbene strategije, a HAKOM smatra da nacionalna strategija određivanja cijena na maloprodajnoj razini ukazuje na postojanje nacionalnog tržišta na veleprodajnoj razini.

Slijedom svega navedenog, a na temelju provedene analize, HAKOM smatra da je mjerodavno tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište u zemljopisnoj dimenziji u opsegu nacionalno, odnosno mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji čini cijeli teritorij Republike Hrvatske. Navedeni zaključak se temelji na činjenici da HT nudi važeću uslugu koja je dio mjerodavnog tržišta na cijelom teritoriju Republike Hrvatske, za sve operatore, pod istim uvjetima i cijenama. Isto tako, pravni i regulatorni okvir mjerodavan za predmetnu uslugu, odnosno pravni i regulatorni okvir vezan uz područje elektroničkih komunikacija, isti je na cijelom teritoriju Republike Hrvatske.

4.4. Stajalište HAKOM-a o određivanju mjerodavnog tržišta

Na temelju provedene analize, HAKOM je zaključio da mjerodavno tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, obuhvaća:

- **bitstream uslugu** koja podrazumijeva sljedeće točke preuzimanja prometa:
 - točka pristupa na IP razini
 - točka pristupa na Ethernet razini
 - točka pristupa na DSLAM-u/OLT-u.
- uslugu širokopojsnog pristupa koju HT pruža za vlastite potrebe,

neovisno o tome radi li se o pristupnoj tehnologiji na temelju bakrene parice, na temelju hibridnog rješenja koje podrazumijeva i bakrenu paricu i svjetlovodnu nit ili na temelju svjetlovodne niti.

HAKOM određuje da je mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji nacionalni teritorij Republike Hrvatske.

5. Cilj i predmet analize tržišta

U skladu s mjerilima iz ZEK-a, u okviru analize tržišta, HAKOM će ocijeniti djelotvornost tržišnog natjecanja na određenom mjerodavnom tržištu te procijeniti postoje li na tom tržištu operatori sa značajnom tržišnom snagom, nakon čega će o istom donijeti odgovarajuću odluku sukladno ZEK-u i mišljenju tijela nadležnog za zaštitu tržišnog natjecanja.

Smatra se da operator ima značajnu tržišnu snagu ako, pojedinačno ili zajedno s drugim operatorima, ima položaj koji odgovara vladajućem, što znači da se nalazi u takvom gospodarskom položaju koji mu omogućuje da se u značajnoj mjeri ponaša neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima.

Nakon utvrđivanja i određivanja mjerodavnog tržišta, HAKOM će, u svrhu procjene postojanja značajne tržišne snage operatora, izračunati tržišne udjele operatora na određenom mjerodavnom tržištu i tumačiti ih u skladu sa Smjernicama Europske komisije o mjerodavnim tržištima te mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije iz područja tržišnog natjecanja. Potom će, analizom prikupljenih podataka u skladu s ostalim mjerilima iz članka 55. ZEK-a, procijeniti postoji li na navedenom tržištu operator sa značajnom tržišnom snagom.

U procjenjivanju pojedinačne značajne tržišne snage na mjerodavnom tržištu koje je predmet analize, HAKOM će primijeniti sljedeća mjerila:

- tržišni udjel operatora na mjerodavnom tržištu
- nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije
- jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala
- ekonomije razmjera
- ekonomije opsega
- nedostatak protutežne kupovne moći
- stupanj vertikalne integracije.

5.1. Tržišni udjel operatora na mjerodavnom tržištu

Tržišni udjel operatora je mjerilo relativne veličine određenog operatora na tržištu, a izražava se kao postotni udjel operatora u ukupnom volumenu pruženih usluga i/ili prihoda ostvarenih na mjerodavnom tržištu u određenom razdoblju.

U svrhu procjene značajne tržišne snage operatora, HAKOM će izračunati tržišni udjel na određenom mjerodavnom tržištu i tumačiti ga u skladu sa smjernicama Europske komisije te mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije iz područja tržišnog natjecanja.

Iako, prema Smjernicama, visoki tržišni udjel nije dovoljan kriterij za određivanje operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu, malo je vjerojatno da će operator koji nema značajan tržišni udjel na određenom tržištu, imati vladajući položaj. Stoga, operator čiji tržišni udjel nije veći od 25%, vjerojatno neće uživati vladajući položaj na

odgovarajućem mjerodavnom tržištu. Sukladno praksi donošenja odluka od strane Europske komisije, u situaciji u kojoj operator ima tržišni udjel iznad 40%, sumnja se na postojanje pojedinačne značajne tržišne snage, iako Europska komisija sumnja na postojanje vladajućeg položaja i kod nižih tržišnih udjela. Nadalje, prema utvrđenoj europskoj sudskoj praksi, visoki tržišni udjel, koji premašuje 50%, je sam po sebi, osim u iznimnim okolnostima, dovoljan dokaz postojanja vladajućeg položaja.

Isto tako, pretpostavlja se da operator koji ima visoki tržišni udjel, ima značajnu tržišnu snagu ukoliko je njegov tržišni udjel stabilan u određenom razdoblju. Činjenica da se tržišni udjel operatora sa značajnom tržišnom snagom na određenom mjerodavnom tržištu postupno smanjuje, ukazuje da tržište postaje konkurentnije, što ne isključuje postojanje značajne tržišne snage na tom mjerodavnom tržištu. S druge strane, promjenjivi tržišni udjeli mogu ukazati na pomanjkanje tržišne snage na mjerodavnom tržištu.

U skladu s utvrđenom dimenzijom usluga i zemljopisnom dimenzijom mjerodavnog tržišta, te s obzirom da u promatranom razdoblju samo HT nudi uslugu *bitstream* pristupa, HAKOM zaključuje da HT posjeduje 100% tržišnog udjela na mjerodavnom tržištu.

5.2. Nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke infrastrukturne konkurencije

Smjernice Europske komisije o analizi tržišta i procjeni značajne tržišne snage napominju da je nadzor infrastrukture koja se ne može lako replicirati, važan kriterij za procjenu postojanja značajne tržišne snage. To je vidljivo u slučaju kada je infrastruktura isključivo ili pretežno u vlasništvu određenog poduzetnika i postoje visoke i nepremostive prepreke povezane s repliciranjem takve infrastrukture, a pristup potrebnoj infrastrukturi je neophodan za pružanje određenog proizvoda ili usluge.

Vlasništvo nad infrastrukturom može bivšem monopolisti donijeti troškovnu prednost dok vrijeme i trošak povezan s repliciranjem takve infrastrukture predstavlja za druge operatore značajnu prepreku za ulazak na tržište. Vlasnik infrastrukture može još dodatno proširiti svoju tržišnu snagu na horizontalno ili vertikalno povezana tržišta.

Drugi operator koji želi konkurirati HT-u kod pružanja usluge veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, morao bi izgraditi pristupnu mrežu koja ima kapacitet za pružanje veleprodajnih usluga pristupa i trebao bi biti motiviran to učiniti.

Kapitalna ulaganja potrebna za izgradnju i stavljanje u uporabu pristupne mrežne infrastrukture su izuzetno visoka i zahtijevaju detaljno razrađene poslovne planove i razumno vrijeme povrata uloženi sredstava. Ulazak na tržište zahtijeva od novih operatora značajna ulaganja i to većinom u obliku nenadoknadivih troškova, koje operatori neće moći nadoknaditi u slučaju tržišnog neuspjeha i izlaska s tržišta.

Gradnja vlastite pristupne infrastrukture je otežana ne samo zbog visokih i većinom nenadoknadivih troškova ulaganja zbog potrebe izgradnje kabelaške kanalizacije, već i radi dalje prisutnih poteškoća potrebnih dozvola za izgradnju vlastite pristupne infrastrukture.

Stoga, uzimajući u obzir zemljopisnu rasprostranjenost pristupne (mrežne) infrastrukture HT-a te činjenicu da je ista izgrađivana tijekom dugog razdoblja, odnosno u razdoblju kada je HT bio javno poduzeće kao i u sljedećem razdoblju kada je uživao ekskluzivna prava, repliciranje pristupne (mrežne) infrastrukture HT-a nije ekonomski opravdano.

Razmatrajući do koje mjere HT-ova kontrola nad pristupom infrastrukturi djeluje kao prepreka ulasku na tržište, HAKOM je razmatrao može li sposobnost nekog operatora da investira u vlastitu infrastrukturu i pruža uslugu pristupa za vlastite potrebe utjecati na ponašanje HT-a na tržištu. Investiranje u vlastitu infrastrukturu od strane alternativnih operatora je primjer repliciranja HT-ove mreže i mogao bi utjecati na ponašanje HT-a na tržištu, no takvo investiranje je ograničeno u opsegu i čini mali dio ukupne pristupne mreže.

Nadalje, HT raspolaže s infrastrukturom koja omogućuje pristup preko bakrene parice do najvećeg broja krajnjih korisnika u Republici Hrvatskoj čak i na onim područjima gdje je pristup krajnjim korisnicima otežan. Nadalje, HT je na velikom broju lokacija glavnih razdjelnika postavio DSLAM-ove te je na takav način nadogrudio postojeći pristup preko bakrene parice pa uz javno dostupnu telefonsku uslugu omogućuje i širokopojasni prijenos podataka. Novi operatori koriste uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji kako bi pružili uslugu širokopojasnog pristupa internetu krajnjim korisnicima na maloprodajnoj razini, a tamo gdje to nije moguće koriste uslugu *bitstream* pristupa.

Kao što je već navedeno, HAKOM je mišljenja da ulazak na tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, zahtijeva značajna ulaganja u izgradnju pristupne mreže i *backhaul* mrežnih kapaciteta, a koji su uglavnom nenadoknadivi troškovi te predstavljaju ograničenje ulasku iz razloga što obeshrabruju potencijalne operatore u ulasku na navedeno mjerodavno tržište jer će izgradnja pristupne mreže biti ekonomski isplativa samo u onim područjima gdje se može očekivati široka gustoća i broj korisnika.

Nadalje, ulaganje u mreže nove generacije, odnosno povlačenje svjetlovodnih kabela unutar postojeće pristupne infrastrukture, ili do uličnog kabineta ili do lokacije krajnjeg korisnika, zauzima mali udjel u ukupnim troškovima gradnje pristupne infrastrukture, s obzirom da troškovi kopanja zauzimaju oko 50-80% u ukupnim troškovima izgradnje pristupne infrastrukture. Stoga, HAKOM smatra da će ulaganjima u pristupnu svjetlovodnu mrežu HT jačati svoj tržišni položaj, s obzirom da u većini slučajeva već ima izgrađenu pristupnu infrastrukturu unutar koje će povući pristupnu mrežu na temelju svjetlovodnog kabela, a što mu daje prednost nad novim operatorima.

Slijedom navedenog, HAKOM smatra kako u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, niti jedan operator neće moći u potpunosti replicirati mrežnu infrastrukturu HT-a i to u mjeri u kojoj bi mogao ugroziti njegov tržišni položaj na mjerodavnom tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.

5.3. Jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala ili novčanim izvorima

Jednu od značajnijih prepreka za ulazak na tržište novim operatorima predstavlja njihov otežan pristup kapitalu i novčanim izvorima. Zbog nepostojanja prepoznatljivog tržišnog imena (eng. *brand*) sa strane novih operatora, koje bi osiguralo lako pridobivanje novih korisnika i tako poboljšao izgled novih operatora za uspješno poslovanje i ostvarivanje dobiti u dogledno vrijeme, a što su sve preduvjeti dobivanja kapitala pod povoljnijim uvjetima, novi operatori su izloženi visokoj zapreci za ulazak na tržište.

Nasuprot njima, HT, koji je u vlasništvu Deutsche Telekoma, ostvaruje zbog svoje vlasničke strukture i etabliranog tržišnog imena vrlo jednostavan i povlašten pristup tržištima kapitala i novčanim izvorima na međunarodnoj razini, što mu daje značajnu prednost u odnosu na ostale operatore u smislu mogućnosti ulaganja u vlastitu mrežu pod povoljnijim uvjetima, a kako bi zadržao ili povećao svoj udjel na povezanom maloprodajnom tržištu.

Zbog svega gore navedenog, HAKOM je prepoznao prepreku jednostavnog ili povlaštenog pristupa tržištima kapitala ili novčanim izvorima kao značajnu prepreku za ulazak ostalih operatora na mjerodavno veleprodajno tržište.

5.4. Ekonomije razmjera

Ekonomije razmjera (eng. *economies of scale*) nastaju smanjivanjem jediničnih (prosječnih) troškova proizvodnje, zbog povećanja obujma (volumena) proizvodnje. Važne su zbog ostvarivanja troškovnih prednosti iz veličine pojedinih poslovnih operacija, odnosno, u industrijama gdje je efekt ekonomija razmjera veći, veće poduzeće uvijek ima troškovne prednosti nad malim poduzećem. Mogućnost osiguravanja nižih troškova, a time i nižih cijena, predstavlja važan izvor konkurentske prednosti na tržištima gdje je konkurencija cijenama glavni oblik suparništva među poduzećima.

Iz navedenog slijedi da su ekonomije razmjera svojstvene za proizvodne procese koje karakteriziraju visoki fiksni troškovi, a što je karakteristika elektroničkih komunikacijskih tržišta. Naime, temeljem postojećih proizvodnih kapaciteta, odnosno postojeće infrastrukture, svaka dodatna jedinica usluge proizvedena je s nižim prosječnim fiksnim troškovima po jedinici usluge. HT ima dakle značajnu prednost nad drugim operatorima s gledišta ekonomije razmjera, s obzirom da može nuditi usluge sa znatno nižim troškovima od drugih operatora koji bi trebali izgraditi ili nadograditi postojeću mrežnu infrastrukturu.

5.5. Ekonomije opsega

Ekonomije opsega (eng. *economies of scope*) se odnose na potencijalne prednosti operatora dobivene ponudom različitih proizvoda i usluga zajedno. Davatelj usluge širokopojasnog pristupa internetu može koristiti pristupnu mrežu da na veleprodajnoj razini pruža i uslugu širokopojasnog pristupa, a na maloprodajnoj razini pruža svoje maloprodajne usluge krajnjim korisnicima. HT je kroz godine razvio mrežu, te na cijelom teritoriju Republike Hrvatske, putem raširene distributivne mreže nudi širok spektar usluga velikom krugu korisnika. Svojom prisutnošću na velikom broju veleprodajnih i maloprodajnih tržišta, HT koristi prednosti ekonomije opsega u većoj mjeri od ostalih operatora.

Sukladno tome, ostali operatori, da bi konkurirali HT-u na način da i sami uživaju koristi od ekonomija opsega, trebaju istovremeno ući na velik broj tržišta, što povećava njihove troškove ulaska koje neće biti u mogućnosti vratiti u trenutku kad odluče, ili budu prisiljeni, napustiti tržište.

Slijedom svega navedenog, postojanje ekonomija opsega može predstavljati zapreke ulasku operatorima koji tek ulaze ili namjeravaju ući na tržište.

5.6. Nedostatak protutežne kupovne moći

Protutežna kupovna moć postoji kada operator korisnik određene veleprodajne usluge posjeduje takvu ekonomsku snagu koja mu daje mogućnost da u razumnom roku odgovori na povećanje cijena ili na prijetnju povećanja cijena te veleprodajne usluge, i to na način da tu uslugu počne kupovati od nekog drugog operatora. Što je veći udjel prihoda koje operator ostvaruje od pojedinog operatora korisnika veleprodajne usluge u ukupnim приходima od te veleprodajne usluge, veća je pregovaračka moć i sposobnost nametanja vlastitih interesa operatora korisnika veleprodajne usluge te mogućnost ugrožavanja tržišnog položaja operatora koji nudi veleprodajnu uslugu.

Kao što je već navedeno, HT je jedini operator koji na području cijele države nudi uslugu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište. S obzirom da niti jedan drugi operator ne nudi istovjetnu uslugu, operatori koji koriste postojeću veleprodajnu uslugu, nemaju odgovarajuću protutežu kupovne moći pomoću koje bi bili u mogućnosti poboljšati svoju pregovaračku poziciju, ozbiljnije kontrolirati cijene ili neke druge uvjete poslovanja te na taj način ugroziti tržišni položaj HT-a na ovom mjerodavnom tržištu.

5.7. Stupanj vertikalne integracije

Vertikalna integracija podrazumijeva operatora koji je prisutan na više različitih, vertikalno povezanih, veleprodajnih i maloprodajnih tržišta. Vertikalna integracija se, sukladno Smjernicama Europske komisije, tretira kao zauzimanje tržišne moći. Takvo zauzimanje tržišne moći je pokušaj istiskivanja konkurencije s potencijalno konkurentskog tržišta ili samo ometanje konkurencije pri ulasku na tržište.

HT je vertikalno integrirani operator koji djeluje i na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište gdje nudi uslugu *bitstream*

pristupa, te na maloprodajnom tržištu širokopojasnog pristupa internetu gdje krajnjim korisnicima nudi uslugu širokopojasnog pristupa internetu. Također, na maloprodajnom tržištu širokopojasnog pristupa internetu djeluju i društva pod kontrolom HT-a: Iskon⁵⁷ i Optima⁵⁸. Na taj način, a uzimajući u obzir da HT raspolaže mrežnom infrastrukturom na cijelom području Republike Hrvatske, vertikalna integracija i kontrola nad infrastrukturom pružaju mu ključnu prednost u odnosu na druge operatore na maloprodajnom tržištu, a osobito u odnosu na one koji nude usluge na maloprodajnom tržištu na temelju veleprodajne usluge *bitstream* pristupa, te mu na veleprodajnom tržištu, u odsustvu regulacije, omogućavaju iskorištavanje značajne tržišne snage. Tako HT otežavanjem veleprodajnog pristupa može onemogućiti nove operatore pri pružanju konkurentne maloprodajne usluge što posljedično uzrokuje pad njihove prodaje i prihoda kao i slabljenje njihova tržišnog položaja. Nadalje, vertikalna integracija i kontrola nad infrastrukturom, u odsustvu regulacije, omogućile bi HT-u primjenjivanje diskriminacije cijenama i istiskivanje marže. S obzirom na sve navedeno novi operatori su u ponudi svojih usluga ovisni o HT-u koji im omogućuje pristup do krajnjih korisnika.

Slijedom svega navedenog, visoki stupanj vertikalne integracije dodatno jača tržišnu poziciju HT-a.

5.8. Zaključak o procjeni postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i ocjena djelotvornosti tržišnog natjecanja

HAKOM je analizirao kretanja na tržištu od posljednje analize tržišta, kao i prirodu i obuhvat pritiska koji postoje od strane postojećih i potencijalnih operatora na tržišno natjecanje na mjerodavnom tržištu. Zaključak HAKOM-a je da:

- postojeća konkurencija ne predstavlja značajan pritisak na tržišno natjecanje
- prepreke za ulazak na tržište su visoke i nepremostive
- potencijal za tržišno natjecanje je zanemariv
- protutežna kupovna moć je zanemariva.

HAKOM je postojanje značajne tržišne snage HT-a utvrdio na temelju 100% tržišnog udjela te ostalih mjerila iz članka 55. ZEK-a kao što su: nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije, jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala ili novčanim izvorima, ekonomije razmjera, ekonomije opsega, nedostatak protutežne kupovne moći te stupanj vertikalne integracije. HAKOM smatra da analiza drugih

⁵⁷ Iskon je u 100%-tnom vlasništvu HT-a.

⁵⁸ AZTN je 19. ožujka 2014. donio rješenje kojim se uvjetno dopušta koncentracija kojom HT u postupku predstečajne nagodbe stječe kontrolu nad Optimom. Rješenjem AZTN-a uvjetno je dopuštena koncentracija na razdoblje od četiri godine, a započinje od trenutka kada su sve odluke Glavne skupštine Optime koje su predviđene predstečajnom nagodbom valjano donesene i upisane u sudski registar. Dana 30. travnja 2014. pred Trgovačkim sudom u Zagrebu zaključena je predstečajna nagodba, a rješenje o predstečajnoj nagodbi postalo je pravomoćno 20. svibnja 2014. Dana 18. lipnja 2014. Optima je obavijestila javnost da su tog dana nastupile promjene u upravljačkoj strukturi društva, a sve u skladu s potpisanom predstečajnom nagodbom. Izabran je novi Nadzorni odbor u koji su imenovani predstavnici HT-a, te su imenovani i novi članovi Uprave. Nesporno je da su dopuštanjem uvjetne koncentracije HT-a i Optime od strane AZTN-a te dovršetkom postupka predstečajne nagodbe i preuzimanjem upravljačkih prava stvoreni uvjeti da se HT i Optima mogu smatrati jednim gospodarskim subjektom.



mjerila nije potrebna, odnosno da druga mjerila, pored gore analiziranih, ne bi dovela do zaključka da HT nema značajnu tržišnu snagu na mjerodavnom tržištu koje je predmet ovog dokumenta.

6. Prepreke razvoju tržišnog natjecanja na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište

U ovom poglavlju HAKOM analizira sve moguće prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje se u odsustvu regulacije, a u razdoblju na koje se odnosi analiza, mogu pojaviti na mjerodavnom tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište. Prepreke razvoju tržišnog natjecanja mogu proizići iz sposobnosti ili namjere operatora da na tržištu iskoristi svoj visoki tržišni udjel, odnosno dominantni položaj.

Sukladno definiciji tržišta i temeljem procjene djelotvornosti tržišnog natjecanja te određivanja operatora sa značajnom tržišnom snagom, uzimajući u obzir kriterije kojima se dokazalo postojanje značajne tržišne snage, HAKOM smatra kako su, u odsustvu regulacije, na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište moguće prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje se odnose na vertikalno prenošenje značajne tržišne snage.

Prema dokumentu ERG (06) 33⁵⁹ postoje tri strategije vertikalnog prenošenja značajne tržišne snage:

- odbijanje dogovora/uskraćivanje pristupa
- prenošenje značajne tržišne snage na osnovama koje nisu povezane s cijenama
- prenošenje značajne tržišne snage na osnovama vezanim uz cijene.

Stoga je i HAKOM podijelio prepreke razvoju tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, koje se odnose na vertikalno prenošenje značajne tržišne snage sukladno gore navedenoj podjeli te je sve prepreke, za koje smatra da su moguće u odsustvu regulacije, u nastavku posebno obradio.

Prilikom određivanja regulatornih obveza, HAKOM nije radio razliku između gore navedenih prepreka te je u skladu s time i određivao regulatorne obveze. Drugim riječima, za određivanje regulatornih obveza nije bitno je li se određena prepreka dogodila u praksi ili je HAKOM predvidio mogućnost pojavljivanja određene prepreke u budućnosti.

6.1. Odbijanje dogovora/uskraćivanje pristupa

Operator sa značajnom tržišnom snagom na određenom veleprodajnom tržištu može prenijeti svoju tržišnu snagu na maloprodajnu razinu na način da odbije dogovor ili uskrati pristup operatorima koji se na maloprodajnoj razini natječu s njegovim maloprodajnim dijelom ili društvima pod njegovom kontrolom. Takvo ponašanje posebice predstavlja prepreke razvoju tržišnog natjecanja u slučajevima kada operator sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnoj razini pruža uslugu koja je neophodna drugim operatorima pri pružanju usluga krajnjim korisnicima na povezanom maloprodajnom tržištu.

⁵⁹ Revised ERG Common Position on the approach to Appropriate remedies in the ECNS regulatory framework

HAKOM smatra da bi, u odsustvu regulacije, operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, mogao imati, u svrhu prenošenja svoje tržišne snage na maloprodajnu razinu, snažan poticaj uskratiti pristup svojoj mreži te odbiti pregovore s postojećim ili potencijalnim konkurentima, koji tu veleprodajnu uslugu koriste kako bi nudili usluge na povezanom maloprodajnom tržištu. Naime, vertikalno integrirani operator sa značajnom tržišnom snagom na navedenom mjerodavnom tržištu može uskratiti uslugu *bitstream* pristupa ili je ponuditi pod nepovoljnijim uvjetima, a što bi dovelo do pada tržišnog udjela na maloprodajnom tržištu postojećih operatora koji na temelju veleprodajne usluge operatora sa značajnom tržišnom snagom nude usluge na maloprodajnom tržištu te spriječilo ulazak novih operatora.

Kako je HAKOM u poglavlju 5.8. ovog dokumenta utvrdio da je u Republici Hrvatskoj HT operator sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu te da je vertikalno integrirani operator, HAKOM smatra da bi HT, u odsustvu regulacije, mogao imati interes da operatorima ne ponudi veleprodajnu uslugu *bitstream* pristupa⁶⁰ kao i povezanim sadržajima pod razumnim uvjetima, ili da čak uopće ne ponudi uslugu *bitstream* pristupa.

Na taj način, HT bi bio u mogućnosti prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu na povezano maloprodajno tržište, a što bi dovelo do jačanja tržišne pozicije HT-a na maloprodajnoj razini, s obzirom da operatori koji trenutno koriste uslugu *bitstream* pristupa na temelju bakrene parice ne bi mogli konkurirati HT-u pri pružanju usluge širokopojasnog pristupa internetu i konvergentnih usluga (npr. VOIP, IPTV, VoD), budući da, a kao što je već navedeno u poglavlju 5.2. ovog dokumenta, nije moguće, u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, replicirati pristupnu mrežu HT-a. Isto tako, sva ulaganja operatora u *bitstream* pristup bila bi izgubljena, a što bi negativno utjecalo na operatore korisnike navedene veleprodajne usluge i time ih natjeralo da napuste tržište, a što bi kao posljedicu imalo negativan učinak na tržišno natjecanje.

Slijedom navedenog, u odsustvu regulacije usluge *bitstream* pristupa neovisno o primijenjenoj tehnologiji i točki pristupa, postojeći i potencijalni konkurenti ne bi mogli pružati usluge širokopojasnog pristupa internetu i konvergentne usluge na maloprodajnoj razini. Naime, HAKOM smatra kako postojeći i potencijalni konkurenti nemaju dovoljnu pregovaračku moć kako bi natjerali HT da pruža pristup pod razumnim komercijalnim uvjetima, pa čak da uopće pruža uslugu *bitstream* pristupa, a što bi onemogućilo operatore da se natječu s maloprodajnim dijelom HT-a i društvima pod njegovom kontrolom te ih primoralo napustiti tržište.

Zaključno, potrebno je naglasiti da, u slučaju kada operatori ne bi bili u mogućnosti ponuditi na maloprodajnoj razini uslugu na temelju usluge *bitstream* pristupa, navedeno bi negativno utjecalo i na krajnje korisnike koji više ne bi imali različite mogućnosti izbora u smislu cijene, kvalitete i usluga koje im se nude.

⁶⁰ Usluga *bitstream* pristupa obuhvaćena definicijom tržišta u poglavlju 4.3. ovog dokumenta.

6.2. Prenosnje značajne tržišne snage na osnovama nevezanim uz cijene

6.2.1. Diskriminirajuće korištenje informacija ili uskraćivanje informacija

Diskriminirajuće korištenje informacija ili uskraćivanje informacija predstavlja situaciju u kojoj operator sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnom tržištu svome maloprodajnom dijelu ili društvima pod njegovom kontrolom pruža informacije važne za pružanje usluga na maloprodajnom tržištu, a iste ne pruža operatorima koji koriste ili namjeravaju koristiti predmetnu veleprodajnu uslugu operatora sa značajnom tržišnom snagom temeljem koje na maloprodajnom tržištu pružaju/žele pružati usluge konkurentne uslugama koje pruža njegov maloprodajni dio, odnosno društva pod njegovom kontrolom. Takvim ponašanjem, operator sa značajnom tržišnom snagom prenosi svoj vladajući položaj na maloprodajnu razinu, na način da dovodi operatore korisnike veleprodajne usluge u nepovoljan položaj u odnosu na vlastiti maloprodajni dio, odnosno društva pod njegovom kontrolom.

HAKOM smatra da bi HT mogao, u odsustvu regulacije, svojim postojećim i potencijalnim konkurentima uskratiti detaljne i pravodobne informacije o planiranim promjenama u mreži, na način da istima ne bi pružao jednake informacije kao i svom maloprodajnom dijelu ili društvima pod njegovom kontrolom. Naime, radi ulaganja u mreže nove generacije, dolazi do otvaranja novih pristupnih točaka. Neraspolaganje odgovarajućim informacijama negativno bi utjecalo na poslovne planove i ulaganja operatora korisnika, s obzirom da ne bi mogli pravovremeno ocijeniti utjecaj takvih promjena i razmotriti različite mogućnosti ulaganja u vlastitu mrežu, te pravovremeno reagirati na maloprodajnoj razini. Na taj način, HT bi mogao iskoristiti prednosti prvog ulaska, te dovesti vlastiti maloprodajni dio i društva pod njegovom kontrolom u povoljniji položaj na povezanom maloprodajnom tržištu od postojećih i potencijalnih konkurenata, odnosno prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu na povezano maloprodajno tržište, a što za posljedicu ima jačanje tržišnog položaja HT-a te nepovoljan utjecaj na učinkovito tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini.

6.2.2. Taktike odgađanja

Taktike odgađanja se odnose na situacije u kojima operator sa značajnom tržišnom snagom ne odbija pružanje pripadajuće veleprodajne usluge, ali istu pruža sa zakašnjenjem u odnosu na svoj maloprodajni dio (vlastite potrebe) ili društva pod njegovom kontrolom, te na taj način dovodi postojeće i potencijalne konkurente u neravnopravan položaj na vertikalno povezanom veleprodajnom i maloprodajnom tržištu budući da im je ta veleprodajna usluga, uzevši u obzir potrebe krajnjih korisnika, neophodna za pružanje usluga istima.

HAKOM smatra da bi HT, kao operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište te ujedno i vertikalno integrirani operator, u odsustvu regulacije, mogao imati interes pružati mjerodavnu veleprodajnu uslugu postojećim i potencijalnim konkurentima na povezanoj maloprodajnoj razini u rokovima duljim od onih u kojima tu istu uslugu pruža vlastitom maloprodajnom dijelu ili društvima pod njegovom kontrolom.

Štoviše, iz dosadašnjeg ponašanja HT-a vidljivo je kako i postojanje regulacije ne ograničava HT da uspostavlja uslugu u duljim rokovima od propisanih, pa čak i onih u kojima tu istu

uslugu pruža za vlastite potrebe. Na taj način HT jača svoj tržišni položaj pri pružanju širokopojasnog pristupa internetu te pristupa nepokretnoj mreži na maloprodajnoj razini, s obzirom da je maloprodajni dio ili društvo pod kontrolom HT-a u mogućnosti ponuditi krajnjim korisnicima uslugu širokopojasnog pristupa internetu, odnosno pristup nepokretnoj mreži u kraćem roku, u usporedbi s operatorima na koje utječe ponašanje HT-a na veleprodajnoj razini. Primjenom taktika odgađanja na mjerodavnom veleprodajnom tržištu, HT bi bio u mogućnosti što dulje održavati svoj tržišni udjel na povezanom maloprodajnom tržištu, odnosno pri pružanju usluga širokopojasnog pristupa internetu i pristupa nepokretnoj mreži.

Isto tako, razvojem mreža nove generacije i novih tehnoloških rješenja, HT bi mogao, u odsustvu regulacije, primjenjivati taktike odgađanja na način da ne pruži odgovarajuću veleprodajnu uslugu dok istovremeno na maloprodajnoj razini nudi usluge na temelju mreža nove generacije. Na taj način HT bi bio u mogućnosti na maloprodajnoj razini, do uvođenja odgovarajućih veleprodajnih usluga, koristiti prednosti prvog ulaska s obzirom da bi bio u mogućnosti širem broju korisnika nuditi naprednije usluge bolje kakvoće. Na taj način HT bi mogao prenijeti značajnu tržišnu snagu s mjerodavnog veleprodajnog tržišta na povezano maloprodajno tržište i jačati svoj tržišni položaj na povezanom maloprodajnom tržištu, a što u krajnjem slučaju može dovesti i do ponovne uspostave monopola.

6.2.3. Neopravdani zahtjevi

Neopravdani zahtjevi se odnose na sve uvjete ugovora o pružanju veleprodajne usluge, a koji nisu neophodni za pružanje veleprodajne usluge, ali podižu troškove i troše vrijeme postojećih i potencijalnih konkurenata na veleprodajnom i maloprodajnom tržištu.

HAKOM smatra da bi HT, u odsustvu regulacije, operatorima koji koriste ili namjeravaju koristiti mjerodavnu veleprodajnu uslugu HT za pružanje usluga na maloprodajnoj razini gdje se natječu s HT-ovim maloprodajnim dijelom i društvima pod njegovom kontrolom, mogao nametnuti razne oblike neopravdanih instrumenata osiguranja plaćanja, s obzirom na rokove, uvjete i iznos.

Nadalje, HT bi mogao neopravdano poticati korištenje skupljih tehnologija za pružanje veleprodajne usluge, sve u svrhu povećanja troškova postojećih i potencijalnih konkurenata, a što bi dovelo do prenošenja značajne tržišne snage HT-a na povezano maloprodajno tržište. Isto tako, HT bi mogao tražiti informacije potrebne za pružanje veleprodajne usluge, kao što su npr. informacije o ciljanim krajnjim korisnicima, iznad razine koja je potrebna, odnosno ekonomski i tehnički opravdana pri pružanju veleprodajne usluge. Takve informacije o krajnjim korisnicima, HT bi mogao iskoristiti kako bi za tog istog krajnjeg korisnika mogao kreirati uslugu koja bi odgovarala tom krajnjem korisniku s ciljem da pridobije istog, a što bi opet dovelo do prenošenja značajne tržišne snage i jačanja tržišnog položaja na povezanoj maloprodajnoj razini.

6.2.4. Neopravdano korištenje informacija o konkurentima

Navedena prepreka je usko povezana s prethodnom preprekom odnosno s nerazumnim/neopravdanim zahtjevima. Naime, u ovom slučaju riječ je o postupcima operatora sa značajnom tržišnom snagom u kojima koristi podatke koje mu za potrebe

pružanja veleprodajne usluge daju postojeći ili novi operatori na tržištu pri čemu ih koristi s ciljem podizanja troškova konkurenciji i ograničavanja njihovog djelovanja na pripadajućem maloprodajnom tržištu.

U odsustvu regulacije, HT bi mogao od potencijalnih i sadašnjih konkurenata na maloprodajnom tržištu zatražiti određene informacije, a koje bi mogao koristiti za potrebe svog maloprodajnog dijela ili potrebe povezanih društava. Na temelju takvih informacija, HT bi mogao ponuditi posebne uvjete za pojedine krajnje korisnike kako bi ih motivirao da ne promijene operatora što bi moglo dovesti do smanjenja maloprodajnih prihoda konkurenata, na način da krajnji korisnici odustanu od prelaska, ili do povećanja troškova konkurenata (npr. dodatni marketinški troškovi za privlačenje korisnika).

Na navedeni način HT bi ostvario prednosti pred ostalim konkurentima i to tako što bi iskoristio svoju značajnu tržišnu snagu na veleprodajnom tržištu koje je predmet ovog dokumenta i istu prenio na pripadajuće maloprodajno tržište te na taj način, u konačnici, doveo po povećanja troškova ostalih operatora, problema u poslovanju i vjerojatnog izlaska s tržišta.

6.2.5. Diskriminacija kakvoćom usluge

Diskriminacija kakvoćom usluge moguća je kada operator sa značajnom tržišnom snagom utječe na povećanje troškova postojećih ili potencijalnih konkurenata ili na smanjivanje zarade na maloprodajnoj razini na način da ih dovede u neravnopravan položaj kakvoćom pružanja usluge.

Naime, u odsustvu regulacije, operator sa značajnom tržišnom snagom bi mogao pružati veleprodajnu uslugu s parametrima kakvoće lošijim od usluge koju nudi svome maloprodajnom dijelu ili društvima pod njegovom kontrolom. Na taj način operator sa značajnom tržišnom snagom ima izravan utjecaj na kakvoću usluge koja se pruža krajnjim korisniku, a na što je korisnik posebno osjetljiv, što dovodi do nezadovoljstva i gubitka povjerenja krajnjih korisnika u operatora koji im nudi uslugu.

HAKOM smatra da bi HT, u odsustvu regulacije, mogao na različite načine utjecati na kakvoću te uklanjanje mogućih kvarova pri pružanju mjerodavne veleprodajne usluge i povezanih sadržaja. Tako bi HT mogao otklanjati kvarove, odnosno smetnje pri pružanju usluge *bitstream* pristupa u duljem vremenskom roku nego kad se radi o njegovim vlastitim korisnicima. Nadalje, u slučaju problema u mreži, HT bi mogao dati prioritet vlastitom podatkovnom prometu, odnosno vlastitim širokopojasnim uslugama koje nudi na maloprodajnoj razini (VOIP, IPTV, VoD) na štetu širokopojasnih usluga ostalih operatora.

Takvo postupanje dovodi do sljedećih posljedica. Naime, postojeći ili potencijalni konkurenti gube povjerenje krajnjih korisnika, a što može rezultirati prestankom korištenja usluge operatora od strane krajnjih korisnika, a time i nižim zaradama operatora na maloprodajnom tržištu. Slijedom navedenog, HT bi mogao prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu te jačati svoj tržišni položaj na vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu, a što bi dovelo do neučinkovitog tržišnog natjecanja na štetu krajnjih korisnika.

6.3. Prenosnje značajne tržišne snage na osnovama vezanim uz cijene

6.3.1. Diskriminacija na cjenovnoj osnovi

Diskriminacija na cjenovnoj osnovi predstavlja prepreku razvoju tržišnog natjecanja koja se odnosi na situaciju u kojoj operator sa značajnom tržišnom snagom nudi različite cijene veleprodajne usluge koja je nužna za pružanje određene maloprodajne usluge, svom maloprodajnom dijelu (vlastite potrebe) i društvima pod njegovom kontrolom u odnosu na postojeće i potencijalne konkurente na pripadajućem veleprodajnom i maloprodajnom tržištu.

HAKOM smatra da bi HT, u odsustvu regulacije, mogao primjenom diskriminacije na osnovi cijena nuditi veleprodajnu uslugu *bitstream* pristupa operatorima s kojima se natječe na povezanom maloprodajnom tržištu po cijenama višim od onih po kojima tu istu uslugu pruža svom maloprodajnom dijelu ili društvima pod njegovom kontrolom. Takvim ponašanjem HT bi mogao utjecati na poslovne rezultate ostalih operatora koji koriste navedenu veleprodajnu uslugu kako bi na povezanom maloprodajnom tržištu pružali usluge širokopojasnog pristupa internetu i usko povezane usluge.

Postavljanjem veleprodajne cijene iznad cijene po kojoj tu istu uslugu nudi svom maloprodajnom dijelu ili društvima pod njegovom kontrolom, HT bi mogao prenijeti svoju tržišnu snagu na vertikalno povezano maloprodajno tržište. Naime, HT bi kroz svoj maloprodajni dio, odnosno kroz društva pod njegovom kontrolom, mogao nuditi krajnjim korisnicima uslugu po određenim maloprodajnim cijenama. Drugi operatori da bi bili konkurentni, morali bi ponuditi uslugu pod istim, pa i nižim cijenama, pri čemu ne bi mogli ostvariti zaradu, pa bi čak u određenim slučajevima maloprodajni prihod bio nedovoljan za pokrivanje svih troškova. Drugim riječima, razina maloprodajnih cijena s kojima bi se morali natjecati ostali operatori u kombinaciji s postavljenim veleprodajnim cijenama, dovela bi do istiskivanja marže odnosno, dugoročno, do neučinkovitog tržišnog natjecanja i izlaska drugih operatora s tržišta.

6.3.2. Unakrižno subvencioniranje

Unakrižno subvencioniranje se odnosi na situaciju u kojoj postoje dva različita tržišta i dvije različite cijene na navedenim tržištima. Operator sa značajnom tržišnom snagom na određenom veleprodajnom tržištu mogao bi, u odsustvu regulacije, naplaćivati cijenu iznad troška, a na povezanom maloprodajnom tržištu mogao pružiti cijenu ispod troškova, što bi dovelo do istiskivanja cijena. Na taj način mogao bi prenijeti značajnu tržišnu snagu s veleprodajnog tržišta na povezano maloprodajno tržište.

HAKOM smatra da bi HT, u odsustvu regulacije, mogao nuditi veleprodajnu uslugu *bitstream* pristupa iznad troška, te na taj način povisiti troškove operatora koji koriste navedenu uslugu, a u isto vrijeme nuditi maloprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa internetu i usko povezanu IPTV uslugu putem svog maloprodajnog dijela i/ili društava koja su pod njegovom kontrolom po cijenama koje su ispod troška.

Takvo postupanje HT-a dovelo bi do istiskivanja marže, te bi natjeralo operatore koji koriste mjerodavnu veleprodajnu uslugu, da trpe gubitke, što bi ih u konačnici natjeralo da napuste

tržište. S druge strane, HT bi bio u mogućnosti, kroz svoj maloprodajni dio i/ili društva pod njegovom kontrolom, prenijeti značajnu tržišnu snagu s mjerodavnog veleprodajnog tržišta na povezana maloprodajna tržišta i jačati svoj tržišni položaj, a što bi imalo negativne učinke na učinkovito tržišno natjecanje.

6.4. Ostale prepreke na mjerodavnom tržištu

U Republici Hrvatskoj postoje područja koja su gušće naseljena i područja koja imaju slabiju gustoću naseljenosti. Isto tako, područja je moguće podijeliti na područja u kojima postoji (infrastrukturna) konkurencija te ona druga u kojima HT, kao bivši monopolist, nema konkurenciju. Također, postoje područja u kojima je izražen komercijalni interes te područja u kojima operatori teško vide isplativost poslovnih planova.

U analizi tržišta iz lipnja 2013. HAKOM je uzevši u obzir kriterij broja aktivnih linija i postotak ruta⁶¹ duljih od 2,5 km na pojedinom MDF-u/ODF-u napravio podjelu područja na područje tipa 1 i područje tipa 2. Podjela na područja primjenjuje se pri definiranju regulatornih obveza koje se odnose na FTTH i FTTN koncept, gdje u područje tipa 2 u kojem su olakšane regulatorne obveze, spadaju sve lokacije MDF-ova na kojima ima manje od 900 aktivnih linija ili je više od 50% ruta dulje od 2,5 kilometra uz izuzetak MDF-ova na kojima postoji kolokacija. Podjela teritorija Republike Hrvatske izvršena je kako bi se primjenom različitih regulatornih obveza za svaki od dva tipa područja potaknula modernizacija postojeće pristupne mreže i ulaganja u svjetlovodne pristupne mreže nove generacije.

Kao što je gore rečeno, cilj diferencijacije područja je poticaj ulaganjima u NGA mrežu na područjima na kojima ekonomski nije isplativo graditi novu ili modernizirati postojeću mrežu. Prema podacima HT-a u periodu od drugog polugodišta 2012. do uključujući prvo polugodište 2014. HT je u potpunosti završio radove skraćivanja petlje na ukupno 12 novih čvorova, i to 10 FTTN nezavisnih čvorova i 2 FTTC zavisna čvora, dok je u izgradnji 31 novi čvor od kojih 28 FTTN nezavisnih čvorova i 3 FTTC zavisna čvora.

Od ukupno 10 završenih i u izgradnji FTTN nezavisnih čvorova većina se nalazi na području tipa 2, što je pokazatelj da je olakšana regulacija u tim područjima dala poticaj HT-u da modernizira postojeću mrežu.

⁶¹ Ruta je pojam iz troškovnog modela za nepokretnu pristupnu mrežu. Jedna ruta predstavlja udaljenost pojedinog tzv. sectiona od pripadajućeg MDF-a, pri čemu se section definira kao dio ulice od jednog raskršća do drugog te se na svakom sectionu za koji se računa pripadajuća ruta, nalazi minimalno jedan korisnik kojeg je potrebno spojiti na pripadajući MDF. Jedna ruta se može sastojati od samo jednog sectiona (za korisnike koje su blizu MDF-a), ali i od više sectiona (u situacijama kad je potrebno povezati jako udaljene korisnike).

7. Regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište

HAKOM nastoji osigurati da tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, funkcionira na način da pruži optimalni poticaj razvoju tržišnog natjecanja na maloprodajnom tržištu širokopojasnog pristupa internetu. Uzevši to u obzir, cilj HAKOM-a je osigurati da je operator sa značajnom tržišnom snagom spriječen u mogućem iskorištavanju svoje tržišne snage na mjerodavnom tržištu, jer bi to imalo neželjene posljedice kako za veleprodajno tržište tako i za povezana maloprodajna tržišta za koja je konkretna veleprodajna usluga ulazni proizvod.

HAKOM je u analizi mjerodavnog tržišta iz 2013. prepoznao prepreke razvoju tržišnog natjecanja na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište te je prema uočenim preprekama HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom odredio sljedeće regulatorne obveze:

- obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže
- obvezu nediskriminacije
- obvezu transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa
- obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva
- obvezu računovodstvenog razdvajanja.

Navedene regulatorne obveze su, kao što je rečeno u točki 6.4, nametnute u strožem ili blažem obliku s obzirom na pripadnost pojedinog MDF-a/ODF-a području tipa 1 ili području tipa 2.

U prethodnoj analizi tržišta operatoru sa značajnom tržišnom snagom nametnute su obveze koje proizlaze iz tržišnog udjela i prepoznatih prepreka na mjerodavnom tržištu. Utvrđeno je da HT ima 100% udjela na tržištu, prepoznat je niz stvarnih i potencijalnih prepreka i u skladu s tim određene su regulatorne obveze.

Dinamika razvoja tržišta ostala je relativno nepromijenjena u odnosu na prethodnu analizu tržišta, jer HT još uvijek ima 100% udjela na tržištu unatoč tome što postoje tehnička rješenja koja omogućavaju pružanje veleprodajne *bitstreama* usluge putem kabelaške infrastrukture. Zbog svega navedenog, HAKOM smatra kako se u razdoblju na koje se odnosi ova analiza tržišta, tržišni udio HT-a neće značajnije mijenjati kao niti prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje su prema mišljenju HAKOM-a još uvijek visoke i nepremostive.

Širokopojasni pristup internetu na maloprodajnoj razini moguć je preko različitih tehnologija. Maloprodajni korisnici imaju izbor u smislu izbora i kvalitete usluge, izbora tarifnog paketa. Dakako, to je još uvijek uvjetovano lokacijom, odnosno postojanjem alternativnih mrežnih platformi, koje su ograničene područjima koje pokrivaju, a što je vidljivo u njihovom niskom tržišnom udjelu.

Usluga veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište ne postoji na alternativnim mrežama i operatori mogu navedenu uslugu koristiti samo od HT-a. Stoga su operatori ovisni o veleprodajnoj usluzi HT-a kako bi pružali maloprodajne usluge svojoj korisničkoj bazi.

Veleprodajna pristupna usluga je osnovni uvjet da bi se alternativni operatori mogli natjecati na maloprodajnom tržištu širokopojasnog pristupa internetu. Po mišljenju HAKOM-a, malo je vjerojatno da bi tu uslugu u odsustvu regulacije HT ponudio na tržištu ili bi je ponudio pod nepovoljnijim uvjetima. Izravna korist od postojanja veleprodajne pristupne usluge je da su alternativni operatori u mogućnosti natjecati se na pripadajućoj maloprodajnoj razini, što posljedično ima pozitivan utjecaj na maloprodajne usluge i cijene tih usluga.

Uzevši u obzir gore navedene probleme koji se javljaju na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište i prepoznate prepreke razvoju tržišnog natjecanja navedene u poglavlju 6., HAKOM smatra da je neophodna regulacija predmetnog tržišta i zadržavanje regulatornih obveza.

Stoga, HAKOM na ovom mjerodavnom tržištu zadržava HT-u sljedeće regulatorne obveze:

- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže
- obveza nediskriminacije
- obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude
- obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva
- obveza računovodstvenog razdvajanja.

Također, HAKOM određuje zemljopisnu podjelu regulatornih obveza s ciljem poticanja ulaganja u područjima u kojima postoji slabiji komercijalni interes za ulaganja u pristupnu mrežu, na način kako je opisano u nastavku.

HAKOM je područje Republike Hrvatske podijelio na dva područja: **područje tipa 1** i **područje tipa 2**. Podjela na područja primjenjuje se pri definiranju regulatornih obveza koje se odnose na FTTN koncept. Različita pravila regulacije primjenjivat će se na dva različita područja, stroži oblik regulacije na području tipa 1 te blaži oblik regulacije na području tipa 2. Ista podjela područja primjenjuje se i na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji su pruža na fiksnoj lokaciji.

Podjela na područja je izvršena na temelju lokacija glavnih razdjelnika (MDF-ova) te su pri razvrstavanju MDF-ova korišteni sljedeći kriteriji:

- broj aktivnih linija po MDF-u
- postotak ruta koje pripadaju pojedinom MDF-u koje su dulje od 2,5 kilometra.

U *područje tipa 2* su svrstane sve lokacije MDF-a na kojima ima manje od 900 aktivnih linija ili je više od 50% ruta dulje od 2,5 kilometra. Tako dobiven skup *područja tipa 2* sadrži i određeni broj lokacija MDF-a na kojima postoji kolokacija. Na takve MDF-ove na kojima postoji kolokacija primjenjuju se uvjeti iz *područja tipa 1*⁶². Iznimno, vezano uz regulatorne

⁶² Iako su navedene u *području tipa 2*.

obveze za FTTN koncept, ukoliko je broj izdvojenih lokalnih petlji koje se planiraju preusmjeriti na novi nezavisni čvor manji od 10% od ukupnog broja aktivnih linija na navedenom MDF-u, primjenjuju se uvjeti za FTTN koji vrijede za *područje tipa 2*.

Dodatno, HAKOM je, na temelju analize dobivene podjele MDF-ova, određene lokacije iz *područja tipa 2* prebacio u *područje tipa 1*. Navedeno se odnosi na određeni broj MDF-ova koji imaju broj aktivnih linija manji od 900 te dovoljno kratke rute, a nalaze se na području sljedećih gradova: Zagreb, Split, Rijeka, Osijek, Bjelovar, Virovitica, Čakovec, Karlovac i Dubrovnik.

HAKOM je prethodnom analizom odredio i podjelu područja za FTTH, međutim, u postupku određivanja naknada za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa⁶³, pokazalo se da će HT ionako u razdoblju koje pokriva ova analiza, ulagati u svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu na ograničenom području tipa 1. Stoga HAKOM smatra da nema potrebe određivati blažu regulaciju u područjima u kojima ne postoji komercijalni interes.

7.1. Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže

HAKOM može odrediti operatorima obvezu udovoljavanja opravdanim zahtjevima za pristup i korištenje posebnih dijelova mreže i pripadajuće infrastrukture i opreme. HAKOM može operatorima odrediti obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže osobito ako smatra da bi uskraćivanje pristupa, ili koje drugo neprihvatljivo uvjetovanje ili ograničenje sličnog učinka, spriječilo održivo tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini, ili bi bilo protivno interesima krajnjih korisnika usluga. HAKOM može odrediti i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razločnosti i pravodobnosti.

HAKOM smatra, a kao što je opisano u poglavlju 6.1. ovog dokumenta, da bi uskraćivanje pristupa ili bilo koje drugo neprihvatljivo uvjetovanje ili ograničenje sličnog učinka spriječilo održivo tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini, te bi bilo protivno interesima krajnjih korisnika usluga. Stoga, HAKOM je ocijenio potrebnim odrediti regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže kako bi se spriječilo narušavanje ili ograničavanje tržišnog natjecanja, odnosno onemogućilo potencijalno uvjetovanje ili uskraćivanje pristupa mreži putem postavljanja neopravdanih zahtjeva.

Na temelju navedenog pod preprekom razvoju tržišnog natjecanja koja se odnosi na odbijanje dogovora/uskraćivanje pristupa, HAKOM smatra da je na tržištu na kojem operatori ovise o infrastrukturi drugog operatora za pružanje maloprodajnih usluga potrebno uspostaviti okvire, odnosno odrediti odgovarajuće regulatorne obveze kako bi se onemogućilo uskraćivanje pristupa ili bilo koje drugo neprihvatljivo uvjetovanje ili ograničenje sličnog učinka koje bi spriječilo održivo tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini ili bi bilo protivno interesima krajnjih korisnika usluga.

Slijedom navedenog, HAKOM smatra da je regulatorna obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže osnovna regulatorna obveza koju je potrebno odrediti operatoru sa značajnom tržišnom snagom na predmetnom mjerodavnom tržištu. Stoga, kako bi se izbjeglo ponašanje operatora sa značajnom tržišnom snagom definirano u poglavlju 6.1. i poglavlju 6.

⁶³ KLASA: UP/I-344-01/14-05/07, URBROJ: 376-11/14-11

2.2. ovog dokumenta, HAKOM zadržava HT-u regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže i pripadajuće infrastrukture.

U okviru određivanja navedene obveze, a u skladu s člankom 61. stavkom 3. ZEK-a, HAKOM određuje HT-u sljedeće:

- da trećoj strani pruži pristup usluzi *bitstream* pristupa obuhvaćen definicijom tržišta iz poglavlja 4.3. ovog dokumenta
- da pregovara u dobroj vjeri s drugim operatorima koji traže pristup i, u okviru ove obveze, obvezu davanja odgovora na svaki razuman zahtjev
- da ne ukida već odobreni pristup mreži
- da odobri otvoreni pristup tehničkim sučeljima, protokolima ili drugim ključnim tehnologijama koje su nužne za međusobno djelovanje usluga
- da osigura zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme
- da omogući pristup sustavima operativne potpore ili sličnim programskim sustavima nužnim za osiguravanje pravednoga tržišnog natjecanja u pružanju usluga
- da omogući posebne virtualne kanale.

HAKOM je, pri određivanju obveza iz članka 61. stavka 3. ZEK-a u okviru obveze pristupa, vodio računa da navedene obveze budu razmjerne regulatornim načelima i ciljevima iz članka 5. ZEK-a, odnosno, vodio je računa o kriterijima koju su navedeni u članku 61. stavku 5. ZEK-a. Naime, HAKOM smatra kako je, s obzirom na stupanj razvoja tržišta, usluga *bitstream* pristupa te sve predložene obveze tehnički i gospodarski u potpunosti izvedive, uzimajući u obzir raspoložive kapacitete operatora.

U nastavku su propisane obveze iz članka 61. stavka 3. ZEK-a detaljnije obrazložene.

- U cilju rješavanja problema opisanih u poglavlju 6.1. ovog dokumenta, a u skladu s člankom 61. stavkom 3. točkom 1. ZEK-a, HAKOM određuje HT-u obvezu da drugim operatorima pruža uslugu *bitstream* pristupa obuhvaćenu definicijom tržišta iz poglavlja 4.3. ovog dokumenta. S obzirom da HT posjeduje elektroničku komunikacijsku mrežu, koju nije lako replicirati u razdoblju na koje se odnosi analiza, obveza pristupa je potrebna kako bi se onemogućilo HT da prenese svoju značajnu tržišnu moć na povezano maloprodajno tržište.

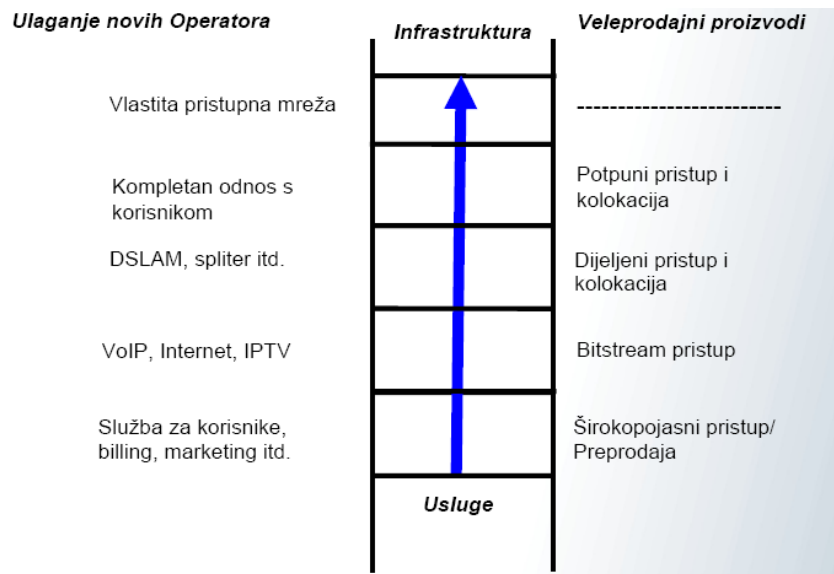
HAKOM zadržava HT-u obvezu da mora pružati uslugu *bitstream* pristupa neovisno o pristupnoj tehnologiji, i to na sljedećim točkama pristupa:

- IP razina
- Ethernet razina
- DSLAM/OLT razina.

Različite točke pristupa omogućavaju operatorima postupno penjanje po ljestvici ulaganja (eng. *ladder of investment*), odnosno migrirajući s jedne točke pristupa, odnosno

preuzimanja prometa, na drugu, omogućuje se operatoru da postupno ulaže u vlastitu infrastrukturu, te se na taj način potiče razvoj tržišnog natjecanja. Kao što je već navedeno, različite točke pristupa određuju različite mogućnosti kontrole tehničkih parametara koji utječu na samu širokopojasnu uslugu pruženu krajnjem korisniku te mogućnost korištenja vlastite mreže umjesto mreže bivšeg monopolista. Što je točka pristupa bliže krajnjem korisniku, operator ima veću kontrolu pri pružanju usluge te veće mogućnosti praviti razliku između vlastite usluge i usluge koju nudi bivši monopolist.

Slika 13 Ljestvica ulaganja



- Također, u slučaju da, u razdoblju na koje se odnosi ova analiza, HT želi početi pružati maloprodajne usluge čija djelotvorna tehnička replikacija nije moguća na temelju postojećih veleprodajnih usluga, HT je obvezan prije početka pružanja takvih maloprodajnih usluga objaviti u Standardnoj ponudi veleprodajne uvjete za novu veleprodajnu uslugu ili ažurirati uvjete postojeće veleprodajne usluge na način da je moguća tehnička i ekonomska replikacija navedene maloprodajne usluge. Navedeno je u skladu s Preporukom o jedinstvenim obvezama nediskriminacije i troškovnim metodologijama.

S obzirom da je HT obvezan podnijeti zahtjev za izmjenom Standardne ponude HAKOM-u, HAKOM će u postupku izmjene Standardne ponude, u kojem će zajedno sa zainteresiranim stranama definirati uvjete pružanja nove usluge, odrediti rok u kojem će se izmijenjeni veleprodajni uvjeti početi primjenjivati. Prilikom podnošenja zahtjeva za izmjenom Standardne ponude, HT mora dostaviti sve potrebne informacije kojima se dokazuje da je tehnička replikacija u potpunosti osigurana.

HT ne može početi pružati nove usluge na maloprodajnoj razini prije početka primjene novih veleprodajnih uvjeta. Rok u kojem se primjenjuju novi veleprodajni uvjeti, HAKOM će definirati u postupku izmjene Standardne ponude, pri čemu će se u obzir uzeti radi li se o novoj usluzi ili ažuriranju postojeće te koje je vrijeme potrebno za potpisivanje ugovora,

izmjenu i ažuriranje relevantnih informacijskih sustava, kao i vrijeme potrebno za stavljanje nove maloprodajne ponude na tržište.

Na taj način će se omogućiti da operatori korisnici mogu pravovremeno ponuditi maloprodajne usluge i konkurirati HT-u te će se izbjeći prednost HT-a u obliku prednosti prvog ulaska (eng. *first mover advantage*).

- Nadalje, ukoliko je krajnji korisnik unutar kruga od 100 metara zračne udaljenosti od HT-ove mreže (neovisno o tome je li potrebno poduzeti određene građevinske radove te ishodenje potrebnih dozvola/suglasnosti/odobrenja) ili ukoliko je krajnji korisnik udaljen od najbliže slobodne parcele više od 100 metara zračne udaljenosti (maksimalno unutar kruga od 300 metara zračne udaljenosti od objekta koji treba priključiti), HT je obvezan realizirati zahtjev za veleprodajnim širokopojasnim pristupom za naked BSA korisnike, na isti način kako je definirano Standardnom ponudom HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji. Na taj način sprječava se da operatori korisnici veleprodajnog širokopojasnog pristupa uz osnovni pristup mreži putem operatora korisnika (naked BSA) ne budu u neravnopravnom položaju u odnosu na operatore korisnike usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i maloprodajni dio HT-a.
- U skladu s člankom 61. stavkom 3. točkom 2. ZEK-a, HAKOM određuje HT-u da pregovara u dobroj vjeri s drugim operatorima koji traže usluge bitstream pristupa. HAKOM je mišljenja da je navedena obveza nužna za postizanje budućih sporazuma vezano uz uslugu bitstream pristupa, s obzirom da bi, u odsustvu regulacije, HT bio u mogućnosti na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, narušavati tržišno natjecanje onemogućavanjem pregovora i postizanja dogovora s operatorima vezano uz uslugu bitstream pristupa. HT je ocjenjivanje razumnog zahtjeva obvezan provoditi u skladu s obvezom nediskriminacije koja mu je određena i tehničkim mogućnostima vlastite mreže.
- U skladu s člankom 61. stavkom 3. točkom 3. ZEK-a, HAKOM određuje HT-u da ne smije ukinuti već odobreni *bitstream* pristup. HAKOM je mišljenja da je navedena obveza nužna, s obzirom da bi, u odsustvu regulacije, HT bio u mogućnosti prestati pružati uslugu operatorima koji već djeluju na tržištu, a što bi uzrokovalo gubitak tržišnog udjela operatora, pa i izlaska s tržišta, a sve na štetu krajnjih korisnika, s obzirom da bi izgubili mogućnost korištenja i izbora usluga koje su već postojale na tržištu.

HT na **području tipa 1** ne smije ukinuti već odobreni *bitstream* pristup na DSLAM razini osim ako se operatori međusobno dogovore o nekom obliku migracije. U slučaju da nema dogovora između operatora, HT je obvezan najaviti operatorima korisnicima i HAKOM-u najmanje pet godina unaprijed detaljan plan potpunog ukidanja postojeće pristupne mreže po pojedinom MDF-u, kako bi se ostavilo dovoljno vremena operatorima da isplaniraju alternativni pristup do krajnjeg korisnika.

Navedeno je nužno kako bi se očuvala kontinuiranost pružanja usluge operatora te mogućnost operatora da se nastavi natjecati na tržištu i u NGA okruženju.

Ukoliko se radi o **području tipa 2**, HT može ukinuti već odobreni pristup uz uvjet da operatore korisnike obavijesti najmanje 6 mjeseci prije gašenja pristupne mreže. Na ovaj

način će se stvoriti uvjeti da HT lakše vrši modernizaciju pristupne mrežu na teritoriju koji pripada području tipa 2.

U slučaju ukidanja pristupa na DSLAM/OLT razini HT mora omogućiti operatoru korisniku pristup na prvoj sljedećoj hijerarhijskoj razini po cijeni pristupa na DSLAM/OLT razini u razdoblju od 2 godine od ukidanja pristupa.

S obzirom da u području tipa 1 mogu postojati krajnji korisnici čija duljina lokalne petlje ne može zadovoljiti osnovne brzine širokopojasnog pristupa internetu, a posebice brzine definirane Digitalnom agendom, HAKOM će u zasebnom postupku definirati karakteristike navedenih lokalnih petlji na temelju kojih će se moći utvrditi za koje krajnje korisnike HT može ukinuti pristup u roku kraćem od pet godina od slanja obavijesti s ciljem modernizacije pristupnih mreža. Rok za slanje obavijesti će također biti definiran u navedenom postupku. U slučaju ukidanja pristupa na DSLAM/OLT razini HT će morati omogućiti operatoru korisniku pristup na prvoj sljedećoj hijerarhijskoj razini po cijeni pristupa na DSLAM/OLT razini u razdoblju od 2 godine od ukidanja pristupa.

Podaci o lokacijama MDF-ova ovisno o području u kojem se nalaze trebaju biti dostupni putem B2B servisa na način kako je definirano Standardnom ponudom.

- HAKOM određuje HT-u da, u skladu s člankom 61. stavkom 3. točkom 5. ZEK-a, mora operatorima odobriti otvoreni pristup tehničkim sučeljima, protokolima ili drugim ključnim tehnologijama koje su nužne za osiguranje pružanja širokopojasnih usluga na maloprodajnom tržištu. U suprotnom, postojala bi opasnost od onemogućavanja ulaska novih operatora na mjerodavno tržište iz razloga što je nužno omogućiti međusobno ispravno povezivanje mreže HT-a s mrežom novog operatora. HAKOM smatra da je ispravno međupovezivanje mreža operatora nužno za međusobno djelovanje usluga za krajnje korisnike, a time i za uspostavu i očuvanje konkurencije na tržištu.
- Nadalje, HAKOM, u skladu s člankom 61. stavkom 3. točkom 6. ZEK-a, određuje HT-u obvezu da mora osigurati zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, pri čemu HT treba osigurati pristupne vodove koji omogućuju pristup svakoj točki pristupa koja je HT-u određena i prienos podataka od određene priključne točke na lokaciji operatora prema točkama na širokopojasnom pristupnom čvoru. HT je obvezan omogućiti navedene vodove u skladu s *Analizom tržišta zaključnih segmenata iznajmljenih vodova* i *Analizom tržišta prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova – nekonkurentne relacije*. Dodatno, za potrebe pristupa svakoj točki pristupa koju HT mora osigurati u okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, HT mora osigurati da operator korisnik može pristupiti svakoj pristupnoj točki preko vlastitih pristupnih vodova za koje je odgovoran operator korisnik pri čemu HT može naplatiti jednokratni trošak uspostave pristupa.
- HT je obvezan omogućiti operatorima korisnicima pristup do pristupnih točaka primjenom dostupnih tehničkih rješenja, ovisno o izboru operatora korisnika:
 - HT mora osigurati zajedničko korištenje kabelaške kanalizacije, odnosno omogućiti korištenje kabelaške kanalizacije do centrale te do vanjskog kabineta operatora ili neke druge sabirne točke u skladu s člankom 30. ZEK-a i Standardnom ponudom HT-a o

načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme (kabelske kanalizacije)

- HT mora operatoru iznajmiti svjetlovodnu nit/svjetlovodne niti bez prijenosne opreme (eng. dark fibre)
- HT mora osigurati pristup na bazi valne duljine (xWDM pristup) preko niti koje HT koristi za svoje potrebe, a u svrhu povezivanja aktivne opreme operatora korisnika na mrežu.

Radi izbjegavanja dvojbi, HT mora omogućiti navedena tehnička rješenja ovisno o dostupnosti. Ukoliko su istovremeno dostupna sva tri tehnička rješenja, operator korisnik može odabrati koje rješenje želi koristiti.

- HT je obvezan temeljem članka 61. stavka 3. točke 8. ZEK-a, omogućiti pristup operativnim IT sustavima podrške sukladno međunarodnim standardima putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja, koja omogućavaju izravnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava - B2B pristup (web servisi - SOAP), uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku u skladu s poslovnim potrebama i tehničkim mogućnostima sustava. HT je na ovaj način obvezan operatorima korisnicima omogućiti pristup:

- informacijskom sustavu praćenja zahtjeva operatora korisnika za uslugu *bitstream* pristupa
- zahtjevima operatora korisnika za popravak kvara, statusu i stanju eskalacije popravka kvara operatora korisnika
- informacijama o statusu dostupnosti usluge do krajnjeg korisnika, osobito podacima o količini slobodnih DSLAM portova raščlanjeno po tipovima DSLAM-a (Siemens, Ericsson, Huawei itd.) s naznakama o planiranim rokovima proširenja DSLAM-a.

Informacije o dostupnosti i procijenjenim brzinama HT mora, pored postojećih parametara, omogućiti i putem parametra „ID usluge“ koji predstavlja jedinstvenu oznaku parice. Na taj način omogućit će se provjera dostupnosti i mogućih brzina za korisnike putem *naked* BSA usluge. Pretraga po parametru „ID usluge“ mora biti omogućena najkasnije do 30. listopada 2015.

Informacije o fakturiranju usluga iz Standardne ponude HT je obvezan, zbog njihove veličine, dostavljati putem web portala uz notifikaciju putem elektroničke pošte.

- HT je obvezan omogućiti najmanje 4 posebna virtualna kanala, pri čemu HT mora osigurati posebni virtualni kanal za IPTV i poseban virtualan kanal za VOIP koji moraju imati garantirani kapacitet i prioritet nad ostalim prometom kroz HT mrežu na jednak način kako HT isto definira za svoje maloprodajne korisnike. HT dodatno mora osigurati poseban virtualan kanal za nadzor korisničke opreme, dok četvrti virtualni kanal nije izričito vezan uz neku određenu uslugu.

Slijedom navedenog HT je obvezan na svim lokacijama opremljenim DSLAM uređajima operatorima korisnicima omogućiti navedene virtualne kanale.

U slučaju nadogradnje DSLAM opreme i pripadajućih kartica, HT je obvezan na vrijeme obavijestiti operatore korisnike kako bi se izvršila potrebna testiranja te kako bi isti pravovremeno prilagodili svoje sustave.

- HT je obvezan za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu i uslugu privatnog virtualnog kanala za VoIP uslugu omogućiti nacionalni pristup do svih korisnika spajanjem na samo jednom širokopojasnom pristupnom području.
- HAKOM, u skladu s člankom 61. stavkom 4. ZEK-a, u pogledu naloženih obveza određuje HT-u i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razložnosti i pravodobnosti na način da je HT obvezan pružiti ugovorenu razinu usluge (eng. Service Level Agreements – SLA) za uslugu bitstream pristupa. SLA je definiran predmetnom Standardnom ponudom i obuhvaća, između ostalog, vrijeme odgovora na zahtjev, rokove realizacije usluga, maksimalno vrijeme otklona kvara/smetnji i naknade za nepoštivanje rokova. Rokovi za odgovor na zahtjev, za realizaciju te za otklon kvara za uslugu povezivanja jezgrene i pristupne mreže bit će definirani u zasebnom postupku, a kako bi odgovarali specifičnostima pružanja konkretne veleprodajne usluge.
- Radi usklađivanja procedura aktivacija za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa i uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa smatra se aktiviranom tek nakon što operator korisnik potvrdi da je usluga uspješno aktivirana, i to na isti način kako je definirano Standardnom ponudom HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.
- HT je obvezan isplatiti naknadu za nepravovremenu (zakašnjelu/preuranjenu) realizaciju usluge, pri čemu naknada iznosi 50 HRK po danu za prvih 10 dana nepravovremene realizacije, a 75 HRK po danu za svaki pojedini dan od 11. dana nepravovremene realizacije.

Radi izbjegavanja dvojbi, navedene naknade se odnose na svaku nepravovremeno izvršenu aktivnost propisanu Standardnom ponudom.

- HT je obvezan za kašnjenje u otklanjanju kvara unutar 48 sati od isteka maksimalnog predviđenog vremena za otklanjanje kvara isplatiti naknadu u iznosu od 50 HRK po danu kašnjenja. Za kašnjenje u otklanjanju kvara duže od 48 sati od isteka maksimalno predviđenog vremena za otklanjanje kvara naknada iznosi 50 HRK po danu za prva 2 dana kašnjenja (unutar 48 sati), a za preostale dane zakašnjenja 75 HRK po danu kašnjenja.
- HT je obvezan u standardnom roku realizirati zahtjeve za *bitstream* uslugu koje je operator korisnik dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%.

U slučaju da broj zahtjeva za novom *bitstream* uslugom koje je operator korisnik u jednom danu poslao HT-u, odstupaju za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodnog tromjesečja, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT je obvezan realizirati u roku od dodatnih pet radnih dana u odnosu na standardni rok.

U slučaju novog operatora korisnika *bitstream* usluge, prosječne količine zahtjeva definirat će se po proteku tri mjeseca od podnošenja prvog zahtjeva za uslugu *bitstream* pristupa.

- Budući da se ovim dokumentom određuju i izmjene standardne ponude, a ne samo regulatorne obveze u općenitom smislu, odnosno da je HAKOM definirao naknade u slučaju zakašnjenja, potrebno je naglasiti da navedene naknade HAKOM može izmijeniti u postupku izmjene standardne ponude ukoliko utvrdi da je isto potrebno radi promicanja tržišnog natjecanja, odnosno sprječavanja narušavanja ili ograničavanja tržišnog natjecanja u području elektroničkih komunikacija, i to bez izmjene analize ovog mjerodavnog tržišta.
- HT je obvezan u skladu s obvezom nediskriminacije, obavijestiti HAKOM o svim boljim uvjetima SLA (*advanced* SLA) koje HT možda pruža drugim operatorima na temelju komercijalnih dogovora ili za potrebe vlastite maloprodaje ili društava pod njegovom kontrolom. Naime, na taj način HAKOM želi utvrditi osigurava li HT istovjetne uvjete u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge, odnosno pruža li HT, u slučaju boljih uvjeta SLA, svim operatorima istu razinu SLA uz istu cijenu.
- Nadalje, HAKOM sukladno mjerodavnoj Direktivi Europske unije o pristupu zadržava obvezu kojom se HT-u obvezuje da mora omogućiti migraciju između sljedećih usluga:
 - između točaka pristupa usluge *bitstream* pristupa
 - između usluge *bitstream* pristupa i usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i potpetlji.

Procedure te pripadajući troškovi procesa migracije trebaju biti sastavni dio standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Procedure migracije trebaju minimalno sadržavati:

- vrijeme potrebno za provođenje migracije korisnika s pripadajućim maksimalnim volumenom izvršenih zahtjeva
- vrijeme u kojem će korisnici biti bez usluge (s obzirom da je migracijski proces pokrenut od strane operatora i da je isti u potpunosti neprimjetan krajnjem korisniku - navedeni prekid usluge mora biti sveden na minimum)
- SLA uvjete.

HAKOM smatra da regulatorna obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, bez određivanja drugih regulatornih obveza, ne može riješiti prepreke razvoju tržišnog natjecanja prepoznate u poglavljima 6. 2. i 6.3. ovog dokumenta, te stoga HAKOM smatra da je potrebno navedenu obvezu dopuniti drugim obvezama.

7.2. Obveza nediskriminacije

Operator kojemu je određena obveza nediskriminacije, prema članku 59. stavku 2. ZEK-a, osobito mora osigurati istovjetne uvjete u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge, te mora pružati usluge i podatke drugim operatorima uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite usluge ili za potrebe društava pod njegovom kontrolom.

Drugim riječima, operator sa značajnom tržišnom snagom bi, u odsustvu ove regulatorne obveze, mogao diskriminirati ostale postojeće ili nove operatore nuđenjem usluga slabije kvalitete ili nuđenjem usluga po višoj cijeni, nego što ih nudi svom maloprodajnom dijelu (za vlastite potrebe) ili društvima pod njegovom kontrolom. Svako ponašanje, koje bi bilo u smjeru gore navedenog, dovelo bi do otežanog ulaska novih operatora na tržište, a samim time i do manje konkurencije na maloprodajnom tržištu, a što bi u konačnici najviše pogodilo krajnje korisnike.

Slijedom svega navedenog, HAKOM određuje HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu koje je predmet ovog dokumenta, regulatornu obvezu nediskriminacije te je u skladu s navedenom regulatornom obvezom HT obavezan:

- osigurati jednake uvjete⁶⁴ u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge
- pružati usluge i podatke drugim operatorima uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite usluge ili za potrebe društava pod njegovom kontrolom
- dostaviti HAKOM-u ugovore sklopljene na temelju standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa u roku od 15 dana od dana sklapanja istih.

HAKOM smatra da određivanje obveze pristupa⁶⁵ samo po sebi nije dovoljna mjera, s obzirom da HT može, unatoč toj obvezi, određenim ponašanjem opisanim u poglavljima 6.2. i 6.3. ovog dokumenta, sebi i društvima pod njegovom kontrolom omogućiti bolje uvjete poslovanja, čime ugrožava tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini. Sukladno navedenom, regulatorna obveza nediskriminacije nadopunjuje obvezu pristupa kako bi se onemogućilo HT da pruža pristup pod diskriminirajućim uvjetima, a s ciljem omogućavanja djelotvornog tržišnog natjecanja.

Regulatornom obvezom nediskriminacije djelomično se uklanja mogućnost pojave svih prepreka razvoju tržišnog natjecanja koje su definirane u poglavljima 6.2. i 6.3. i svih sličnih prepreka koje nisu izravno definirane, a mogle bi dovesti do istih posljedica na tržištu. Navedenom regulatornom obvezom rješavaju se prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje su vezane uz diskriminaciju na cjenovnoj osnovi i diskriminacije koje nisu na cjenovnoj osnovi, a koje će HAKOM dodatno riješiti i određivanjem regulatorne obveze transparentnosti.

⁶⁴ uvjeti, rokovi, cijene, informacije, itd.

⁶⁵ Pod obvezom pristupa HAKOM podrazumijeva obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže.

- Obvezom nediskriminacije osigurava se da operatori imaju pravo na jednake uvjete usluge bitstream pristupa u jednakim okolnostima, na jednake naknade za istu veleprodajnu uslugu koje ima maloprodajni dio HT-a, te na usluge i informacije iste kvalitete kao što ih HT omogućuje svom maloprodajnom dijelu i društvima pod njegovom kontrolom.

Na taj način moguće je osigurati da usluge i informacije moraju biti pružene drugim operatorima unutar definiranih rokova te u skladu sa standardima kvalitete, koji su jednaki onim uvjetima koje HT pruža svom maloprodajnom dijelu i društvima pod njegovom kontrolom. Stoga, prilikom pružanja veleprodajne usluge *bitstream* pristupa ne bi smjelo doći do nerazumnih kašnjenja, grupiranja usluga ili sadržaja (osim ako postoje opravdani tehnički razlozi) te neopravdanih ugovornih uvjeta i rokova.

- HT je obvezan pružati sve neophodne informacije o planiranim promjenama u mreži 6 mjeseci unaprijed, kako bi operatori korisnici bili u mogućnosti pravovremeno reagirati i prilagoditi se nastalim promjenama, a time i pravovremeno reagirati na maloprodajnoj razini.

Iznimno, HAKOM određuje da HT mora unaprijed obavještavati operatore korisnike (neovisno na kojoj točki pristupa su prisutni) o planiranim rekonfiguracijama u pristupnoj mreži, i to:

- 5 godina unaprijed kod preusmjeravanja dijela mreže na novi nezavisni čvor (FTTN koncept) u području tipa 1
- 6 mjeseci unaprijed kod preusmjeravanja dijela mreže na novi nezavisni čvor (FTTN koncept) u području tipa 2
- 6 mjeseci unaprijed kod preusmjeravanja dijela mreže na novi nezavisni čvor (FTTN koncept) u području tipa 1, ukoliko na MDF lokaciji operator korisnik nema ostvaren pristup na DSLAM razini
- 6 mjeseci unaprijed kod otvaranja novog zavisnog čvora (FTTC koncept) neovisno o području.

Operatori korisnici, neovisno o tome imaju li krajnje korisnike na navedenom području, moraju imati potpune informacije o gore navedenim promjenama u mreži kako bi mogli donijeti odluku o pružanju usluga na novoj pristupnoj lokaciji. Obavijest operatorima mora sadržavati najmanje sljedeće informacije:

1. ukupan broj parica koje će biti završene na razdjelniku u kabinetu ili novom nezavisnom čvoru kao i broj slobodnih parica
2. korisnike realizirane putem usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa za svakog pojedinog operatora korisnika s njegovim pripadajućim jedinstvenim identifikatorom (ID-om)
3. podatak o kabelskoj kanalizaciji i odgovarajućem slobodnom prostoru u istoj na relaciji postojeći čvor pristupne mreže - novi čvor
4. tip kolokacije koju HT nudi na novoj lokaciji (prostor u kabinetu, unutrašnja kolokacija i sl.)
5. na mjerodavnoj karti mjerila 1:5000 ucrtano područje prekrivanja pristupne mreže i lokaciju novouvedenog čvora

6. popis adresa (naziv ulica i kućni broj) koje će biti preusmjerene s postojećeg čvora na novi čvor pristupne mreže.

HT ima obvezu obavijestiti operatore korisnike o gore navedenim informacijama u trenutku najave planiranih promjena u mreži. Informaciju pod rednim brojem 3. HT dostavlja samo onim operatorima korisnicima koji iskažu interes za realizaciju pristupa na DSLAM razini na novom čvoru.

Nadalje, HT mora dodatno obavijestiti operatore korisnike usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na sljedeći način:

- 45 dana prije prespajanja HT je obavezan poslati točan obuhvat projekta s popisom BSA usluga u tom trenutku i vremenski okvir u kojem će se prespajanje dogoditi. Vremenski okvir može biti u rasponu od 2-4 tjedna u ovisnosti o kompleksnosti prespajanja (veličini obuhvata, broju korisnika, broju nastavaka u kojima se izvode aktivnosti).
- 20 dana prije prespajanja definirati vremenski interval unutar kojega će se izvršiti prespajanje pretplatničkog kabela (između 5 i 10 radnih dana) od kojeg HT ne smije odstupati. Dnevna dinamika mora se koordinirati na dnevnoj bazi između HT-ovog voditelja radova na terenu i kontakt osoba od strane operatora korisnika.

U slučaju da HT iz bilo kojih razloga nije u stanju izvršiti rekonfiguraciju u planiranom vremenskom okviru, HT će odmah obavijestiti o tome sve druge operatore. U slučaju da dolazi do vremenskog pomaka duljeg od 30 dana ili značajne promjene u obuhvatu u odnosu na broj korisnika, HT će ponoviti gore navadenu proceduru, osim ukoliko postoji dogovor s operatorima korisnicima.

Sve prethodno navedene obavijesti HT je obavezan pružati operatorima korisnicima putem web portala uz slanje notifikacije putem elektroničke pošte.

HAKOM može u zasebnom postupku detaljnije raspisati način obavještanja vezano uz promjene u mreži te ovisno o iskustvima u postupcima rekonstrukcije mreže.

- Isto tako, HT mora prije uvođenja nove usluge na maloprodajnoj razini, čija djelotvorna tehnička replikacija nije moguća na temelju postojećih veleprodajnih usluga, ponuditi pripadajuće veleprodajne uvjete ostalim operatorima kako je definirano u obvezi pristupa. Određivanjem navedene obveze u okviru obveze nediskriminacije omogućuje se ostalim operatorima pravovremena reakcija na maloprodajnoj razini.
- HT je obavezan dostaviti HAKOM-u ugovore sklopljene na temelju standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa⁶⁶ u roku od 15 dana od dana sklapanja istih. Naime, navedeno je potrebno kako bi HAKOM bio u mogućnosti provjeriti poštuje li HT obvezu nediskriminacije. U slučaju nepoštivanja prethodno spomenute obveze, a na temelju obveze dostave ugovora, HAKOM bi bio u mogućnosti pravovremeno reagirati.

⁶⁶ Obveza objave navedene standardne ponude određena je u okviru obveze transparentnosti koja je obrazložena u poglavlju 7.3.

HAKOM smatra da je regulatorna obveza nediskriminacije neophodna kako bi se na tržištu spriječila sva moguća diskriminacijska ponašanja operatora sa značajnom tržišnom snagom koja su opisana u poglavljima 6.2. i 6.3. ovog dokumenta, a koja bi, u slučaju da se dogode, najviše štete nanijela krajnjim korisnicima. Sprječavanjem svih diskriminacijskih ponašanja stvaraju se uvjeti u kojima je olakšan ulazak na tržište svim novim operatorima, a što je u cilju povećanja konkurencije na maloprodajnom tržištu. Ova regulatorna obveza bi trebala omogućiti svakom operatoru na tržištu jednake informacije, rokove, uvjete, kvalitetu i cijene usluge kao što ih imaju i maloprodajni dio operatora sa značajnom tržišnom snagom koji nudi predmetnu uslugu i društva pod njegovom kontrolom.

Dodatno, HAKOM je razmatrao uvođenje modela istovjetnosti ulaznih proizvoda u skladu s Preporukom Europske komisije od 11. rujna 2013. o jedinstvenim obvezama nediskriminacije i troškovnim metodologijama (2013/466/EU). Međutim, HAKOM je zaključio kako su mjere u okviru obveza određenih HT-u analizom ovog mjerodavnog tržišta dovoljne kako bi spriječile diskriminaciju, pri čemu navedene mjere nisu propisane samo u poglavlju u kojem je definirana obveza nediskriminacije.

HAKOM je unutar obveze nediskriminacije detaljno propisao koje informacije HT mora pružati operatorima u slučaju rekonstrukcije pristupne mreže (FTTC i FTTN koncept), a sve s ciljem kako bi se HT-u onemogućila prednost prvog ulaska i omogućilo ravnopravno tržišno natjecanje.

HAKOM je definirao razdoblje u kojem HT mora unaprijed obavještavati operatore korisnike (neovisno na kojoj točki pristupa su prisutni i imaju li krajnje korisnike na navedenom području) o planiranim rekonfiguracijama u pristupnoj mreži. Nadalje, unutar obveze pristupa je dana obveza davanja informacija o statusu dostupnosti usluga i mogućim brzinama.

Unutar obveze nediskriminacije HT-u je dana i obveza tehničke replikacije koja HT-u onemogućava pružanje maloprodajnih usluga ukoliko za iste ne postoji odgovarajuća veleprodajna usluga (implementirana u standardnoj ponudi) koja alternativnim operatorima omogućava ravnopravno tržišno natjecanje.

HAKOM je odredio i druge mjere kako bi se osigurali visoki standardi kvalitete usluga. Ove mjere se sastoje od praćenja glavnih pokazatelja učinkovitosti te ugovorene razine usluge i jamstava za ugovorenu razinu usluge, a sve kako bi se općenito osigurala minimalna razina kvalitete usluga. HT je obvezan operatorima objaviti glavne pokazatelje učinkovitosti što omogućava usporedbu razine kvalitete usluge koju HT pruža za potrebe svoje maloprodaje i povezanih društava u odnosu na ostale operatore. Ukoliko se pokaže potreba, HAKOM može izmijeniti listu glavnih pokazatelja učinkovitosti.

Alternativni operatori zahtjeve za veleprodajnim uslugama kao i zahtjeve za otklon kvara ili smetnje podnose putem informacijskih sustava (B2B sustav) koji se konstantno razvija u periodu od zadnjih pet godina.



Ugovorena razina ostvarivanja usluge zajedno s odgovarajućim naknadama u slučaju neispunjavanja usluge ili kašnjenja u isporuci usluge su definirane u važećoj standardnoj ponudi te stoga nisu dodatno propisane u ovom krugu analize.

Postupak obračuna i naplate propisanih naknada koji se primjenjuje u slučaju kašnjenja u isporuci usluge ili neispunjavanja usluge je unaprijed propisan, čime se skraćuje vrijeme naplate i izbjegavaju sporovi među operatorima.

Zbog svega navedenog, HAKOM je mišljenja kako mjere propisane analizom tržišta te odgovarajućom standardnom ponudom onemogućavaju diskriminaciju na tržištu. Unatoč svemu, HAKOM će i dalje pratiti pokazatelje na tržištu te u slučaju narušavanja tržišne utakmice razmotriti uvođenje modela istovjetnosti ulaznih proizvoda, uzimajući u obzir troškove njegove implementacije.

S ciljem ispunjenja obveze nediskriminacije, HAKOM smatra da je uz nju potrebno zadržati i primjenu obveze transparentnosti kao i nužnost donošenja obveza računovodstvenog razdvajanja kako bi se pratila učinkovitost same obveze nediskriminacije.

7.3. Obveza transparentnosti

HAKOM može odrediti operatorima obvezu transparentnosti u vezi s međupovezivanjem i/ili pristupom, na način da učine javno dostupnima određene podatke, kao što su, osobito, sljedeći podaci:

- računovodstveni podaci
- tehničke specifikacije
- mrežne značajke
- rokovi i uvjeti ponude i uporabe
- cijene.

Isto tako, sukladno odredbama članka 58. ZEK-a, HAKOM može zatražiti od operatora, kojem je određena obveza nediskriminacije, objavu standardne ponude na temelju koje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove, koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge. Standardna ponuda mora biti detaljno raščlanjena u skladu s potrebama tržišta te mora sadržavati pripadajuće rokove, uvjete i cijene usluga.

Uzevši u obzir prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje su detaljno objašnjene u poglavljima 6.2. i 6.3. ovog dokumenta, HAKOM zadržava HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, obvezu transparentnosti u vezi s pristupom.

HAKOM je odredio HT-u obvezu transparentnosti s obzirom da smatra da će navedena obveza riješiti sve prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje su definirane u poglavlju 6.2. i 6.3. ovog dokumenta i sve slične prepreke koje nisu izravno definirane, a mogle bi dovesti do istih problema na tržištu. Navedena regulatorna obveza je i dodatna obveza u smjeru rješavanja svih prepreka razvoju tržišnog natjecanja koje su vezane uz diskriminaciju na cjenovnoj osnovi i diskriminaciju koja nije na cjenovnoj osnovi budući da je moguće utvrditi sve oblike diskriminacijskog ponašanja samo kada su transparentno objavljeni uvjeti pod kojima operator sa značajnom tržišnom snagom (kojem je određena regulatorna obveza transparentnosti) nudi predmetnu veleprodajnu uslugu. Stoga, samo uz transparentno objavljene uvjete operatori mogu utvrditi jesu li diskriminirani rokovima, uvjetima ili cijenama prilikom pružanja predmetne usluge.

Isto tako, iako je u poglavlju 7.1. ovog dokumenta HT-u određena regulatorna obveza pristupa, ista se ne bi mogla kvalitetno provoditi ukoliko se ne bi odredilo HT-u da, kao operator sa značajnom tržišnom snagom kojem je određena regulatorna obveza pristupa, objavi sve uvjete za korištenje usluge definirane u obvezi pristupa. Sukladno navedenom, regulatorna obveza transparentnosti određena je HT-u kao dopunska obveza uz obvezu pristupa, odnosno određivanjem ove regulatorne obveze, kao i obveze nediskriminacije, osigurat će se kvalitetno provođenje regulatorne obveze pristupa.

Svrha obveze transparentnosti je da svi operatori na mjerodavnom tržištu imaju mogućnost uvida u uvjete korištenja usluge *bitstream* pristupa. Obveza transparentnosti se u potpunosti nadopunjuje s prethodno određenom obvezom nediskriminacije, te je nužna iz razloga što je usluga *bitstream* pristupa tehnički zahtjevna usluga. Stoga je provođenje obveze

nediskriminacije moguće samo u slučaju transparentnog prikaza svih informacija i uvjeta potrebnih za širokopojasni pristup mreži HT-a.

Slijedom svega navedenog, HT-u se kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu koje je predmet ovog dokumenta određuje regulatorna obveza transparentnosti i to kako slijedi:

- HT mora objaviti standardnu ponudu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za sve usluge obuhvaćene definicijom tržišta iz poglavlja 4.3. ovog dokumenta na temelju koje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove, koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge
- standardna ponuda veleprodajnog širokopojasnog pristupa mora biti detaljno raščlanjena u skladu s potrebama tržišta, te mora sadržavati pripadajuće rokove, uvjete i cijene usluga
- HT mora omogućiti HAKOM-u pristup sustavu/bazi podataka koji se koristi za računanje i pohranu glavnih pokazatelja učinkovitosti - KPI (eng. *Key Performance Indicators*)
- HT mora HAKOM-u dostavljati izvješća sa svim relevantnim pokazateljima učinkovitosti (eng. *performance indicators*)
- HT mora na tromjesečnoj razini putem B2B servisa omogućiti operatorima korisnicima rezultate glavnih pokazatelja učinkovitosti prosječno za sve operatore korisnike, zasebno za maloprodajni dio HT-a i zasebno za društva pod njegovom kontrolom.

U nastavku su ove odredbe detaljnije razrađene.

- HAKOM smatra da, s obzirom na tehničku složenost usluge *bitstream* pristupa, pristup potrebnim informacijama sam po sebi ne bi bio dovoljan, stoga je HT obvezan objaviti standardnu ponudu na temelju koje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove, koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge. U standardnoj ponudi moraju biti opisane usluge koje HT nudi u vezi s uslugom *bitstream* pristupa, te ista mora biti detaljno raščlanjena u skladu s tržišnim potrebama te s njima povezanim uvjetima, uključujući cijene, razumno određene rokove i naknade u slučaju kašnjenja, sve u skladu s obvezama određenim odlukom iz članka 56. stavka 2. ZEK-a.

Standardna ponuda veleprodajnog širokopojasnog pristupa mora osobito sadržavati cijene, razumne rokove te naknade za nepoštivanje rokova izvedbe, kako bi se osiguralo pošteno, razumno i pravovremeno ispunjavanje obveza. Objava standardne ponude omogućava brže sklapanje ugovora, sprječava diskriminaciju i možebitne sporove koji bi mogli proizići u slučaju nepostojanja standardne ponude. Također, standardna ponuda HT-a za usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa mora sadržavati i shematski prikaz procesa opisanih u istoj.

Osnovni sadržaj standardne ponude, razina detaljnosti podataka i način objave standardne ponude propisan je Pravilnikom o standardnim ponudama⁶⁷.

⁶⁷ NN 37/09

HT je od 15. rujna 2015. obvezan početi primjenjivati Standardnu ponudu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u skladu s regulatornim obvezama koje su određene ovim dokumentom. HT je obvezan najkasnije do 1. rujna 2015. prije primjene Standardne ponude, istu objaviti na svojim internetskim stranicama i dostaviti HAKOM-u na uvid⁶⁸. HAKOM smatra da je navedeni rok dovoljan s obzirom na izmjene definirane ovim dokumentom.

- S ciljem harmoniziranja standardnih ponuda koje su obvezni objaviti operatori koji na mjerodavnim tržištima imaju status operatora sa značajnom tržišnom snagom te kako bi se omogućili transparentni uvjeti poslovanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i operatora korisnika standardne ponude, odnosno kako bi se onemogućilo HT da iskorištava svoj položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom, a sve u svrhu sprječavanja narušavanja i ograničavanja tržišnog natjecanja u području elektroničkih komunikacija, HT je obvezan u sve standardne ponude koje proizlaze iz obveze transparentnosti na ovom mjerodavnom tržištu ugraditi sljedeće:

- jedan od instrumenata osiguranja plaćanja koje će HT utvrditi unutar Standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa mora biti javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica
- ukoliko operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja ugovora o korištenju *bitstream* pristupa uredno, u roku dospijeća, podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja
- naknade po osnovi nepravovremene (prijevremene ili zakašnjele) realizacije/otklona kvara veleprodajne usluge, koje je HT obvezan isplaćivati operatoru korisniku, potrebno je obračunavati na mjesečnoj osnovi
- HT će, na temelju zahtjeva operatora korisnika, koji sadrži specifikaciju potraživanja naknada po osnovi nepravovremene realizacije/otklona kvara veleprodajne usluge, a koji je HT zaprimio najkasnije posljednji dan u tekućem mjesecu za nepravovremenu (prijevremenu/zakašnjelu) realizaciju/otklon kvara u prethodnom obračunskom razdoblju (uključujući kašnjenja koja prelaze iz jednog kalendarskog mjeseca (obračunskog razdoblja) u drugi), operatoru korisniku isplatiti utvrđenu naknadu u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva operatora korisnika
- specifikacija koju operator korisnik dostavlja uz zahtjev za isplatu naknade za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju/otklon kvara mora osobito sadržavati: ID usluge te po istom: datum podnošenja i datum odbijanja/realizacije zahtjeva, odnosno datum prijave i datum otklona kvara, broj dana kašnjenja, osnovicu prema kojoj se računa potraživanje po osnovi naknada za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju/otklon kvara, iznos potraživanja po osnovi naknada za nepravovremenu (preuranjenu/zakašnjelu) realizaciju/otklon kvara za konkretan ID usluge
- ukoliko HT i operator korisnik nisu suglasni oko ukupnog iznosa naknade koju je HT obvezan isplatiti operatoru korisniku po osnovi nepravovremene realizacije/otklona kvara veleprodajne usluge, isti će utvrditi nesporni iznos koji je HT obvezan isplatiti u roku od 30 dana od dana utvrđenja nespornog iznosa
- u pogledu spornog dijela operatori mogu pokrenuti spor pred HAKOM-om

⁶⁸ U čistopisu i s evidentiranim promjenama.

- rok dospijeća plaćanja računa je 60 dana od dana zaprimanja računa. Prigovori na račune podnose se u pisanom obliku unutar roka dospijeća računa. Ukoliko operator korisnik ne ospori račun unutar njegova roka dospijeća, smatra se da je prihvatio račun
- HT će primijeniti postupak naplate potraživanja iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja tek ukoliko operator ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja u roku od 30 dana od dana dospijeća. Prilikom aktivacije instrumenata osiguranja plaćanja HT može naplatiti samo dospjela i neosporena dugovanja za koja je protekao rok od 30 dana od dana dospijeća, dakle, ne i ona za koja je nastupilo samo dospijeće. Isto tako, prilikom namirenja, HT je obvezan najprije zatvoriti obveze s najstarijim dospijećem
- ukoliko se HT ne može naplatiti iz instrumenta osiguranja plaćanja, HT može operatoru koji ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja, privremeno obustaviti pružanje usluge
- ukoliko se radi o dugovanju operatora koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja, HT može istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dospijeća
- u slučajevima kada je HT predao na naplatu instrumente osiguranja plaćanja, operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah, a najkasnije u roku 15 dana od trenutka kada je HT predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.

Nadalje, u slučaju kada je u odnosu na operatora korisnika otvoren postupak predstečajne nagodbe u pogledu plaćanja dospjelih i nespornih dugovanja, na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim je uređen postupak predstečajne nagodbe⁶⁹. U vezi s tim, HT ne smije operatoru korisniku koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe, obustaviti pružanje postojećih usluga, kao ni odbiti zahtjev za novom uslugom *bitstream* pristupa. U slučajevima kada je operator korisnik koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe, podnio zahtjev za novim uslugama, primjenjivat će se odredbe standardne ponude za usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, uključujući i odredbe koje se odnose na isplatu naknada za nepravovremenu realizaciju, odnosno otklon kvara usluga od strane HT-a.

- Standardna ponuda HT-a ostaje nepromijenjena u svim onim dijelovima koji nisu promijenjeni ovom odlukom. U slučaju da HAKOM utvrdi da je objavljena standardna ponuda u suprotnosti s naloženim obvezama ili da ista nije u skladu s odredbama ZEK-a, HAKOM može zatražiti izmjenu iste.

HAKOM jedanput godišnje provodi postupak izmjene standardnih ponuda u svrhu provedbe regulatornih obveza koje određuje u skladu s odredbama ZEK-a. Isto tako, u svrhu ostvarivanja regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a, postupak izmjene standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa iznimno se može provesti i više puta tijekom godine. U slučaju izmjene standardne ponude temeljene na gore navedenim odredbama ZEK-a, Vijeće HAKOM-a određuje da je HT obvezan objaviti novi tekst standardne ponude u

⁶⁹ U toku provođenja predmetne analize u postupku je promjena zakonodavnog okvira kojim je uređen postupak predstečajne nagodbe.

roku koji je određen odlukom kojom je završio proces započet sukladno članku 58. stavku 3. ZEK-a.

U slučaju da operator sa značajnom tržišnom snagom ili neki drugi operator želi pokrenuti postupak izmjene standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa, obvezan je o tome obavijestiti HAKOM koji će, u slučaju da zahtjev operatora smatra opravdanim, po članku 58. stavkom 3. ZEK-a pokrenuti postupak izmjene standardne ponude. U slučaju izmjene standardne ponude temeljene na gore navedenim odredbama ZEK-a, Vijeće HAKOM-a određuje da je HT obvezan objaviti novi tekst standardne ponude u roku koji je određen odlukom kojom je završio proces započet sukladno članku 58. stavku 3. ZEK-a.

- U okviru obveze transparentnosti, HT-u se određuje obveza praćenja relevantnih pokazatelja učinkovitosti i dostavu detaljnih izvješća sa svim relevantnim pokazateljima učinkovitosti (eng. *performance indicators*) na tromjesečnoj razini ili po potrebi na zahtjev HAKOM-a.

Također, HAKOM i dalje mora imati pristup sustavu/bazi podataka koji se koristi za računanje i pohranu glavnih pokazatelja učinkovitosti - KPI (eng. *Key Performance Indicators*). Na taj način HAKOM može pratiti pokazatelje učinkovitosti kako bi bio u mogućnosti spriječiti diskriminirajuće ponašanje prema operatorima korisnicima.

Izvješće o KPI vrijednostima osobito mora sadržavati sljedeće:

1. broj zaprimljenih zahtjeva po prijenosnim brzinama (zasebno odvojiti zahtjeve povezane s prijenosom broja, zahtjeve povezane s uslugom najma korisničke linije/uslugom predodabira operatora)
2. broj zaprimljenih zahtjeva po točkama spajanja (POP)
3. broj odbijenih zahtjeva po razlozima odbijanja (zasebno odvojiti zahtjeve povezane s prijenosom broja, i povezane s uslugom najma korisničke linije/uslugom predodabira operatora)
4. broj prihvaćenih, pa naknadno odbijenih zahtjeva, odvojeno za nove i postojeće korisnike
5. broj realiziranih zahtjeva unutar određenog roka (zasebno odvojiti zahtjeve povezane s prijenosom broja, i povezane s uslugom najma korisničke linije/uslugom predodabira operatora)
6. postotak zahtjeva realiziranih u željenom ili predviđenom roku, odvojeno za nove i postojeće korisnike
7. broj zahtjeva za koje je prijavljen kvar na strani HT-a u roku do 2 dana, od 2 do 10 dana i od 10 do 30 dana od aktivacije
8. broj nepravovremenih (zakašnjelih/preuranjenih) realizacija zahtjeva (zasebno odvojiti zahtjeve povezane s prijenosom broja, i povezane s uslugom najma korisničke linije/uslugom predodabira operatora)
9. prosječno vrijeme realizacije zahtjeva odvojeno za nove i za postojeće korisnike
10. broj aktivnih DSL linkova po lokalnim centralama (MDF)
11. broj aktivnih širokopojasnih linkova po lokalnim centralama (ODF)
12. broj prijavljenih kvarova (smetnji) po tipu pristupa
13. prosječno vrijeme otklona kvara po usluzi

14. broj otklonjenih kvarova unutar definiranog vremena zasebno za svako definirano vrijeme
15. postotak otklonjenih kvarova izvan definiranog vremena u domeni HT-a zasebno za svako definirano vrijeme
16. QoS za VOIP
17. QoS za IPTV
18. QoS za VoD.

Rezultati glavnih pokazatelja učinkovitosti moraju biti iskazani na tromjesečnoj razini na sljedeći način:

- po operatoru korisniku
- prosječno za sve operatore korisnike
- zasebno za maloprodajni dio HT-a.

HT nije obvezan pokazatelj pod rednim brojem 2. dostavljati za svoj maloprodajni dio.

Dodatno, HAKOM može u zasebnom postupku zatražiti praćenje i izvještavanje i za neke druge KPI vrijednosti ovisno o potrebama HAKOM-a i zahtjevima tržišta.

HT je operatorima korisnicima, putem B2B servisa, obvezan pružati:

- pristup KPI podacima vezanim za njihove aktivnosti
- rezultate glavnih pokazatelja učinkovitosti prosječno za sve operatore korisnike, zasebno za maloprodajni dio HT-a i zasebno za društva pod njegovom kontrolom⁷⁰ na tromjesečnoj razini.

Rezultate glavnih pokazatelja učinkovitosti za pojedino tromjesečje HT treba učiniti dostupnim HAKOM-u i operatorima 30 dana nakon proteka tog tromjesečja. Zbog velike količine ovih podataka, HAKOM smatra opravdanim obvezati HT da iste pruža putem web portala kako se B2B sustav komunikacije ne bi nepotrebno opterećivao. Za podatke koje HT nije do sada bio obvezan pratiti i izvještavati, HT je obvezan učiniti dostupnim, počevši s rezultatima za prvo tromjesečje koje slijedi nakon donošenja ove odluke.

Također, HAKOM će pojedine glavne pokazatelje učinkovitosti objaviti na svojim internetskim stranicama, i to prosječno za sve operatore korisnike, zasebno za maloprodajni dio HT-a i zasebno za društva pod njegovom kontrolom.

Nadalje, HT je obvezan najkasnije do 15. listopada 2015. objaviti na web portalu popratnu dokumentaciju s pojašnjenjem načina izračuna i opisom svakog parametra u izvješću o KPI vrijednostima. HT je obvezan najkasnije do 1. listopada 2015. dostaviti HAKOM-u na provjeru popratnu dokumentaciju.

HAKOM smatra da se objavom standardne ponude uklanjanju zapreke ulasku na tržište definirane poglavljima 6.2. i 6.3. ovog dokumenta te se potiče ulazak novih operatora, a što

⁷⁰ Društva pod njegovom kontrolom koja koriste veleprodajne usluge koje su predmet ovog mjerodavnog tržišta.



istodobno povećava konkurenciju i tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini. Stoga, HAKOM je mišljenja da je navedena obveza primjerena i razmjerna, s obzirom da bi HT, u odsustvu regulacije, mogao nepreglednim uvjetima i cijenama drugim operatorima nuditi različite uvjete i cijene od onih koje pruža svom maloprodajnom dijelu i društvima pod njegovom kontrolom. Dakle, objava standardne ponude je nužna obveza jer omogućuje transparentno djelovanje HT-a, a istovremeno dopunjuje obvezu nediskriminacije.

Također, određivanjem ostalih obveza u okviru obveze transparentnosti, nadopunjuje se obveza nediskriminacije, te se uklanjaju sve potencijalne prepreke definirane u poglavljima 6.2. i 6.3. ovog dokumenta i slične koje nisu izravno definirane.

7.4. Obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva

HAKOM može odrediti, operatorima sa značajnom tržišnom snagom, regulatorne obveze u vezi s povratom troškova i nadzorom cijena uključujući i obvezu troškovne usmjerenosti cijena te obvezu vođenja troškovnog računovodstva, koje se odnose na pružanje određenih vrsta međupovezivanja i/ili pristupa, u slučajevima kada se na temelju analize tržišta utvrdi da nedostatak djelotvornoga tržišnog natjecanja omogućuje određenom operatoru zadržavanje pretjerano visoke razine cijena ili primjenu istiskivanja niskom cijenom, a na štetu krajnjih korisnika usluga.

HAKOM će osigurati da svi načini povrata troškova i metodologije određivanja cijena, koje su određene operatorima, budu usmjerene na promicanje djelotvornosti i održivoga tržišnog natjecanja te na ostvarivanje najvećih pogodnosti za krajnje korisnike usluga, pri čemu može uzeti u obzir i cijene dostupne na usporedivim konkurentnim tržištima.

Operator, kojemu je određena obveza troškovne usmjerenosti cijena, snosi teret dokazivanja da cijene njegovih usluga proizlaze iz troškova, uključujući razumnu stopu povrata ulaganja. U svrhu izračuna troškova djelotvornog pružanja usluga HAKOM može primijeniti metodologiju troškovnog računovodstva neovisno o metodologiji koju primjenjuje operator, ili metodu referentnih vrijednosti, te može zatražiti od operatora cjelovito obrazloženje cijena njegovih usluga, a prema potrebi i izmjenu tih cijena.

Vezano uz metodologiju troškovnog računovodstva, HAKOM je u veljači 2012. donio odluku o metodologiji izrade i primjene troškovnih modela za nepokretnu i pokretnu mrežu i univerzalnu uslugu⁷¹. Rezultat troškovnih modela za nepokretnu mrežu jest izračun jediničnih troškova reguliranih usluga. Prema takvom troškovno usmjerenom izračunu cijena, operator sa značajnom tržišnom snagom trebao bi moći ostvariti povrat učinkovitih troškova pružanja usluga, pri čemu će tako određene cijene poticati daljnja ulaganja u izgradnju i modernizaciju mreže.

Tri su glavna HAKOM-ova cilja kod uvođenja mjere troškovno-usmjerenog određivanja cijena:

- promicanje učinkovitosti
- promicanje održivog tržišnog natjecanja
- osiguravanje najvećih koristi za korisnike.

Obveza nadzora cijena na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, određena je na sljedeći način:

a) Usluga *bitstream* pristupa na temelju bakrene parice

Mjesečna naknada za uslugu *bitstream* pristupa na temelju bakrene parice⁷² određena je temeljem rezultata BU-LRAIC+ troškovnog modela na način da se mjesečna naknada sastoji od fiksne naknade po krajnjem korisniku i naknade za korištenje kapaciteta u Mbit/s

⁷¹ KLASA: UP/I-344-01/11-09/08, URBROJ: 376-11-12-13

⁷² KLASA: UP/I-344-01/13-05/38, URBROJ: 376-11/14-15

(mjereno na točki preuzimanja prometa) za pristup na IP ili Ethernet razini. Mjesečna naknade za pristup na DSLAM razini ne sadrži dio vezan za korišteni kapacitet s obzirom da operatori promet u svoju mrežu preuzimaju odmah na DSLAM-u.

b) Usluga bitstream pristupa na temelju FTTH rješenja

Mjesečna naknada za uslugu *bitstream* pristupa na temelju FTTH rješenja⁷³ određena je temeljem rezultata BU-LRAIC+ troškovnog modela na način da se mjesečna naknada sastoji od fiksne naknade po krajnjem korisniku i naknade za korištenje kapaciteta u Mbit/s (mjereno na točki preuzimanja prometa) za pristup na IP ili Ethernet razini. Mjesečna naknade za pristup na OLT razini ne sadrži dio vezan za korišteni kapacitet s obzirom da operatori promet u svoju mrežu preuzimaju odmah na OLT-u. Nadalje, HAKOM je definirao popuste na cijenu za pojedinačni pristup ovisno o bloku pristupa. Naime, Preporukom o reguliranom pristupu pristupnim mrežama sljedeće generacije (2010/572/EU) definirano je da nacionalni regulator može upotrijebiti dodatne mehanizme koji služe za raspodjelu rizika ulaganja između investitora i tražitelja pristupa i kojima se potiče razvoj tržišta kao npr. dugoročni ugovori o cijenama pristupa ili popusti na količinu. Kod procjene količinskih popusta iznosi popusta na blokove pristupa moraju biti usklađeni s iznosom premije rizika, odnosno da iznosi popusta moraju odražavati isključivo smanjenje rizika za investitora. Stoga je HAKOM odredio blok pristupa relativno u odnosu na broj dostupnih FTTH korisnika na području pojedinog OLT-a, za razliku od dosadašnjeg pristupa gdje se blok širokopolasnih pristupa odnosio na ukupni skup pojedinačnih pristupa na nacionalnoj razini neovisno o zemljopisnoj lokaciji. Naime, rizik za investitora se zapravo smanjuje povećanjem utilizacije mreže na pojedinom OLT području. Najveći popust primjenjuje se u slučaju kada operator zakupi blok od 3% pristupa od ukupnog broja dostupnih FTTH korisnika na području pojedinog OLT-a na način da se naknada po korisniku umanjuje za iznos premije rizika za NGA mrežu.

c) Usluga posebnih virtualnih kanala

Mjesečna naknada za uslugu posebnih virtualnih kanala (VoIP i IPTV) određena je temeljem rezultata BU-LRAIC+ troškovnog modela.

Za izračun naknade za IPTV virtualne kanale HAKOM je u modelu koristio prosječni ponderirani kapacitet kanala koji iznosi 3,9 Mbit/s. Prilagodбом prosječnog kapaciteta na „čisti“ SD kanal, HAKOM je izračunao naknadu za SD kanal. Naknada za „čisti“ HD kanal nije izračunata s obzirom da nije realno očekivati da će bilo koji operator u skorije vrijeme imati ponudu koja će uključivati samo HD kanale te je naknada za HD kanal definirana kao naknada za kombinaciju SD i HD kanala koja je određena na temelju prosječnog kapaciteta od 3,9 Mbit/s.

d) Usluge povezivanja jezgrene mreže i pristupne mreže (backhaul)

Vezano uz uslugu povezivanja jezgrene mreže i pristupne mreže (backhaul), a u skladu s regulatornom obvezom pristupa koja je određena ovim dokumentom, u slučaju razumnog zahtjeva operatora za uslugu najma svjetlovodne niti/svjetlovodnih niti bez prijenosne

⁷³ KLASA: UP/I-344-01/14-05/07, URBROJ: 376-11/14-11

opreme (dark fibre) i/ili pružanja pristupa na bazi valne duljine (xWDM pristup) HAKOM određuje HT-u obvezu nadzora cijena na sljedeći način:

HT je obavezan u roku od 90 dana od zaprimanja razumnog zahtjeva unutar Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ugraditi troškovno usmjerene cijene za tražene usluge koje se odnose na mjesečni najam i sve prateće usluge, koje će HAKOM odrediti u zasebnom postupku na temelju rezultata iz troškovnih modela.

- S obzirom da obveza troškovne usmjerenosti veleprodajnih cijena ne može spriječiti HT da sam putem svog maloprodajnog dijela, ili putem društava Iskona i Optime koja su pod njegovom kontrolom⁷⁴, narušava tržišno natjecanje na usko povezanoj maloprodajnoj razini istiskivanjem marže, HAKOM smatra potrebnim uz gore navedene obveze, odrediti HT-u i društvima pod njegovom kontrolom obvezu provođenja testa istiskivanja marže u odnosu na pripadajuće maloprodajne cijene.

HT i društva pod njegovom kontrolom Iskon i Optima obvezna su test istiskivanja marže za uslugu širokopojasnog pristupa internetu i usko povezanu IPTV uslugu, neovisno o tome pruža li se ista samostalno ili kao dio paketa s drugim elektroničkim komunikacijskim uslugama, provoditi u skladu s dokumentom „Metodologija testa istiskivanja marže“⁷⁵.

Kako bi HAKOM mogao pravovremeno utvrditi postoji li istiskivanje marže, HT i društva pod njegovom kontrolom Iskon i Optima obvezna su maloprodajne cijene za navedene usluge, uz dokaz da je test istiskivanja marže za navedene cijene zadovoljen, dostaviti HAKOM-u na uvid:

- najmanje 30 dana prije njihove objave od dana donošenja odluke do 1. prosinca 2015.
- odnosno najmanje 8 dana prije njihove objave nakon 1. prosinca 2015.

Nadalje, cijene gore navedenih usluga koje namjeravaju ponuditi u postupku javne nabave ili druge posebne cijene gore navedenih usluga za poslovne korisnike, HT, Iskon i Optima obvezni su, uz dokaz da je test istiskivanja marže za navedene cijene zadovoljen, dostaviti HAKOM-u na uvid najkasnije na dan predaje ponude naručitelju.

Maloprodajne cijene usluge širokopojasnog pristupa internetu (osim onih koje se nude u postupcima javnih nabava) HT, Iskon i Optima obvezni su objaviti na svojim internetskim stranicama.

HAKOM je ispitao opravdanost određivanja obveze provođenja testa istiskivanja marže u odnosu na Optimu, s obzirom na mjere iz rješenja AZTN-a o dopuštenosti koncentracije, a koje imaju za cilj osiguranje zasebnosti poslovanja Optime na mjerodavnom tržištu.

U tom smislu HAKOM prvo utvrđuje kako test istiskivanja marže predstavlja razmjernu mjeru koja ni na koji način ne može štetno djelovati na financijsko poslovanje Optime, jer navedena mjera osigurava nuđenje usluga prema troškovno usmjerenim cijenama, čime se sprječava

⁷⁴ Pod kontrolom HAKOM smatra i vlasničku i upravljačku kontrolu.

⁷⁵ KLASA: UP/I-344-01/14-05/05; URBROJ: 376-11-14-14

potencijalno stvaranje gubitaka i, u suštini, omogućava vođenje poslovanja Optime s ciljem osiguravanja njene neprekinute ekonomske održivosti.

Drugo, HAKOM utvrđuje da je Optima do nastupa koncentracije s HT-om bila vodeći alternativni operator na maloprodajnim tržištima koja su povezana s predmetnim tržištem. Stoga svaka promjena maloprodajnih cijena Optime koja može ugroziti marginu drugih alternativnih operatora, može imati izrazito štetne posljedice i nepovratno narušiti tržišnu ravnotežu. U tim okolnostima bitno je putem *ex ante* instrumenta spriječiti takve poremećaje, neovisno o postojećim jamstvima, čija se kontrola može provesti tek *ex post* analizom, a koja ne bi bila učinkovita ukoliko bi tržišna ravnoteža bila narušena.

Stoga, neovisno o jamstvima za zasebni nastup Optime na povezanim maloprodajnim tržištima, HAKOM utvrđuje da je provođenje testa istiskivanja marže nužno i za cijene Optime.

- HAKOM može izmijeniti cijene usluga navedenih pod točkama a), b) i c), temeljem članka 62. stavka 4. ZEK-a, u kojem slučaju će HT biti obavezan izmijenjene cijene ugraditi u Standardnu ponudu. Naime, kako bi HAKOM mogao izračunati cijene za buduća razdoblja, potrebno je ažurirati izrađeni BU-LRAIC+ model za što će HT biti obavezan dostaviti potrebne podatke⁷⁶.

HAKOM je odlučio zadržati regulirane veleprodajne cijene za NGA proizvode iz razloga što smatra da nenametanje reguliranih veleprodajnih cijena ne bi potaknulo ulaganje u NGA mreže u Republici Hrvatskoj. Naime, pokazalo se da krajnji korisnici u Republici Hrvatskoj nisu spremni platiti više za NGA proizvode u odnosu na cijene koje plaćaju na bakrenoj infrastrukturi. Uzevši u obzir Preporuku o jedinstvenim obvezama nediskriminacije i troškovnim metodologijama, i u slučaju neodređivanja reguliranih veleprodajnih cijena, HT-u mora biti nametnuta, između ostalog, primjena testa ekonomske replikacije. HT ne bi mogao svoje komercijalne veleprodajne cijene postaviti previsoko iz razloga što mu neće biti u interesu cijenu maloprodajnog proizvoda odrediti previsoko kako bi potaknuo korisnike da prijeđu na maloprodajni proizvod na NGA mreži. Kako maloprodajna cijena uzima u obzir sve veleprodajne i maloprodajne troškove za pružanje maloprodajne usluge, na komercijalnu veleprodajnu cijenu bi se dodavali maloprodajni troškovi. Ako je osnovica (veleprodajna cijena) postavljena previsoko, nakon uvećanja za maloprodajne troškove, rezultat bi mogla biti maloprodajna cijena koju krajnji korisnici nisu spremni platiti. Takav scenarij HT-u ne bi odgovarao, jer ako je već uložio znatna sredstva u gradnju mreže onda mu je u interesu da se mreža koristi i donosi prihode, kako na maloprodajnoj tako i na veleprodajnoj razini.

⁷⁶ HAKOM planira do kraja 2015. ažurirati troškovni model.

7.5. Obveza računovodstvenog razdvajanja

HAKOM može odrediti operatorima sa značajnom tržišnom snagom obvezu računovodstvenog razdvajanja određenih djelatnosti u vezi s međupovezivanjem i/ili pristupom.

HAKOM osobito može zatražiti od vertikalno integriranog operatora da učini transparentnim svoje veleprodajne cijene i transferne naknade, osobito kako bi se osiguralo ispunjavanje obveze nediskriminacije u skladu s člankom 59. ZEK-a, ili prema potrebi, spriječilo nepravedno međusobno subvencioniranje.

Način i postupak vođenja razdvojenog računovodstva mogu se pobliže utvrditi odlukom HAKOM-a iz članka 56. ZEK-a.

U svrhu provjere ispunjavanja obveza transparentnosti i nediskriminacije HAKOM može zatražiti uvid u računovodstvene podatke, uključujući podatke o prihodima ostvarenim na tržištu, koje može objaviti ako bi objava tih podataka pridonijela slobodnom tržišnom natjecanju, vodeći pritom računa o zaštiti tajnosti podataka u skladu s člankom 15. ZEK-a.

Strukturnim odvajanjem i zasebnim obračunavanjem troškova elektroničkih komunikacijskih usluga operatora sa značajnom tržišnom snagom postiže se ispunjenje zakonske obveze u svrhu sprječavanja subvencioniranja jedne od drugih elektroničkih komunikacijskih usluga na mjerodavnim tržištima na kojima su operatori proglašeni operatorima sa značajnom tržišnom snagom. Računovodstveno razdvajanje podrazumijeva da su aktivnosti operatora podijeljene u posebne poslove ili usluge za računovodstvene potrebe te se na taj način kroz sustav odvojenih računa omogućava provođenje načela nediskriminacije, tj. jednakih tržišnih uvjeta što omogućava razvoj konkurencije i ulazak novih operatora na tržište.

S obzirom da je provedenom analizom utvrđeno da HT može, u odsustvu regulacije, cjenovno diskriminirati operatore u odnosu na svoj maloprodajni dio ili društva pod njegovom kontrolom, kao i unakrižno subvencionirati usluge na vertikalno povezanim tržištima, i time iskoristiti svoj položaj značajne tržišne snage, HAKOM određuje HT-u regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.

HAKOM smatra da će se regulatornom obvezom računovodstvenog razdvajanja riješiti sve prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje su definirane u poglavlju 6.3.2 ovog dokumenta i sve prepreke koje nisu izravno definirane, a mogle bi izazvati iste ili slične posljedice na tržištu. Isto tako, HAKOM smatra da će se izravno riješiti problem unakrižnog subvencioniranja i to u kombinaciji s već određenim obvezama nediskriminacije i transparentnosti.

HAKOM je u prosincu 2013. donio odluku⁷⁷ kojom je HT-u naložena provedba računovodstvenog razdvajanja i troškovnog računovodstva na način i u rokovima koji su

⁷⁷ KLASA: UP/I-344-01/13-05/33; URBROJ: 376-11/13-2

određeni dokumentom „Naputci za računovodstveno razdvajanje i troškovno računovodstvo“. Navedenim dokumentom definirano je na koji način i u kojim rokovima HT provodi obvezu računovodstvenog razdvajanja i troškovnog računovodstva, a kako bi se provela regulatorna obveza računovodstvenog razdvajanja sukladno odredbama ZEK-a.

Ovom regulatornom obvezom određuje se HT-u, a kao potvrda provođenja obveza transparentnosti i nediskriminacije u vezi s cijenama usluga koje su definirane na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, vođenje i prikaz računovodstvenih podataka posebno za tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, odvojeno od računovodstvenih podataka za ostale djelatnosti HT-a, a čime će se omogućiti transparentnost svih veleprodajnih cijena po kojima HT svoje usluge pruža ostalim operatorima, kao i transfernih naknada po kojima HT svoje usluge pruža svome maloprodajnom dijelu.

HAKOM HT-u određuje regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja radi omogućavanja kontrole provođenja regulatornih obveza transparentnosti i nediskriminacije, a isto tako i radi onemogućavanja unakrižnog subvencioniranja između usluga koje HT nudi. Naime, HT je vertikalno integrirani operator zbog čega je vrlo važno imati kontrolu nad transfernim naknadama koje nudi svome maloprodajnom dijelu, a kako ne bi unakrižnim subvencioniranjem prenio značajnu tržišnu snagu s tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, na pripadajuće maloprodajno tržište. Budući da se i veleprodajna i maloprodajna usluga nude unutar istog, vertikalno integriranog operatora, računovodstveno razdvajanje je jedini način kontrole kako bi se utvrdilo da operator ne vrši unakrižno subvencioniranje i time vertikalno prenosi značajnu tržišnu snagu.

Obveze koje HAKOM određuje operatoru sa značajnom tržišnom snagom moraju biti razmjerne koristima od ispunjenja određenih mu obveza. Predmetnom regulatornom obvezom provjerava se usklađenost HT-a s ostalim regulatornim obvezama određenim ovim dokumentom.

7.6. Ostale regulatorne obveze koje bi HAKOM, na temelju ZEK-a, mogao propisati na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište

Isto tako, HAKOM je u poglavlju 6.2.4. ovog dokumenta naveo prepreku koja se odnosi na neopravdano korištenje informacija o konkurentima. Naime, za navedenu prepreku HAKOM ne treba odrediti operatorima sa značajnom tržišnom snagom regulatornu obvezu iz razloga što navedeno nije dopušteno, neovisno o statusu operatora sa značajnom tržišnom snagom.

Drugim riječima, niti jedan operator, neovisno ima li ili nema status operatora sa značajnom tržišnom snagom, ne smije neopravdano koristiti informacije o konkurentima. Navedeno je propisano člankom 66. stavkom 5. ZEK-a koji jasno propisuje da operatori koji su od drugih operatora pribavili podatke prije, tijekom ili nakon postupka pregovaranja o pristupu, mogu te podatke upotrijebiti isključivo u svrhe za koje su dostavljeni⁷⁸.

⁷⁸ Članak 4. Direktive o pristupu (eng. „Access Directive“)

8. Popis slika

Slika 1 Broj širokopojsnih priključaka u Republici Hrvatskoj	13
Slika 2 Gustoća širokopojsnih priključaka	13
Slika 3 Raspodjela širokopojsnih priključaka po županijama	14
Slika 4 Krajnji korisnici usluge širokopojsnog pristupa internetu prema načinima pristupa .	15
Slika 5 Broj korisnika paketa usluga	16
Slika 6 Udjeli korisnika prema odabranom paketu prometa	16
Slika 7 Raspodjela priključaka po brzinama i tehnologiji Q4/2014	17
Slika 8 Krajnji korisnici širokopojsnog pristupa internetu putem ADSL pristupa putem bakrene parice prema načinu pristupa	21
Slika 9 Podjela krajnjih korisnika HT-a ovisno o pristupnoj brzini uključenoj u tarifni paket ..	21
Slika 10 Broj korisnika ADSL pristupa izvan paketa i u paketima usluga svih operatora na tržištu.....	22
Slika 11 Točke preuzimanja DSL prometa	32
Slika 12 Broj xDSL priključaka putem usluge "bitstream" pristupa.....	34
Slika 13 Ljestvica ulaganja	60

9. Popis tablica

Tablica 1 Mjesečna naknada za promet unutar tarifnih paketa HT-a.....	22
Tablica 2 Cjenik B.net-a	25
Tablica 3 Cjenik HT-a	25
Tablica 4 Pristup internetu putem pokretnih mreža.....	27

10. Privici

10.1. Privitak 1: Popis korištenih kratica i izraza

ADSL	<i>(Asymmetric Digital Subscriber Line)</i>	asimetrična digitalna pretplatnička linija, inačice: ADSL, ADSL2, ADSL2+
ATM	<i>(Asynchronous Transfer Mode)</i>	asinkroni način prijenosa
<i>backhaul</i>	povezivanje jezgrene mreže i pristupne mreže	
<i>benchmark</i>	metoda referentnih vrijednosti	
BRAS	<i>(Broadband Access Server)</i>	poslužitelj za širokopojasni udaljeni pristup
CaTV	<i>(Cable Television)</i>	sustav kabelaške televizije
CMTS	<i>(Cable Modem Termination System)</i>	kabelski modem povezan sa završnim sustavom
DSL	<i>(Digital Subscriber Line)</i>	digitalna pretplatnička linija
DSLAM	<i>(Digital Subscriber Line Access Multiplexer)</i>	pristupni multipleksor digitalne pretplatničke linije
EDGE	<i>(Enhanced Data rates for GSM Evolution)</i>	tehnologija koja omogućava veće brzine prijenosa podataka u GSM-u
FTTB	<i>(Fibre to the Building)</i>	koncept svjetlovodne niti do zgrade
FTTC	<i>(Fibre to the Cabinet)</i>	koncept svjetlovodne niti do uličnog kabineta (zavisnog čvora)
FTTH	<i>(Fibre to the Home)</i>	koncept svjetlovodne niti do stana
FTTN	<i>(Fibre to the Node)</i>	koncept svjetlovodne niti do nezavisnog čvora
HDTV	<i>(High Definition Television)</i>	televizija visoke kakvoće
<i>Homebox</i>	usluga nepokretnog bežičnog pristupa u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži uz upotrebu radio-frekvencijskog spektra	
<i>Hot Spot</i>	usluga bežičnog pristupa internetu na temelju Wi-Fi tehnologije	
HSDPA	<i>(High-Speed Downlink Packet Access)</i>	brzi paketni pristup silaznom vezom
HSPA	<i>(High Speed Packet Access)</i>	brzi paketni pristup
HSUPA	<i>(High-Speed Uplink Packet Access)</i>	brzi paketni pristup uzlaznom vezom
IP	<i>(Internet Protocol)</i>	mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže
IPTV	<i>(Internet Protocol Television)</i>	usluga digitalne televizije koja koristi internetski protokol
KPI	<i>(Key Performance Indicators)</i>	glavni pokazatelji učinkovitosti
KTV	pristup putem kabelaških mreža	
LLU	<i>(Local Loop Unbundling)</i>	izdvojeni pristup lokalnoj petlji
LTE	<i>(Long-Term Evolution)</i>	tehnologija koja omogućuje vrlo velike brzine prijenosa podataka putem sustava pokretnih komunikacija 4. generacije
MDF	<i>(Main Distribution Frame)</i>	glavni razdjelnik
NGA	<i>(Next Generation Access)</i>	pristupni dio mreže nove generacije



NGN	<i>(Next Generation Network)</i>	mreža nove generacije
ODF	<i>(Optical Distribution Frame)</i>	svjetlovodni razdjelnik
OLT	<i>(Optical Line Termination)</i>	završna točka svjetlovodne linije
P2MP	<i>(point- to-multipoint)</i>	mrežna topologija točka-više točaka u FTTH pristupnim mrežama
P2P	<i>(point-to-point)</i>	mrežna topologija točka- točka u FTTH pristupnim mrežama
PON FTTH	<i>(Passive Optical Network)</i>	pasivna svjetlovodna mreža temeljena na topologiji točka-više točaka
QoS parametri	<i>(Quality of Service)</i>	parametri kvalitete usluge koje udovoljavaju zahtjevanim potrebama korisnika usluga
SLA	<i>(Service Level Agreements)</i>	osnovna razina ostvarivanja usluge
UMTS	<i>(Universal Mobile Telecommunications System)</i>	univerzalni sustav pokretnih telekomunikacija (pokretna mreža 3. generacije)
VDSL	<i>(Very High Bitrate Digital Subscriber Line)</i>	digitalna pretplatnička linija vrlo velike brzine prijenosa, inačice: VDSL, VDSL2
VoD	<i>(Video on Demand)</i>	video na zahtjev
VoIP	<i>(Voice Over Internet Protocol)</i>	prijenos govora putem internetskog protokola
VPN	<i>(Virtual Private Network)</i>	virtualna privatna mreža
Wi-Fi	<i>(Wireless-Fidelity)</i>	bežična pristupna tehnologija definirana skupinom standarda IEEE 802.11
WiMAX	<i>(Worldwide Interoperability for Microwave Access)</i>	tehnologija fiksnog bežičnog pristupa temeljena na standardu IEEE 802.16

10.2. Prvitak 2: Popis operatora

Redni broj	Naziv i adresa operatora
1.	3t. cable d.o.o., Veprinac, Tumpiči 16, Ičići
2.	4Tel Telekomunikacije d.o.o., Cvjetno naselje 16, Samobor
3.	ABSOLUTE d.o.o., Jesenovica 9, Šilo *
4.	ADRIA COMMUNICATION d.o.o., Pujanke 75, Split *
5.	AKTON d.o.o., Bani 75, Buzin, Zagreb
6.	ALTUS INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE d.o.o., Selska cesta 93, Zagreb
7.	AMBIT SISTEMI d.o.o., Obala Morinje 15, Šibenik**
8.	AMIS TELEKOM d.o.o., Bani 75, Zagreb
9.	ANTENSKI SERVIS I TRGOVINA SAT IVE KRK vl. Ivan Gršković, Šetalište Sv. Bernardina bb, Krk**
10.	AQUA PARK d.o.o., Partizanska 4/1, Poreč**
11.	BB-Link, u.o. vl. Paula Brajević, Pod Smokovjencem 46, Mlini
12.	BINA - ISTRRA d.d., Zrinščak 57, Lupoglava**
13.	BOLJA IDEJA d.o.o., Sarajevska 62, Zagreb**
14.	BT NET d.o.o., Dubravkin trg 5, Zagreb
15.	CANDOR d.o.o., Antunovac 10, Zagreb
16.	CENTAR ČIOVO d.o.o., Sokolovac 15/1, Zagreb *
17.	CENTAR MREŽNIH TEHNOLOGIJA d.o.o., Stjepana Ladiše 13, Zagreb**
18.	Cogent Internet d.o.o., Radnička cesta 80, Zagreb *
19.	CONNECTO d.o.o., Prijelaz Franje Paravića 10, Rijeka *
20.	DATATIERS d.o.o., Creska 23, Rijeka**
21.	DUDOHOST, u.o., vl. Mihaela Vinković, Maršala Tita 87, Stari Gradac, Pitomača *
22.	e - BARANJA, Udruga, Zagorska 49, Grabovac**
23.	ENTITAS d.o.o., Bana Josipa Jelačića 22, Čakovec *
24.	Felikitas d.o.o., Bani 75, Zagreb *
25.	FENICE TELEKOM GRUPA d.o.o., Gornja Vežica 16/A, Rijeka
26.	FRISD d.o.o., Matka Laginje 17, Krk *
27.	GAZO d.o.o., Vladimira Nazora 19, Vis
28.	GOSPODARSKA ZONA KUKUZOVAC d.o.o., Dragašev prolaz 10, Sinj *
29.	H1 TELEKOM d.d., Put Trščenice 10, Split
30.	Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb
31.	IBM HRVATSKA d.o.o., Miramarska 23, Zagreb
32.	INFO PROGRES d.o.o., Kamelija 47, Fažana *
33.	ING SERVIS d.o.o., Antunovac 10, Zagreb
34.	INPRO d.o.o., Miroslava Krleže 28, Čakovec**
35.	INTERSAT TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Hondlova 2, Zagreb
36.	ISKON INTERNET d.d., Garićgradska 18, Zagreb
37.	IT JEDAN d.o.o., Selska cesta 90a, Zagreb**
38.	IT SOFT d.o.o., Čabdin bb, Jastrebarsko
39.	IT TEL d.o.o., Ulica grada Vukovara 269 D, Zagreb *
40.	IT-LAB, Zagrebačka 2, Šibenik**



41.	K3 KETER TELEKOM d.o.o., Bani 75, Zagreb *
42.	KABEL KANAL d.o.o., Čikovići 58, Kastav***
43.	KING ICT d.o.o., Buzinski prilaz 10, Zagreb
44.	KRK SISTEMI d.o.o., Scarpina 5/III, Rijeka *
45.	KTV TELEKOM d.o.o., Jezerski put bb, Ivanec**
46.	Level 3 Komunikacijske Usluge d.o.o., Ilica 1, Zagreb**
47.	LUMISS d.o.o., Put Republike 20, Dubrovnik
48.	MAGIC NET d.o.o., Koprivnička 17 C, Ludbreg
49.	MARE TOURS, Pojana 4, Vrbnik
50.	Međunarodna zračna luka Zagreb d.d., Ulica Rudolfa Fizira 1, Velika Gorica *
51.	METRONET d.o.o., Ulica grada Vukovara 269/d, Zagreb
52.	METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d., Ulica grada Vukovara 269 d, Zagreb
53.	MULTI KOMUNIKACIJE d.o.o., Kralja Zvonimira 9/A, Makarska *
54.	NET PROJEKT d.o.o., Trinajstići 97, Kastav**
55.	NETCOM d.o.o., Riva 6, Rijeka *
56.	Nexcom d.o.o., Zeleni trg 4, Zagreb**
57.	NOVI-NET d.o.o., Merhatovec 5, Selnica
58.	NOVI-NET MOBILE d.o.o., Merhatovec 5, Selnica
59.	OMNINET d.o.o., Bukov dol 15, Zagreb *
60.	OMONIA d.o.o., Sisačka cesta 20/A, Zagreb *
61.	OPTIKA KABEL TV d.o.o., Drage Švajcara 1, Zaprešić
62.	ORBIS TELEKOM d.o.o., Andrije Bijankinija 6, Samobor *
63.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, Buzin, Zagreb
64.	PHAROS d.o.o., Mate Lovraka 13, Zagreb*
65.	PODATKOVNI CENTAR KRIŽ d.o.o., Folnegovićeve 1C, Zagreb
66.	PONDI d.o.o., Ostravska 8, Split *
67.	PONIKVE EKO OTOK KRK d. o. o., Vršanska 14, Krk**
68.	POSLOVNE ZONE PETRINJA d.o.o., Ivana Gundulića 2, Petrinja
69.	PRO-PING d.o.o., Trg kralja Tomislava 14, Pitomača
70.	RECTOR d.o.o., Trg Hrvatske Bratske Zajednice 2B/II, Split *
71.	SEDAM IT d.o.o., Borongajska cesta 81/A, Zagreb**
72.	SEDMI ODJEL d.o.o., Črešnjevci 68a, Zagreb
73.	SENSOLINK d.o.o., Hrvoja Macanovića 3, Zagreb *
74.	SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Zagrebačka cesta 20, Zagreb
75.	SIOL d.o.o., Margaretska 3, Zagreb
76.	SOFTNET d.o.o., Cebini 37/2, Zagreb
77.	STABIL NET d.o.o., Dr. Ante Starčevića 20, Dubrovnik *
78.	SUNČANA VURA d.o.o., Kožarska 2, Zagreb**
79.	SurfMedia d.o.o., Nova cesta 184, Zagreb *
80.	SVIBOR d.o.o., Dankovečka 3, Zagreb**
81.	TEHNICORE d.o.o., Sv. Jakov 116, Ogulin
82.	TEHNOLINE, Obrt za trgovinu i usluge, vl. Mladen Draguzet, Kaštanjer 5/a, Pula
83.	TELCOMPACT d.o.o., Šime Ljubića 55, Split *



84.	TELE SAT d.o.o., Jurja Dalmatinca 21, Vinkovci *
85.	TELE2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269 d, Zagreb
86.	TELUR d.o.o., Dubravkin trg 5, Zagreb *
87.	TERRAKOM d.o.o., Radnička cesta 48, Zagreb
88.	Totalna televizija d.o.o., Buzinski prilaz 10, Zagreb***
89.	Türk Telekom International d.o.o., Radnička cesta 80, Zagreb**
90.	VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb
91.	VOX d.o.o., Mikrorajon 7A, Slavonski Brod
92.	VVISP d.o.o., Vugrovečka 18, Markovo Polje, Sesvete *
93.	WI-TEL, Obrt za usluge, Smiljanićeva 1, Split *
94.	ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o. PODRUŽNICA ZAGREBAČKI DIGITALNI GRAD, Avenija Dubrovnik 15, Zagreb
95.	ZoNet d.o.o, Zorkovac 10, Ozalj

* Operatori koji nisu dostavili podatke.

** Operatori koji nisu pružali navedene usluge u razmatranom periodu.

*** Operatori koji su naveli da je tražene podatke za njih dostavio drugi operator.

10.3. Privitak 3: Mišljenje AZTN-a



REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA ZAŠTITU
TRŽIŠNOG NATJECANJA

CROATIAN COMPETITION AGENCY

Klasa: 034-08/2015-01/064
Urbroj: 580-07/26-2015-002
Zagreb, 21. travnja 2015.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
dr.sc. Dražen Lučić, predsjednik Vijeća

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
10110 Zagreb

Predmet: HAKOM - analiza tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža
na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište
- stručno mišljenje; dostavlja se

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja (dalje: Agencija) zaprimila je 17. ožujka 2015. zahtjev Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) kojim traži mišljenje Agencije o zaključcima iz prijedloga odluke kojim se utvrđuje mjerodavno tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište podložno prethodnoj regulaciji, a čiji sastavni dio je pripadajući dokument analize tržišta (klasa: UP/I-344-01/15-03/01, urbroj: 376-11-15-1 od 13. ožujka 2015.; dalje: Prijedlog Odluke). Pri tome, na temelju članka 54. stavka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK), HAKOM traži mišljenje u svezi utvrđivanja i određivanja mjerodavnog tržišta te procjene postojanja značajne tržišne snage operatora.

Agencija je izvršila uvid u dostavljeni Prijedlog Odluke te je na temelju odluke Vijeća za zaštitu tržišnog natjecanja u sastavu: Mladen Cerovac, mag.iur., predsjednik Vijeća, Vesna Patrlj, dipl.iur., zamjenica predsjednika Vijeća, Denis Matić, dipl.iur., mr.sc. Ljiljana Pavlic i mr.sc. Tatjana Peroković, članovi Vijeća za zaštitu tržišnog natjecanja, u smislu članka 25. stavka 1., članka 30. točke 10. i članka 31. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (Narodne novine, broj: 79/09, 80/13; dalje: ZZTN), sa 18/2015. sjednice, održane 21. travnja 2015. donijela sljedeće

M I Š L J E N J E

Agencija nema primjedbi na zaključke iz Prijedloga Odluke, a koji se odnose na određivanje mjerodavnog tržišta i procjenu značajne tržišne snage operatora.

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	27.4.2015. 9:37:41
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.
UP/I-344-01/15-03/01	-11
Uruđbeni broj:	Pril. Vrij.
580-15-10	0


d1658773

Obrazloženje

HAKOM je, sukladno članku 52. ZEK-a, a nastavno na članak 16. stavak 6. točku c). Direktive 2009/140/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. te članak 118. Prijelaznih i završnih odredaba Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 90/11), proveo postupak analize tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište.

Rezultat provedene analize je Prijedlog Odluke. U postupku javne rasprave, HAKOM je Agenciji dostavio Prijedlog Odluke sa zamolbom za davanjem mišljenja o zaključcima HAKOM-a u odnosu na određivanje mjerodavnog tržišta i procjenu postojanja značajne tržišne snage operatora.

Uvidom u Prijedlog Odluke, Agencija je utvrdila kako je HAKOM u provedbi postupka analize tržišta vodio računa o primjeni europskih direktiva na području elektroničkih komunikacija, a koje su implementirane u hrvatsko zakonodavstvo kroz ZEK. Riječ je o Preporuci Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji (Commission Recommendation of 9 October 2014 on relevant product and service markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council on a common regulatory framework for electronic communications networks and services, Službeni list, 11.10.2014., L 295/79; dalje: Preporuka) i Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Commission guidelines on market analysis and the assessment of significant market power under the Community regulatory framework for electronic communications networks and services, Službeni list, 11.7.2002., C 165/6; dalje: Smjernice).

Navedena Preporuka i Smjernice određuju da se mjerodavno tržište i ocjena značajne tržišne snage operatora na mjerodavnom tržištu utvrđuju u skladu s načelima prava tržišnog natjecanja.

U tom smislu, mjerodavno tržište u dimenziji roba ili usluga obuhvaća sve one proizvode i usluge koji su međusobno zamjenjivi, ne samo u smislu njihovih objektivnih značajki na temelju kojih zadovoljavaju potrebe potrošača, njihove cijene ili njihove namjene, već i u smislu konkurentnosti i/ili strukture ponude i potražnje na promatranom tržištu. Prilikom utvrđivanja mjerodavnog tržišta, potrebno je obuhvatiti one proizvode ili usluge koje krajnji potrošači smatraju međusobno zamjenjivima. U postupku određivanja mjerodavnog tržišta, pored analize značajki samog proizvoda ili usluge, njihove cijene i namjene, potrebno je analizirati zamjenjivost proizvoda ili usluge na strani potražnje i zamjenjivost proizvoda ili usluge na strani ponude.

Uvidom u Prijedlog Odluke, Agencija je utvrdila kako je HAKOM pri određivanju granica mjerodavnog tržišta u dimenziji usluga, polazio od utvrđivanja zamjenjivosti usluga na strani potražnje na maloprodajnoj razini te zamjenjivosti na strani potražnje i ponude na veleprodajnoj razini.

U odnosu na analizu zamjenjivosti usluga, Agencija navodi kako je riječ o analizi pretežito tehničkog i funkcionalnog karaktera promatranih usluga. Zaključke o istima HAKOM je donio temeljem specifičnih stručnih znanja koje ima kao sektorski regulator te na temelju prakse i iskustva u provedbi ZEK-a u odnosu na predmetno mjerodavno tržište.

U odnosu na mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji, HAKOM je zaključio kako je zemljopisna dimenzija nacionalni teritorij Republike Hrvatske. Takav zaključak HAKOM u bitnome temelji na činjenici kako su cijene veleprodajnog pristupa kao i cijene na povezanom

tržištu maloprodajnog širokopojsnog pristupa ujednačene na cijelom teritoriju države te da operatori uglavnom imaju nacionalne marketinške i promidžbene strategije što ukazuje na postojanje nacionalnog tržišta na veleprodajnoj razini. Pored toga, HAKOM zaključuje kako je pravni i regulatorni okvir vezan uz područje elektroničkih komunikacija isti na cijelom teritoriju Republike Hrvatske. Tako utvrđeno mjerodavno tržište sukladno je mjerodavnoj Preporuci i Smjernicama.

Nadalje, pri procjeni značajne tržišne snage poduzetnika na mjerodavnom tržištu, HAKOM je, pored pokazatelja tržišnog udjela operatora na mjerodavnom tržištu, primijenio druga mjerila i to: nadzor infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije, jednostavan ili povlašten pristup tržištima kapitala, ekonomiju razmjera, ekonomiju opsega, nedostatak protutežne kupovne moći te stupanj vertikalne integracije. Navedeni kriteriji proizlaze iz odredaba točke 78. Smjernica.

Slijedom navedenoga, zaključci iz Prijedloga Odluke u svezi određivanje mjerodavnog tržišta i procjenu značajne tržišne snage operatora, nisu u suprotnosti s odredbama ZZTN-a.

Nadalje, Agencija navodi kako je predmetno mjerodavno tržište navedeno u dodatku Preporuke kao jedno od tržišta koja su podložna prethodnoj regulaciji. Drugim riječima, Europska komisija je zaključila kako su na tom tržištu kumulativno zadovoljena tri mjerila te u skladu s tim zaključila kako je predmetno tržište podložno prethodnoj regulaciji.

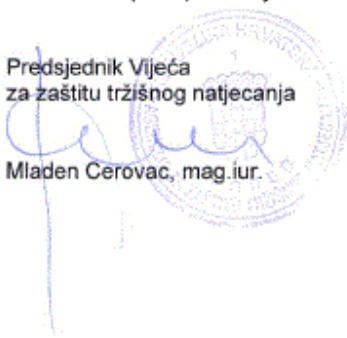
Pored navedenog, Agencija ističe kako je donijela rješenje (klasa: UP/I 034-03/2013-02/007, urbroj: 580-06/41-14-096 od 19. ožujka 2014.; dalje: Rješenje) kojim je koncentraciju poduzetnika HT i Optime, ocijenila uvjetno dopuštenom uz ispunjavanje sveobuhvatnih mjera i uvjeta kako bi se otklonili mogući negativni učinci koncentracije na tržišno natjecanje.

Agencija je mišljenja kako samo određivanje regulatornih obveza u smislu odredaba ZEK-a, treba temeljiti na utvrđenim činjenicama u svakom pojedinom slučaju, u odnosu na svakog pojedinog operatora uzimajući u obzir njegove posebnosti te pravne i stvarne činjenice. Drugim riječima, Agencija smatra ispravnim da se pri određenju regulatornih obveza uzmu u obzir sve činjenice koje se odnose na pojedinog operatora, a koje se u konkretnom slučaju mogu razlikovati među ostalim zbog činjenice uvjetno dopuštene koncentracije poduzetnika HT i Optime te mjera i uvjeta koje su određene Rješenjem.

Zaključno, HAKOM je postupak analize predmetnog tržišta proveo sukladno ZEK-u. Agencija pak u konkretnim postupcima vezanim uz poduzetnike koji djeluju na tržištu elektroničkih komunikacija, u svakom pojedinom slučaju individualno utvrđuje mjerodavno tržište u smislu propisa o zaštiti tržišnog natjecanja čija primjena je u nadležnosti ove Agencije, koje se ne mora nužno poklapati s mjerodavnim tržištima koja je HAKOM utvrdio *ex ante*.

Predsjednik Vijeća
za zaštitu tržišnog natjecanja

Mladen Cerovac, mag. iur.



10.4. Prvitak 4: Odgovori na komentare

Odgovori na komentare			
Ispitanik	Br.	Zaprimljeni komentari	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
H1	1.	H1 Telekom u cijelosti podržava Prijedlog odluke HAKOM-a.	S obzirom da H1 podržava odluku koju je predložio HAKOM, HAKOM nije komentirao navedeno.
Iskon	2.	<p>Iskon smatra da mu se određuju regulatorne obveze na tržištu na kojem nije proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom. U suprotnosti s odredbom članka 56. stavak 2. ZEK-a, u točki III. prijedloga odluke, Iskonu se na predmetnim tržištima, na kojima nije proglašen operatorom sa ZTS-om, određuju regulatorne obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva.</p> <p>Iskon smatra da nije moguće primijeniti „Metodologiju testa istiskivanja marže“ donesenog na temelju i za potrebe nadzora maloprodajnih cijena usluge na operatore kojima nije određena regulatorna obveza nadzora maloprodajnih cijena usluga iz članka 63. ZEK-a.</p> <p>Ukoliko HAKOM i dalje smatra da je određivanje obveze dostave na uvid i dokaza troškovne usmjerenosti cijena maloprodajnih širokopoljasnih usluga putem MSQ testa potrebno, smatra da je potrebno skratiti rok za dostavu cijena pristupa internetu s predloženih 45 dana na 8 dana, utvrđivanje značajnih („flagship“) proizvoda, odnosno utvrđivanje da samostalna IPTV usluga ne predstavlja značajan proizvod te zemljopisnu podjelu na područja s jačom odnosno blažom regulacijom ovisno o tržišnom udjelu drugih operatora.</p>	<p>S obzirom na to da je iz rješenja AZTN-a nesporno da su Optima, Iskon i HT jedan gospodarski subjekt te da na vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu uz HT, Optima i Iskon nude svoje usluge, HAKOM je obvezu provođenja testa istiskivanja marže bio dužan odrediti i njima. Bez tako određene obveze, postoji realna opasnost da bi HT putem društava pod njegovom kontrolom mogao istiskivati konkurenciju cijenama, odnosno narušavati tržišno natjecanje na štetu krajnjih korisnika usluge. Dakle, HAKOM je u obavljanju regulatornih poslova propisanih ZEK-om obavezan poduzimati sve mjere kako bi se ostvarila regulatorna načela i ciljevi na način da odredi regulatorne obveze u slučaju nepostojanja djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja.</p> <p>Metodologija testa istiskivanja marže ne propisuje regulatornu obvezu nego način njenog provođenja. Stoga, netočni su navodi Iskona da je ista donesena za potrebe nadzora maloprodajnih cijena. Metodologija istiskivanja marže je dokument koji daje smjernice o provođenju testa istiskivanja marže, koji je ključni regulatorni alat kojim se osigurava učinkovito tržišno natjecanje, neovisno o tome radi li se o veleprodajnom ili maloprodajnom tržištu.</p> <p>Vezano uz utvrđivanje značajnih (flagship) proizvoda odlukom o Metodologiji testa istiskivanja marže određeno je da će se u testu istiskivanja marže primijeniti pristup grupe proizvoda, a na javnoj raspravi kod donošenja predmetne odluke Iskon nije imao komentara na taj prijedlog. No, ovisno o razvoju tržišnog natjecanja, moguće je da će u budućnosti biti primjereno primijeniti pristup utvrđivanja značajnih</p>

			<p>(flagship) proizvoda, a što će biti predmet posebnog postupka.</p> <p>HAKOM prihvaća prijedlog Iskona i HT-a za skraćivanje roka za dostavu cijena s predloženih 45 na 8 dana. Pritom, HAKOM smatra opravdanim rok od 8 dana za dostavu cijena početi primjenjivati u roku od najviše 5 mjeseci od donošenja odluke (točan datum će biti propisan u konačnoj odluci). U prijelaznom razdoblju, od dana donošenja ove odluke primjenjuje se rok od 30 dana. Stoga je HAKOM u tom smislu izmijenio tekst analize.</p> <p>Iskon komentira da se različita primjena regulatornih obveza na veleprodajnim tržištima treba prenijeti i na maloprodajno tržište, te u vezi s tim navodi europsku praksu i tržišne udjele HT-a i Iskona u urbanim područjima RH. Ovdje treba napomenuti da je cilj predložene segmentacije tržišta poticanje investicija u modernizaciju bakrene mreže na područjima na kojima nije ekonomski isplativo graditi novu ili modernizirati postojeću mrežu, a ne deregulacija tržišta koja treba biti posljedica razvijenog tržišnog natjecanja. Činjenica je da su tržišni udjeli HT-a i Iskona u pojedinim urbanim područjima u padu i da udjeli alternativnih operatera rastu, no to su ograničena područja koja obuhvaćaju gušće naseljene dijelove velikih gradova. Kada se promatraju tržišni udjeli operatera na maloprodajnim tržištima širokopojasnog pristupa i IPTV-a na nacionalnoj razini, HT samostalno i s društvima pod njegovom kontrolom još uvijek ima visok i stabilan tržišni udio što ukazuje da je regulacija postavljena na odgovarajući način, odnosno da bi blaža regulacija na urbanim područjima mogla ugroziti tržišno natjecanje.</p>
Amis	3.	<p>Amis predlaže nadopunu teksta u Analizi na str. 62. Na način:</p> <p><i>„HT je obvezan isplatiti naknadu za nepravovremenu (zakašnjelu/preuranjenu) realizaciju usluge, pri čemu naknada iznosi 50 HRK po danu za prvih 10 dana nepravovremene realizacije, a 75 HRK po danu za svaki pojedini dan od 11. dana nepravovremene realizacije. Nepravovremenom realizacijom usluge smatra se i</i></p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM je odredio HT-u da uskladi procedure realizacije ULL i BSA zahtjeva, na način da operator korisnik mora potvrditi da je usluga realizirana čime će se onemogućiti da zahtjev za veleprodajnu širokopojasnu uslugu bude samo administrativno realiziran.</p>

	<p><i>realizirani zahtjev za uslugom, a za kojeg operator korisnik podnese zahtjev za otklon kvara za uslugu unutar 48 sati od trenutka kada je HT potvrdio realizaciju.“</i></p> <p>Navedeno predlažu iz razloga što određeni broj zahtjeva za realizaciju usluge bude samo administrativno realiziran (potvrđen kroz B2B sučelje), a da u stvarnosti zahtjev nije realiziran. Npr. parica nije prebačena na MDF-u ili je izdvojena kriva parica i sl. U takvim slučajevima operator korisnik podnosi zahtjev za otklon kvara, a što HT riješi unutar 48 sati za koje nije predviđena naplata penala za kašnjenje u otklonu kvara. Na ovaj način HT za određeni broj zahtjeva za realizaciju usluge dodaje do 2 dana u propisani rok za realizaciju usluge. Isto tako, HT time umjetno održava razinu propisanih KPI-jeva.</p>	
4.	<p>Kako bi se mogli pratiti pokazatelji prethodno navedenih slučajeva, Amis predlaže da se na nadopuni listu Izvješća o KPI vrijednostima, sa sljedećom točkom:</p> <p><i>„15. broj zahtjeva za otklon kvarova za realizirane zahtjeve, a koji su zahtjevi za otklon kvarova podneseni unutar 48 sati od realizacije lokalne petlje“.</i></p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>HAKOM je definirao parametar „<i>broj zahtjeva za koje je prijavljen kvar na strani HT-a u roku do 2 dana, od 2 do 10 dana i od 10 do 30 dana od aktivacije</i>“ kako bi mogao pratiti broj kvarova na početku ugovornog odnosa s novim operatorom. Kvarovi u navedenom razdoblju znatno utječu na percepciju krajnjeg korisnika o operatoru koji im pruža uslugu te na odluku krajnjeg korisnika o raskidu ugovora ili s druge strane o proširenju prvotno ugovorenog paketa (npr. da dodatno uzme IPTV). S obzirom na odgovor u prethodnom komentaru, HAKOM smatra da će se broj takvih zahtjeva za otklon kvara smanjiti s obzirom da više neće biti moguće da zahtjev za veleprodajnu širokopojasnu uslugu bude samo administrativno realiziran.</p>
5.	<p>Na str. 75. teksta Analize tržišta Amis predlaže da se na odgovarajući način dopune odredbe koje se odnose na obvezu testa istiskivanja marže, tako da uključuju regulatornu mjeru kojom će se naložiti HT/Iskonu/Optima Telekomu da, prilikom provođenja testa istiskivanja marže,</p>	<p>HAKOM će za provođenje testa istiskivanja marže prikupljati sveobuhvatne troškove marketinga (npr. troškove razvoja novih proizvoda, koordinacije marketinške kampanje, product portfolio menadžmenta i sl.) budući da su sveobuhvatni troškovi marketinga iskazani u revidiranim financijskim izvještajima, čime HAKOM osigurava vjerodostojnost dobivenih podataka, a što nije moguće</p>

		<p>moraju dostaviti sve troškove cjelokupne marketinške kampanje (inkrementalne troškove internog i eksternog oglašavanja drugih prodajnih aktivnosti) vezane uz regulirane usluge, a posebno sve stvarne i planirane troškova darova i promotivnih ponuda. U slučaju da se tijekom promocije planirani troškovi povećaju o istome se mora najkasnije odmah poslije završetka kampanje obavijestiti HAKOM i dostaviti nove usklađene izračune, tj. mora se ponovno provesti test istiskivanja marže.</p> <p>Također, HT/Iskon/Optima moraju poslije završetka promotivne kampanje obavijestiti HAKOM o broju novih korisnika koji su sklopili ugovornu obvezu temeljem promotivne ponude i to odvojeno po kategorijama: novi korisnici, korisnici postojeće usluge HT/Iskona/Optime i korisnici koji prelaze s drugih operatora ili dosad nisu bili korisnici usluga širokopojasnog pristupa.</p>	<p>postići kod troškova pojedinačnih marketinških kampanja. Dobiveni podaci se dalje analiziraju s obzirom na mjesečni trošak i tržišni udjel svakog operatora te se statističkim metodama računa mark-up, odnosno mark-down na troškove marketinga HT-a.</p> <p>Sukladno Metodologiji testa istiskivanja marže, HAKOM će u test istiskivanja marže uključiti i troškove promotivnih ponuda koje će diskontirati kroz prosječni životni vijek krajnjeg korisnika kako bi u svakom trenutku mogao ocijeniti profitabilnost pojedine ponude. Pri tom će procjene operatora o pridobivanju novih korisnika pratiti kroz cijelo vrijeme trajanja promotivnih pogodnosti i po potrebi ažurirati parametre testa.</p>
Optima	6.	<p>Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže te obveza nediskriminacije</p> <p>Optima smatra da se obveza obavještanja u slučaju promjena u pristupnoj mreži zbog rekonstrukcije mreže skraćivanjem lokalne petlje mora odnositi na sve razine pristupa. Naime, navedene promjene u pristupnoj mreži imaju izravni utjecaj na operatore korisnike koji imaju realiziran pristup i na ostalim razinama osim DSLAM-a (IP, Ethernet razina pristupa).</p> <p>Također, nužno je odrediti i definiranje urednog načina zaprimanja obavijesti, odnosno da se notifikacija šalje operatoru istovremeno s postavljanjem dokumentacije na web portal HT-a.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM je vezano uz ovaj komentar Optime uzeo u obzir i dodatno očitovanje HT-a o ovom pitanju, te je izmijenio tekst analize kako je navedeno u obvezi nediskriminacije.</p> <p>Dodatno, HAKOM je definirao da HT mora prije uvođenja nove usluge na maloprodajnoj razini, čija djelotvorna tehnička replikacija nije moguća na temelju postojećih veleprodajnih usluga, ponuditi pripadajuće veleprodajne uvjete ostalim operatorima kako je definirano u obvezi pristupa i obvezi nediskriminacije. Navedeno je u skladu s Preporukom o jedinstvenim obvezama nediskriminacije i troškovnim metodologijama.</p>

	<p>Dodatno, Optima napominje kako je nužno odrediti i na predmetnom tržištu kako operatori korisnici moraju dobiti potpune informacije o gore navedenim promjenama u mreži (kao i na tržištu 3a), kako bi mogli donijeti odluku o ulaganjima na novoj pristupnoj lokaciji i/ili pravovremeno reagirati na maloprodajnoj razini ugovaranjem novih paketa usluga sa boljim sadržajem (veće pristupne brzine, IPTV usluga i sl.). Optima predlaže da se uvedu i dodatni rokovi u svrhu pravovremenog obavještanja korisnika o izmjenama u pristupnoj mreži.</p>	
7.	<p>Regulatorna obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva</p> <p>Optima smatra da je određivanje obveze provođenja testa istiskivanja marže za uslugu širokopojsnog pristupa internetu koju pruža na maloprodajnoj razini pojedinačno ili u paketu sa još nekom drugom uslugom, kroz regulatornu obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva određenu HT-u protivno ZEK-u. Naime, prijedlogom odluke HAKOM nije na analiziranom tržištu odredio Optimu SMP operatorom, a odredio je da se regulatorna obveza određena HT-u na odgovarajući način primjenjuje i na Optimu. Također, obveze su Optimi određene na način i u istom opsegu kao i Iskonu bez uzimanja u obzir specifičnih okolnosti i različitog gospodarskog položaja Optime u odnosu na Iskon (proveden postupak predstečajne nagodbe, uvjetno dopuštena koncentracija HT-a i Optime te mjere i uvjeti kojih su se dužni pridržavati). Navedeno treba uzeti u obzir zbog rješenja AZTN-a u kojem prihvaćene mjere imaju za cilj osiguranje zasebnosti poslovanja Optime na</p>	<p>S obzirom na to da je iz rješenja AZTN-a nesporno da su Optima, Iskon i HT jedan gospodarski subjekt te da na vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu uz HT, Optima i Iskon nude svoje usluge, HAKOM je obvezu provođenja testa istiskivanja marže bio dužan odrediti i njima. Bez tako određene obveze, postoji realna opasnost da bi HT putem društava pod njegovom kontrolom mogao istiskivati konkurenciju cijenama odnosno narušavati tržišno natjecanje na štetu krajnjih korisnika usluge. Dakle, HAKOM je u obavljanju regulatornih poslova propisanih ZEK-om obavezan poduzimati sve mjere kako bi se ostvarila regulatorna načela i ciljevi na način da odredi regulatorne obveze u slučaju nepostojanja djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja.</p> <p>Vezano uz navod da obveza provođenja MS testa Optimi ograničava tržišni nastup, HAKOM ukazuje Optimi da pogrešno tumači smisao određivanja regulatornih obveza. Naime, točno je da se postupkom predstečajne nagodbe i prihvaćanjem Plana financijskog restrukturiranja nastoji omogućiti dužniku da postane likvidan i solventan, međutim regulatorne obveze koje se operatorima propisuju treba promatrati kao sredstvo za jačanje djelotvornog tržišnog natjecanja, a ne kao smetnju provođenju Plana financijskog restrukturiranja. Dodatno, iz dosadašnje primjene regulatorne obveze nadzora cijena u odnosu na Iskon, proizlazi da tržišni udjeli Iskona, unatoč regulatornim obvezama koje su mu određene, kontinuirano rastu na predmetnim tržištima. Stoga određivanje određenih regulatornih obveza</p>

		<p>mjerodavnom tržištu, kao i sve činjenice koje se odnose na pojedinog operatora, a koje se u konkretnom slučaju mogu razlikovati među ostalim zbog činjenice uvjetno dopuštene koncentracije HT-a i Optime.</p> <p>Obveza provođenja testa istiskivanja marže onemogućava Optimu da slobodno posluje i kreira svoju ponudu te joj ograničava tržišni nastup i pravovremenu reakciju na tržištu. S nametnutim obvezama od strane HAKOM-a, Optima je dovedena u situaciju u kojoj joj je s jedne strane, otežano stjecanje novih korisnika (kroz lansiranje novih atraktivnijih paketa usluga, ograničenje nuđenja promotivnih pogodnosti), a s druge strane, zbog mogućeg povećanja cijena, Optimi prijeti bitno veći odljev korisnika drugim operatorima. Financijska ograničenja koje Optima ima zbog obveza koje je preuzela sklapanjem predstečajne nagodbe (osiguranje trajne likvidnosti kroz profitabilno poslovanje uz reprogram dugova) su dovoljno ograničenje da Optima svoje usluge na tržištu ne nudi ispod troška jer u protivnom neće moći poslovati održivo.</p>	<p>Optimi, kao ni u slučaju Iskona, neće predstavljati zapreku za bilježenje rasta na predmetnom tržištu, već će samo spriječiti da se takav rast ostvaruje na način kojim se narušava ili ograničava tržišno natjecanje u području elektroničkih komunikacija.</p> <p>U odnosu na komentar vezan uz nužnost održivog poslovanja, čiji je osnovni preduvjet pružanje usluga iznad troška, HAKOM ističe kako je svrha regulatorne obveze upravo u onemogućavanju HT-a da putem Optime, kao društva pod svojom kontrolom, iskoristi svoj položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom putem, između ostalog, neopravdano niskih cijena. Zbog toga obveza provođenja testa istiskivanja marže za cijene Optimih usluga ne može imati negativnih utjecaja na njezinu financijsku stabilnost.</p> <p>Osim toga, moguće povećanje nekih cijena ne bi automatski dovelo do odljeva korisničke baze jer krajnji korisnici nemaju mogućnost raskida ugovora s minimalnim obveznim rokom trajanja, ako je do povećanja cijena došlo zbog regulatornih obveza (članak 42.a stavak 10. ZEK-a).</p>
Metronet	8.	<p>U okviru regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže Metronet predlaže odrediti obvezu prema kojoj HT u slučaju kada je krajnji korisnik udaljen od najbliže slobodne parice više od 100 metara zračne udaljenosti (maksimalno unutar kruga od 300 metara zračne udaljenosti od objekta koji treba priključiti) ili se radi o zračnoj udaljenosti manjoj od 100 m, ponuditi Operatoru korisniku realizaciju usluge uz nadogradnju mreže do navedenih udaljenosti, uz odgovarajuću primjenu obveze koja je propisana Standardnom ponudom za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.</p>	<p>Prihvća se.</p> <p>S obzirom na znatan rast odbijenih zahtjeva za veleprodajnom uslugom širokopojasnog pristupa s obrazloženjem „<i>Nema tehničke mogućnosti; Nepostojeća veza krajnjeg korisnika i pristupne mreže</i>“, HAKOM je u okviru obveze pristupa odredio HT-u da mora ponuditi realizaciju usluge ako se u krugu od 300m od lokacije priključka nalazi izvod sa slobodnom paricom, na način kako je propisano u poglavlju 27.16. Standardne ponude HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.</p>

	Metronet navodi u svojim komentarima kako bi se spriječilo da HT na ovaj način onemogućava ravnopravnu tržišno natjecanje, nužno je uvesti mogućnost da operator korisnik koji je spreman snositi trošak nadogradnje mreže do 300 metara, ima mogućnost realizirati uslugu krajnjem korisniku te na taj način biti konkurentan maloprodajnim ponudama HTa.	
9.	Metronet drži da je nužno uvesti naknadu za neispravno realizirane veleprodajne usluge kako bi se osiguralo da HT ne potvrđuje realizaciju usluge, a da prethodno nisu provedene odgovarajuće provjere. Sve zahtjeve koji su uspješno realizirani, a za koje je otvorena prijava smetnje u roku od 72 sata od realizacije, treba smatrati neispravno realiziranim te odrediti naknadu koju će HT isplatiti operatoru korisniku i to ili jednokratnu naknadu po zahtjevu ili naknadu po danu sve do uspješne realizacije usluge.	Djelomično se prihvaća. HAKOM je odredio HT-u da uskladi procedure realizacije ULL i BSA zahtjeva, na način da operator korisnik mora potvrditi da je usluga realizirana čime će se onemogućiti da zahtjev za veleprodajnu širokopojasnu uslugu bude samo administrativno realiziran.
10.	Metronet drži da je nužno definirati da HT nema pravo naplatiti operatoru korisniku neosnovanu prijavu kvara ako uz poruku o riješenoj smetnji nije poslao mjerenja, odnosno da HT ne može zatvoriti smetnju koja u poruci o zatvaranju ne sadrži potpune podatke o mjerenjima. Mjerenja moraju biti u uniformnom formatu, gdje će se vidjeti svi parametri linije.	HAKOM smatra kako je odredbama trenutne Standardne ponude onemogućena ovakva praksa, odnosno HT ima pravo naplatiti naknadu za neosnovanu prijavu kvara samo onda kada je kvar zatvorio u skladu s odredbama Standardne ponude.
11.	Kod naplate naknada za kašnjenje u otklonu smetnji Metronet ističe kako se HT često poziva na odredbu Standardne ponude prema kojoj je do rješavanja smetnje izvan roka došlo iz objektivnih razloga (npr. prekid podzemnog, zračnog kabela) te stoga Metronet drži da bi	HAKOM smatra kako operatori korisnici trebaju biti pravovremeno obaviješteni o prirodi kvara. HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će se po potrebi određena pitanja riješiti u zasebnom postupku.

		HT o postojanju ovakvih okolnosti morao obavijestiti operatora korisnika pravovremeno, a ne tek u trenutku kada operator korisnik postavi zahtjev za naknadu za kašnjenje u otklonu smetnje.	
	12.	Metronet drži da bi trebalo transparentno odrediti da operator korisnik može više puta ponoviti poruku NOK, te da u slučaju kada operator korisnik pošalje poruku NOK, tehničar HT-a, koji je radio na otklonu smetnje, obvezno kontaktira operatora korisnika telefonom, te da se u neposrednom kontaktu utvrdi zbog čega je operator poslao NOK.	HAKOM smatra kako je odredbama trenutne Standardne ponude onemogućena ovakva praksa, odnosno u trenutnoj verziji Standardne ponude nije onemogućeno da operator korisnik više puta otvara smetnju.
	13.	Kod realizacije zahtjeva, pored svih propisanih razloga odbijanja uvede Metronet navodi kako je nužno uvesti i obvezu dostave točnog razloga odbijanja kojeg je HT tehničar utvrdio na terenu (moguća dostava kroz parametar „DETSTAT“).	HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će se po potrebi određena pitanja riješiti u zasebnom postupku.
HT	14.	<p>Geografska podjela tržišta na tip1 i tip2 područja</p> <p>HT smatra kako za cijelo područje RH treba predvidjeti blaže regulatorne uvjete za modernizaciju postojeće mreže, jer će jedino takva regulatorna situacija potaknuti buduća ulaganja u sektor na nacionalnoj razini. Pritom treba razmotriti jesu li svi postojeći regulatorni uvjeti predviđeni za tip2 ujedno pogodni za primjenu u području tip1. Odluka predviđa geografsku podjelu tržišta lokalnog pristupa i tržišta središnjeg pristupa na način da se određeni, blaži regulatorni uvjeti primjenjuju u područjima tip2, odnosno u ruralnim područjima. U tom smislu, stroži regulatorni uvjeti primjenjivi su u područjima tip1, odnosno u urbanim</p>	HAKOM smatra da su ovakve predložene regulatorne mjere optimalne za poticanje ulaganje s jedne strane i razvoj tržišnog natjecanja s druge. Svrha regulacije svakako nije sprječavanje ulaganja, a ovakvim predloženim mjerama nastoji se djelovati poticajno na ulaganja koja ne smiju štetiti dostignutoj razini tržišnog natjecanja, ali ga mogu unaprijediti. Neosporno je da na području tipa1 postoji tržišno natjecanje zbog potražnje za uslugama i isplativosti ulaganja, a što rezultira postojanjem alternativnih infrastruktura i prisutnošću alternativnih operatora koji koriste ULL i BSA ponudu. U području tipa1 sama mogućnost osiguranja povrata ulaganja kroz razuman period investitoru je dovoljan poticaj za ulaganje, te HAKOM smatra da dodatne mjere nisu potrebne. Na tim bi područjima blaži regulatorni uvjet mogli naštetiti dostignutoj razini tržišnog natjecanja ukoliko bi ugrozili ulaganja alternativnih operatora. Rok migracije od 6 mjeseci značio bi da su operatori u vrlo kratkom roku primorani na nova značajna ulaganja radi pristupa na novoj lokaciji, a

	<p>područjima. Ovakvu regulaciju HAKOM opravdava pokušajem poticanja ulaganja u područja tip2. Međutim, upravo su područja tip1 područja u kojima nedostaje investicija, a koje je s obzirom na postojanje značajnijeg tržišnog natjecanja i potražnju potrebno potaknuti. Naime, prijedlog HAKOM-a svodi se na poticanje investitora na ulaganja u modernizaciju bakrene mreže na područjima na kojima nije ekonomski isplativo graditi novu ili modernizirati postojeću mrežu (područja tip2), dok se za područja koja mogu investitoru osigurati odgovarajući povrat na ulaganja ne daju nikakvi poticaji.</p> <p>HT smatra kako svakako treba revidirati postojeće naknade za pravo puta kako bi se investitoru olakšalo graditi mrežu; nedavno povećanje predmetnih naknada ne može imati pozitivan učinak na poticanje investicija. Također, smatra kako je potrebno revidirati i postojeće tehničke propise koji sadržavaju osobito otegotna pravila po pitanju tehničkih uvjeta izgradnje svjetlovodnih distribucijskih mreža. Sva navedena pitanja treba promatrati zajedno te dati odgovarajuće poticaje u svim navedenim područjima.</p> <p>Na područjima na kojima postoji infrastrukturna konkurencija, a osobito ako postoje paralelne svjetlovodne mreže/napredne kableske mreže koje omogućavaju visoke brzine prijenosa podataka, nije moguće tvrditi kako isključivo jedan operator ima nadzor nad ključnom infrastrukturom za pružanje usluge, niti da je isti tehnološki superioran nad konkurencijom, te je vrlo vjerojatno da će na takvim područjima i tržišni udjeli operatora ukazivati na manje-više učinkovito konkurentno tržište. Predmetne stavove potvrđuju analize HT-a koje pokazuju kako je na područjima gdje je dostupna paralelna kableska mreža, HT-</p>	<p>što bi znatno opteretilo njihove budžete i poslovne planove. Stoga HAKOM smatra da je duži period nužan kako bi operatori isplatili ulaganje i isplanirali pristup na novoj lokaciji, a da to ne ugrozi njihov položaj na tržištu. Nasuprot tome, na području tipa2 koja su uglavnom rijetko naseljena ruralna područja, operatori korisnici koji pružaju usluge korištenjem LLU i BSA ponude nisu prisutni, stoga je razumljiv kratak rok migracije na novu lokaciju. Osim toga, to je područje u kojem mreža ima dugačke petlje i nije kroz duže vrijeme obnavljana tako da ne omogućava pružanje širokopojasnih usluga. Ukoliko bi predložene mjere potaknule HT da modernizira mrežu na području tipa2 te bi se mogle pružati širokopojasne usluge, za očekivati je da bi operatori korisnici i tamo počeli koristiti ULL i BSA usluge, a na taj način tržišno natjecanje bi postalo prisutno i na tim područjima.</p> <p>U vezi zahtjeva za revidiranjem naknada za pravo puta i propisa koji određuju tehničke uvjete izgradnje optičkih distribucijskih mreža, HAKOM napominje da su predmetna pitanja propisana odgovarajućim pravilnicima, te HT može pokrenuti postupak izmjene pravilnika.</p> <p>Postojanje paralelnih pristupnih mreža samo po sebi ne znači da je tržište konkurentno i da nije podložno određivanju regulatornih obveza. Trenutno se veleprodajni širokopojasni pristup sastoji gotovo u cijelosti od potražnje i ponude za uslugom izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i uslugom bitstream pristupa. Veleprodajni pristupni proizvodi trenutno nisu raspoloživi niti je vjerojatno da će u skoro vrijeme postati raspoloživi putem alternativnih mreža npr. nepokretnog bežičnog pristupa, pokretnog pristupa ili kableskih mreža. Stoga, nema izravnog ograničenja cijena na mjerodavnim veleprodajnim tržištima kroz postojanje alternativnih mreža, a HAKOM smatra da tržišno natjecanje koje postoji na maloprodajnoj razini, zbog tih alternativnih mreža ne može utjecati na uvjete pristupa ili cijene na tržištu veleprodajnog pristupa. Točno je da alternativne mreže postoje u nekim urbanim područjima, kao što i HT sam navodi, no one nisu značajnije zastupljene i kao takve ne mogu konkurirati postojećoj mrežnoj infrastrukturi HT-a i ograničiti veleprodajne cijene, te HAKOM drži da je neophodno i na takvim područjima zadržati postojeću razinu regulacije u pogledu svih</p>
--	--	--

	<p>ov udjel na maloprodajnim tržištima u opadanju. S obzirom na navedeno, ako na predmetnim izdvojenim geografskim područjima nema tržišnih poremećaja na maloprodajnoj razini, postavlja se pitanje opravdanosti zadržavanja postojeće strože razine regulacije te stoga predlaže HAKOM-u detaljnije analizirati predmetno pitanje.</p> <p>Stoga, HT se zalaže za blažu regulaciju na čitavom području RH, a poglavito u područjima u kojima je razvijeno tržišno natjecanje.</p>	<p>regulatornih obveza.</p> <p>HT sa i bez društava pod njegovom kontrolom ima i visok i stabilan tržišni udio na nacionalnoj razini i to već neko razdoblje sto samo pokazuje da je regulacija postavljena na odgovarajući način, odnosno da bi blaža regulacija na urbanim područjima mogla ugroziti tržišno natjecanje.</p>
15.	<p>Test istiskivanja marže za uslugu širokopojasnog pristupa internetu</p> <p>HT predlaže da HAKOM odustane od prijedloga kojim se HT-u i njegovim povezanim društvima (Iskon i Optima) određuje obveza provođenja testa istiskivanja marže na maloprodajnoj razini.</p> <p>Podredno, HT predlaže razmotriti mogućnost provođenja predmetnog testa uz primjenu fleksibilnijih uvjeta u područjima u kojima je tržišno natjecanje razvijenije, odnosno u urbanim područjima. Stoga HT predlaže da eventualna obveza provođenja testa istiskivanja marže na maloprodajnoj razini bude određena fleksibilnije i to na način da se definira da će se pri provođenju tog testa u obzir uzeti kompetitivni uvjeti prisutni na mjerodavnom tržištu.</p> <p>U odnosu na obvezu dostavljanja maloprodajnih cijena usluge širokopojasnog pristupa internetu u roku od najmanje 45 dana prije njihove objave, odnosno u roku od najmanje 10 dana prije isteka roka za dostavljanje ponude u slučaju sudjelovanja u postupcima javne nabave, HT</p>	<p>HAKOM je u poglavlju 7.4 detaljno pojasnio potrebu zadržavanja obveze nadzora cijena veleprodajnih usluga koje su predmet ovog dokumenta. Isto tako, HAKOM je u poglavlju 6.3 pojasnio prepreku istiskivanja konkurencije niskom cijenom, kojom bi HT s društvima pod njegovom kontrolom Iskonom i Optimom, i uz regulirane veleprodajne cijene, mogao narušavati ili ograničavati tržišno natjecanje na vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu. Kako bi spriječio navedenu prepreku, HAKOM je tim društvima odredio odgovarajuću regulatornu obvezu provođenja testa istiskivanja marže.</p> <p>HAKOM u ovom trenutku ne vidi mogućnost određivanja fleksibilnijih uvjeta za provođenje testa istiskivanja marže u područjima u kojima je tržišno natjecanje razvijenije. Naime, s obzirom na kretanje tržišnog udjela udjel operatora na maloprodajnim tržištima širokopojasnog pristupa i IPTV-a na nacionalnoj razini kroz sva promatrana razdoblja, pri čemu je isti stabilan tek u posljednjem promatranom razdoblju, HAKOM smatra kako fleksibilniji uvjeti koje predlaže HT ne bi mogli osigurati djelotvorno tržišno natjecanje.</p> <p>HAKOM prihvaća prijedlog Iskona za skraćivanje roka za dostavu cijena s predloženih 45 na 8 dana. Pritom, HAKOM smatra opravdanim rok od 8 dana za dostavu cijena početi primjenjivati u roku od najviše 5 mjeseci od donošenja odluke (točan datum će biti propisan u konačnoj odluci). U prijelaznom razdoblju, od dana donošenja ove odluke, primjenjuje se rok od 30 dana. Stoga je HAKOM u tom</p>

	<p>predlaže ukidanje ove obveze u potpunosti. Podredno, HT predlaže ovu obvezu svesti na zakonski minimum, odnosno na rok od 8 dana koji je propisan Zakonom o elektroničkim komunikacijama, a u kojem roku su operatori javnih komunikacijskih usluga dužni cjenik usluga i sve njegove izmjene dostaviti na uvid HAKOM-u.</p> <p>Dodatno, HT ističe da se u prijedlozima analiza tržišta obveza provođenja testa istiskivanja marže odnosi samo na uslugu širokopojasnog pristupa internetu. Stoga predlažemo u istima izričito definirati da se predmetna obveza ne odnosi na uslugu prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade, koja ostaje deregulirana.</p>	<p>smislu izmijenio tekst analize.</p>
16.	<p>Veleprodajni financijski uvjeti</p> <p>HT se u cijelosti protivi odredbama kojima se HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom određuje regulatorna obveza transparentnosti, te se isti u skladu s navedenim HT obvezuje u standardnu ponudu ugraditi odredbe vezane za instrumente osiguranja plaćanja, rokove plaćanja novčanih obveza, postupak i rokove naplate potraživanja.</p> <p><i>a) Rok dospijeća plaćanja računa</i></p> <p>HT predlaže da se rok dospijeća odredi u roku od 60 dana od dana kad je vjerovnik ispunio svoju obvezu.</p> <p><i>b) Obustava pružanja novih usluga zbog neplaćanja računa</i></p> <p>HT predlaže da se, sukladno uobičajenoj poslovnoj praksi, definira pravo vjerovnika krenuti u prisilnu naplatu svojih dugovanja po isteku roka dospijeća. Također predlaže uklanjanje preostale obveze u ovom dijelu budući da iste</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM je u svim analizama odredio jednake veleprodajne financijske uvjete. U slučaju da HAKOM odluči promijeniti pojedine odredbe vezano uz veleprodajne financijske uvjete, HAKOM će isto razmotriti u zasebnom postupku.</p>

	<p>nisu u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.</p> <p><i>c) Instrumenti osiguranja plaćanja</i></p> <p>Prijedlogom analize HAKOM predviđa da, ukoliko operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja ugovora uredno, u roku dospijeća, podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja.</p> <p>HT predlaže da se predmetna odredba briše budući da uredna povijest plaćanja ne znači nužno da će u budućnosti operator korisnik doista podmirivati svoje novčane obveze.</p> <p><i>d) Određivanje kriterija za osiguranje plaćanja novčanih obveza operatora</i></p> <p>HT predlaže da se obvežu operatori da, ovisno o bonitetu, dostavljaju HT-u jedan instrument ili više instrumenata osiguranja plaćanja, u skladu sa zahtjevom HT-a, i to temeljem objektivnih i nediskriminirajućih financijskih kriterija koje će HAKOM utvrditi u zasebnom postupku.</p>	
17.	<p>Obveza omogućavanja pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže</p> <p>HT smatra kako je opravdano ovu obvezu regulirati na način da se pristup omogući prvenstveno putem kableske kanalizacije te tek ukoliko u kableskoj kanalizaciji nema mjesta, da se pristup omogući putem <i>dark fibre-a</i>, a ukoliko nema mogućnosti pristupa niti na taj način, onda putem xWDM-a.</p> <p>U pogledu pristupa putem xWDM-a HT drži kako isti ne može biti izbor operatora korisnika, već bi se takav pristup trebao koristiti jedino u slučaju da na zahtijevanoj trasi</p>	<p>Prijedlog se ne prihvaća.</p> <p>HAKOM smatra kako operator korisnik u slučaju dostupnosti više tehničkih rješenja ima pravo da sam bira tehničko rješenje koje smatra najpogodnijim. Navedeni izbor ne nameće HT-u obvezu da operatoru korisniku omogući tehničko rješenje koje nije dostupno stoga smatramo da trenutnu odredbi nije potrebno mijenjati.</p>

	<p>nema mogućnosti realizacije putem <i>dark fiberea</i>.</p> <p>Radi lakšeg razumijevanja i pojašnjenja HT smatra kako ova obveza HT-u treba biti regulirana samo u slučaju spajanja operatora korisnika na DSLAM/OLT razinu, koja je u ovom slučaju pristupna razina koju je potrebno spojiti na jezgrenu mrežu.</p>	
18.	<p>Obveza pružanja <i>backhauling</i> usluge</p> <p>Ukoliko HAKOM smatra da HT-ovo razumijevanje <i>backhaul</i> usluge ne odgovara HAKOM-ovom shvaćanju te usluge, tada treba uzeti u obzir redefiniranje točke <i>backhauling-a</i> u kojoj se ostvaruje pristup jezgrenoj mreži (<i>backbone</i>) na način da ista odgovara hijerarhiji HT-ove jezgrene mreže u svrhu optimalnog korištenja ograničenih resursa jezgrene mreže (povezivanje pristupnih točaka na jednak način za HT i za operatore korisnike).</p>	<p>HAKOM ističe kako se pod uslugom backhaul smatra povezivanje lokacije operatora korisnika s pristupnim čvorom HT-a u skladu s hijerarhijom HT-ove mreže.</p>
19.	<p>Rekonstrukcije FTTN konceptom u području tip1 za korisnike čija je duljina lokalne petlje dulja od 3,5 km</p> <p>Prijedlog je HT-a u odnosu na analizu veleprodajnog lokalnog pristupa da se i na MDF-ovima tip1, ali za područja na kojima je duljina petlje dulja od 3,5 km, omoguće rekonstrukcije FTTN konceptom uz rok najave 6 mjesecu unaprijed te uz omogućavanje usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa po cijeni usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u periodu od 2 godine.</p> <p>U odnosu na analizu tržišta središnjeg pristupa prijedlog HT-a je da se i na MDF-ovima tip1, za područja na kojima je duljina petlje dulja od 3,5 km, omoguće rekonstrukcije FTTN konceptom i to uz rok najave 6 mjeseci unaprijed.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>S obzirom da u području tipa 1 mogu postojati krajnji korisnici čija duljina lokalne petlje ne može zadovoljiti osnovne brzine širokopojasnog pristupa internetu, a posebice brzine definirane Digitalnom agendom, HAKOM će u zasebnom postupku definirati karakteristike navedenih lokalnih petlji na temelju kojih će se moći utvrditi za koje krajnje korisnike HT može ukinuti pristup u roku kraćem od pet godina od slanja obavijesti s ciljem modernizacije pristupnih mreža. U slučaju ukidanja pristupa na DSLAM/OLT razini HT će morati omogućiti operatoru korisniku pristup na prvoj sljedećoj hijerarhijskoj razini po cijeni pristupa na DSLAM/OLT razini u razdoblju od 2 godine od ukidanja pristupa.</p>

20.	<p>Pristup na nacionalnoj razini</p> <p>Prijedlogom analize tržišta središnjeg pristupa propisana je obveza omogućavanja nacionalnog pristupa do svih korisnika na nacionalnoj razini spajanjem na samo jednom širokopojasnom pristupnom području.</p> <p>Uslugu privatnog virtualnog kanala za IPTV uslugu nije moguće pružati nacionalno niti regionalno zbog velikog <i>bandwidth-a</i> koji bi zagušio jezgenu mrežu. Stoga HT smatra kako je predmetnu obvezu potrebno uskladiti na način da je pristup na nacionalnoj razini moguć samo za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu i uslugu privatnog virtualnog kanala za VoIP uslugu.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>U Standardnoj ponudi veleprodajnog širokopojasnog pristupa već je definirano da je za uslugu privatnog virtualnog kanala za IPTV pristup moguć samo na Ethernet razini, stoga je HAKOM i u dokumentu analize pojasnio da se pristup na nacionalnoj razini odnosi samo za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu i uslugu privatnog virtualnog kanala za VoIP uslugu.</p>
21.	<p>Rok za otklon kvara</p> <p>HT predlaže da se definirani rok od 48 sati kao rok za otklon kvara/smetnje definira na način da isti iznosi 48 sati za 65% zaprimljenih zahtjeva za otklon smetnje, odnosno dodatnih 48 sati za preostalih 35% slučajeva. HT isto tako predlaže da se naknade za kašnjenje u otklanjanju kvarova definiraju u odnosu na predložene nove rokove za otklon smetnje.</p>	<p>HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će se po potrebi određena pitanja riješiti u zasebnom postupku.</p>
22.	<p>Tolerancije u realizaciji zahtjeva</p> <p>HT predlaže da se u prijedlozima analiza doda sljedeća odredba:</p> <p><i>„Naknada za zakašnjenje primjenjuje se na pojedinačne pristupe kod kojih je usluga realizirana izvan reguliranih rokova, ukoliko HT ne postigne jamčenu učinkovitost od 95% realiziranih usluga unutar rokova određenih ovom Standardnom ponudom na godišnjoj osnovi“.</i></p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM je zadržao odredbu koja definira maksimalan broj dnevnih zahtjeva koje je HT obvezan realizirati u propisanim rokovima, stoga smatra kako nije opravdano omogućiti dodatne pogodnosti kada je u pitanju realizacija veleprodajnih zahtjeva.</p>

	<p>HT predlaže uvođenje stope tolerancije u rokovima realizacije zahtjeva u procesu realizacije jer se isprepleću ljudski rad i automatski procesi podržani kroz razne tehničke, prodajne i druge IT sustave i aplikacije te nije moguće postići 100% učinkovitost automatskih procesa niti izbjeći pogreške zbog faktora ljudske greške.</p>	
23.	<p>Utjecaj stope inflacije na veleprodajne cijene</p> <p>HT predlaže da se u standardne ponude ugradi mogućnost promjene veleprodajnih cijena u slučaju da se stopa inflacije poveća te da je promjena stope inflacije veća od 15% po godini, sukladno postotku inflacije koji se dogodio u Republici Hrvatskoj za proteklih godinu dana.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra da ne može opća gospodarska kretanja automatizmom primijeniti u pojedinačna rješenja/odluke koja su pod njegovom nadležnošću. Ukoliko nastanu takve okolnosti, HAKOM će razmotriti prijedlog HT-a.</p>
24.	<p>B2B web servisi</p> <p>HT predlaže da se iz obaveze pružanje informacija putem B2B pristupa izuzmu informacije o fakturiranju usluga operatoru korisniku, na isti način kako je u analizi predloženo za podatke o glavnim pokazateljima učinkovitosti (str. 68.) jer ova vrsta izvješća sadrži preveliku količinu podataka za B2B web servise te ih nije moguće prenijeti putem B2B web servisa. Naime, HT će iste podatke pružati putem web portala kako se B2B sustav komunikacije ne bi nepotrebno opterećivao. Isti način isporuke putem web portala trebao bi vrijediti i za isporuku sve dokumentacije vezane uz rekonstrukciju mreže.</p>	<p>Prihvaća se.</p>
25.	<p><u>Prijedlozi izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa</u></p> <p>Podaci koje operator korisnik dostavlja kod prijave</p>	<p>HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će se po potrebi određena pitanja riješiti u zasebnom postupku.</p>

smetnje za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

HT predlaže:

- da se u B2B obrazac zahtjeva za prijavu kvarova/smetnji i podnošenje veleprodajnog prigovora na brzinu pojedinačnog širokopojasnog pristupa Internetu dodaju sljedeći parametri:

- kratak opis poduzetih aktivnosti od strane operatora
- zaključak analize podataka 15 minutnih mjerenja (uključujući i dokaz o ispravnosti mreže u odgovornosti operatora korisnika i njegovog krajnjeg korisnika).

- u poglavlju 8.5.1 Postupak dodati novi stavak (4). na način da isti glasi:

„Prije slanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje HT-u operator korisnik Standardne ponude je obvezan provjeriti ulazi li kvar/smetnja u njegovo područje odgovornosti. Operator korisnik Standardne ponude je obvezan obavijestiti svoje krajnje korisnike ukoliko bi otklanjanje kvara/smetnje moglo iziskivati pristup ovlaštenim osobama HT-a krajnjoj priključnoj točki. Operator korisnik Standardne ponude mora dokazati slanjem zaključka analize 15-minutnih mjerenja ili odgovarajućim rezultatima mjerenja dijelova elektroničke komunikacijske mreže u svom području odgovornosti da kvar/smetnja nije uzrokovan na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti. Ukoliko operator korisnik nakon analize 15 minutnih mjerenja procijeni da će smetnja biti otklonjena primjenom manje brzine, operator korisnik je dužan dostaviti HT-u zahtjev za promjenom brzine prije nego HT-u

	<p><i>dostavi zahtjev za otklonom smetnje“.</i></p> <p>Navedena promjena je potrebna za što preciznije detektiranje kvara i skraćivanje vremenskog roka otklona smetnje.</p>	
26.	<p>Definirani SLA za otklon smetnje za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa</p> <p>HT smatra kako su SLA rokovi za otklon smetnje u trajanju od 10, 16 i 24 sata tehnički neodrživi i treba ih izmijeniti na način da se povećaju na 16, 24 i 32 sata.</p> <p>Navedeno se odnosi na ruralna područja (područje Tip 2), kao što su otoci ili planinska područja, na kojima primjena predmetnih SLA uvjeta poslovno i tehnički nije održiva.</p> <p>Dodatno, HT navodi kako su dodaci na iznose mjesečne naknade za korištenje i održavanje usluga u ovom modelu su maleni i ekonomski neopravdani, poglavito kada se uzmu u obzir potencijalni penali regulatorno definirani za kašnjenja.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra kako nije opravdano povećati rokove za otklon smetnji s obzirom na to da je mogućnost bržeg otklona kvara ključna kada je u pitanju pružanje usluge poslovnim korisnicima te po tom pitanju ne smije postojati diskriminacija, a što je bio slučaj prije nego su definirani bolji SLA uvjeti. Dodatno, HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će se dodatno raspravljati o kompletnoj proceduri otklona kvara.</p>
27.	<p>Neosnovana prijava kvara</p> <p>HT predlaže da se u članku 8.5.1. pod nazivom Postupak, stavak (7), doda rečenica na način da ista glasi:</p> <p><i>„Ukoliko HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“, operator korisnik Standardne ponude je obvezan platiti HT-u iznos od 288,73 kn“.</i></p> <p>HT smatra kako se u slučaju da se nakon B2B potvrde od strane HT-a o otklonjenom kvaru/smetnji te čekanja na očitovanje operatora korisnika od 24 sata HT mora zaštititi od nepotrebnih troškova i generiranja nepotrebnih</p>	<p>HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će se po potrebi određena pitanja riješiti u zasebnom postupku.</p>

	<p>zadataka u slučaju kada operator korisnik unutar tog roka potvrdi da kvar/smetnja nije otklonjena, a HT u dodatnoj provjeri zaključi da smetnja „Nije u području odgovornosti HT-a“.</p>	
28.	<p>Izuzetci od naplate penala za kašnjenje u otklonu kvara za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa</p> <p>HT predlaže dopunu u poglavlju 8.2.3. pod nazivom „Naknade za zakašnjenje u otklanjanju kvarova“, na način da se doda novi stavak koji glasi:</p> <p><i>„Operator korisnik nema pravo na naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvarova u slučaju kada HT propusti u roku za otklon kvarova/smetnji dostaviti operatoru korisniku odgovor da se radi o kvaru/smetnji u području odgovornosti operatora korisnika zajedno s dijagnostikom smetnje na veleprodajnom širokopojasnom pristupu.“.</i></p> <p>HT smatra da kod zahtjeva za otklon kvarova/smetnji koje nisu u području odgovornosti HT-a, nema mjesta za plaćanje naknade za zakašnjenje u odgovoru da smetnja nije u području odgovornosti HT-a s obzirom da je sam postupak provjere koji propisuje članak 8.5.1. kompliciran, isti predstavlja znatan trošak (financijski i ljudski), a radi se o smetnjama/kvarovima koje su u području odgovornosti operatora korisnika. Slijedom navedenog, HT predlaže da se HT u tim slučajevima oslobodi plaćanja naknada za kašnjenje kako je u prijedlogu navedeno.</p>	<p>HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će se po potrebi određena pitanja riješiti u zasebnom postupku.</p>
29.	<p>Tolerancija na naknadno odbijanje realizacije zahtjeva za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa</p> <p>HT predlaže korekciju trećeg stavka iz poglavlja 8.2.1. tako</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra kako HT nije u dovoljnoj mjeri obrazložio potrebu za navedenom promjenom. HAKOM može razmotriti navedeni zahtjev u postupku izmjene</p>

	<p>da glasi:</p> <p><i>„Ukoliko HT unutar roka određenog za realizaciju usluge izričito ne odbije zahtjev za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa, zahtjev se smatra prihvaćenim od strane HT-a i HT je obavezan izvršiti realizaciju u rokovima iz članka 4.1. Standardne ponude. Ukoliko HT nakon isteka roka za realizaciju naknadno odbije već prihvaćeni zahtjev za realizacijom veleprodajne usluge te time prekorači prag od 3% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva, HT će operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti jednokratno naknadu od 500 kn po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu. HT je dužan isplatiti jednokratnu naknadu jedino u slučaju kada je naknadno odbijanje već prihvaćenog zahtjeva bilo unutar 5 radnih dana do željenog datum realizacije. U suprotnom, ukoliko HT naknadno odbije već prihvaćeni zahtjev za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa u periodu duljem od 5 radnih dana do željenog datuma realizacije, HT nije obvezan platiti jednokratnu naknadu od 500 kn po svakom pojedinom naknadno odbijenom zahtjevu.“</i></p> <p>HT navodi kako je iz objektivnih razloga nemoguće postići 100% ažurnost sustava.</p> <p>HT smatra da obveza plaćanja predmetne naknade može postojati isključivo u slučajevima kada je operatoru korisniku i njegovom krajnjem korisniku uzrokovana šteta time što je HT naknadno odbio već prihvaćeni zahtjev.</p> <p>HT smatra da je sadašnja stopa tolerancija od 0,5% za naknadna odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva nedostatna te smatra da je potrebno povećati prag stope tolerancije na 3%.</p>	<p>Standardne ponude, na temelju detaljnijih podataka o razlozima i broju naknadno odbijenih zahtjeva, vremenskom roku u kojem su zahtjevi naknadno odbijeni ili drugih podataka iz kojih se jasno može zaključiti da je potrebno revidirati trenutno dopuštenu toleranciju.</p>
--	---	--

	30.	<p>Skraćenje rokova najave izgradnje vertikalna izgradnje svjetlovodnog priključka do objekata do 3 stana (privatne kuće)</p> <p>HT predlaže izmjenu na način da se skрати rok najave za objekte koji se tretiraju kao privatne kuće (objekti do 3 stana) na 30 dana.</p> <p>U tom smislu HT predlaže dopunu stavka (23), poglavlje 4.1. na način da sada glasi:</p> <p><i>„Informacije o dostupnosti širokopolasne ADSL/VDSL pristupne mreže i FTTH pristupne mreže HT-a na teritoriju Republike Hrvatske svakodnevno će biti dostupne operatoru korisniku, pri čemu će podaci o dostupnosti FTTH pristupne mreže biti dostupne na način kako je to definirano Odlukom Vijeća HAKOM-a od 15. prosinca 2011. g. (klasa:UP/I-344-01/11-09/09, ur. broj: 376-11/IF-11-30(DJ)). HT će 60 dana unaprijed obavještavati operatore korisnike putem B2B servisa o izgradnji nove svjetlovodne instalacije do ulaza u stan u mreži HT-a, za objekte koji su višestambene zgrade (više od 3 stana), a 30 dana unaprijed za objekte s manje od 3 stana ('privatne kuće').“.</i></p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Ideja navedenog roka je da i operatori korisnici imaju mogućnost pravovremeno ponuditi svoje usluge novim krajnjim korisnicima, kako bi se onemogućilo da HT ima prednosti prvog ulaska.</p>
Vipnet	31.	<p>Ukidanje ograničenja dostupne maksimalne brzine iz Standardne ponude maksimalnom brzinom HT maloprodajne usluge</p> <p>Vipnet smatra da je ograničavanje operatora korisnika u pogledu brzine koju u svojoj maloprodaji nudi HT nepotrebno i neutemeljeno, jer se time ograničava ravnopravna tržišna utakmica, posebice iz razloga pojave nove prijetnje tržišnoj utakmici, u kojoj HT vlastitom maloprodajnom ponudom ograničava maksimalne brzine putem bitstreama do 40 Mbit/s, a istovremeno putem povezanih društava, posebice Iskona, pruža usluge putem</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra nesvrishodnim da se korisnicima nudi teoretski maksimalna brzina pojedine tehnologije ukoliko je ona dostupna samo malom broju korisnika, a s povećanjem penetracije VDSL korisnika će i određen broj onih korisnika koju su prvotno mogli koristiti veće brzine, ostati bez te mogućnosti, a što će za posljedicu imati povećan broj korisničkih prigovora. Kada su u pitanju dodatne brzine, HAKOM se slaže da postoji potreba za većim brojem profila te su, kao što i Vipnet navodi, već poduzeti određeni koraci koji će dovesti do rješenja ovoga problema.</p>

	<p>iste VDSL2 tehnologije do brzina od 50 Mbit/s preko usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji.</p> <p>Vipnet smatra kako je potrebno ukinuti predmetno ograničenje i navesti isključivo tehnička ograničenja pojedine prijenosne tehnologije, a posebno za VDSL2.</p>	
32.	<p>Ugradnja obveze aktivacije usluge kada postoji slobodna parica na izvodu koji je u krugu do 300 metara od objekta/korisnika koji treba priključiti</p> <p>Vipnet smatra da je nužno dopuniti obvezu HT-u na način da je obvezan ponuditi realizaciju usluge ako se u krugu 300m od lokacije priključenja nalazi izvod sa slobodnom paricom, na način kako je ista obveza trenutno propisana u točki 27.16. Standardne ponude HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>S obzirom na znatan rast odbijenih zahtjeva za veleprodajnom uslugom širokopojasnog pristupa s obrazloženjem „<i>Nema tehničke mogućnosti; Nepostojeća veza krajnjeg korisnika i pristupne mreže</i>“, HAKOM je u okviru obveze pristupa odredio HT-u da mora ponuditi realizaciju usluge ako se u krugu od 300m od lokacije priključka nalazi izvod sa slobodnom paricom, na način kako je propisano u poglavlju 27.16. Standardne ponude HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.</p>
33.	<p>Smanjenje broja odbijenih zahtjeva</p> <p>Vipnet je stajališta da razlog odbijanja zahtjeva ne smije biti bez obrazloženja niti naveden pod „Ostalo“.</p> <p>Dodatno Vipnet smatra da broj odbijenih zahtjeva zbog neispravne adrese upućuje na neusklađenost između maloprodaje operatora i podataka s kojima raspolaže veleprodaja HT-a, posebno za usluge „<i>naked bitstream</i>“ i ULL, za koje ne postoji obveza dojavljivanja promjene adrese HT-u, a moguće i zbog promjena adresa na terenu koje HT veleprodaja ne bilježi. Također nije jasno prema kojim kriterijima HT provjerava pogrešnu ili nepoznatu adresu. Smatraju da bi bilo ispravno da i operatori korisnici imaju pristup šifrniku adresa s kojima raspolaže HT veleprodaja kako bi mogli unaprijed provjeriti ispravnost</p>	<p>S obzirom da se iz zaprimljenih komentara može zaključiti kako postoje određeni problemi/nesuglasice u postupcima aktivacije veleprodajnih usluga te u proceduri otklona kvara, HAKOM će s ciljem rješavanja istih organizirati radionice kako bi se isti riješili na najbolji mogući način te po potrebi određena pitanja riješila u zasebnom postupku.</p>

adrese koju navode u svom zahtjevu, odnosno da HT osigura provjeru ispravnosti adrese u okviru pretrage dostupnosti usluge po adresi.

Zbog visokog udjela odbijenih zahtjeva radi podatka o adresama, Vipnet smatra da HT, dok se ne utvrdi stvaran razlog odbijanja zahtjeva i pročisti baza podataka, ne bi smio odbijati zahtjeve ako putem B2B dostavljena adresa ne odgovara adresi zabilježenoj na strani HT veleprodaje, ako su istovremeno dostavljeni drugi podaci putem kojih je moguća jednoznačna identifikacija priključka (telefonski broj ili ID usluge).

Dodatno, kao mjere za smanjenje udjela odbijenih zahtjeva predlažu da se u odredbe standardne ponude ugradi sljedeći tekst kao mjera za povećanje transparentnosti u postupku ocjene tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva:

„U postupku provjere tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva HT je dužan poštivati sljedeće:

a) HT-u je zabranjeno kao razlog odbijanja zahtjeva koristiti „Ostalo“, odnosno HT je dužan osigurati jasan uzrok odbijanja zahtjeva

b) Nakon što je HT izvršio terensku provjeru mogućnosti realizacije usluge, HT je obvezan operatoru korisniku dostaviti detaljan opis provedenih aktivnosti koje su prethodile odbijanju konkretnog zahtjeva

c) HT je obvezan operatoru korisniku osigurati pristup svojem šifrniku s adresama koje se koriste za provjeru mogućnosti realizacije usluge, tehnologije i brzine po adresi priključne točke.“

34.	<p><u>Omogućavanje informacije o dostupnosti i procijenjenoj brzini veleprodajne širokopolasne usluge</u></p> <p>Informacija o dostupnosti po adresi priključenja za ADSL/VDSL tehnologiju i o brzini u uzlaznom smjeru</p> <p>Vipnet smatra kako nema razloga za postojanje prepreke da se unosom podatka o gradu, ulici i kućnom broju osiguraju podaci o dostupnosti bilo koje od dostupne tri tehnologije (ADSL i VDSL i FTTH), a ne samo FTTH kako je to danas određeno.</p> <p>Uz podatak o dostupnosti pojedine tehnologije svakako bi bilo potrebno omogućiti i podatak o dostupnoj brzini, posebno za ADSL/VDSL, a posebno za VDSL i o brzini u uzlaznom smjeru (uplink).</p> <p>S tim u vezi Vipnet smatra da je potrebno dopuniti izvješće iz tehničke specifikacije B2B sučelja „2.7.1. Tablica parametara za „Provjera ADSL/ VDSL (IPTV) dostupnosti i brzini na parici (32)“ s ulaznim parametrima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naziv naselja - Naziv ulice - Kućni broj <p>te novim izlaznim parametrom:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupna brzina u UL smjeru. 	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra kako su postojeće mogućnosti provjere dostupnosti uz dodatak provjere po ID-u usluge dovoljne da operatori mogu nedvojbeno utvrditi tehničke mogućnosti za veliku većinu korisnika.</p>
35.	<p>Omogućavanje informacije o dostupnosti i procijenjenim brzinama veleprodajne širokopolasne usluge po „ID usluge“</p> <p>S obzirom da je u tehničkim specifikacijama B2B sučelja HT</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>HAKOM je HT-u odredio obvezu da mora omogućiti pristup informacijama o statusu dostupnosti i procijenjenim brzinama koje HT mora omogućiti putem parametra „ID usluge“ koji predstavlja jedinstvenu oznaku parice. Navedeno je na temelju ovog</p>

	<p>već predvidio davanje informacije o dostupnoj brzini putem parametra „ID usluge“, Vipnet smatra da se informacija treba dati i za korisnike realizirane putem „<i>naked bitstream</i>“ i ULL usluga, za koje trenutno nema mogućnosti provjere dostupnosti usluge i brzine, čime se ograničava tržišna utakmica.</p>	<p>komentara ugrađeno i u dokument Analize tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji.</p>
36.	<p><u>Odredbe i procedure o naknadama za nepravovremenost i neispravnost realizacije</u></p> <p>Uvođenje naknade za neispravno aktivirane zahtjeve</p> <p>Analizom realizacije veleprodajnih zahtjeva Vipnet je utvrdio da postoji velik broj zahtjeva za otklon smetnje koje Vipnet prijavljuje HT-u neposredno nakon aktivacije veleprodajne usluge. Broj takvih smetnji, ovisno o promatranom razdoblju nakon aktivacije usluge (1, 5 ili 10 dana) kreće se čak oko 7-20%.</p> <p>Vipnet smatra da je problem ispravnosti aktivacija (<i>engl. "Non First time Right Installation"</i>) potrebno prioritarno riješiti, a da je to moguće kroz uvođenje naknade za neispravnu realizaciju, vezanu uz određeni postotak potrebne uspješnosti, na sličan način kao i kod naknade za zahtjeve odbijene nakon prihvatanja. Pod trenutak aktivacije podrazumijevaju poruku HT-a o realizaciji usluge koja se šalje putem B2B sučelja. Vipnet predlaže odrediti jediničnu naknadu u iznosu 500,00 kn za sve smetnje koje su na novoaktivirane usluge prijavljene unutar roka od 10 dana od dostave potvrde aktivacije, ako je broj takvih smetnji prešao prag 2% od ukupnog broja realizacija.</p> <p>Prijedlog teksta kojime bi se u standardnu ponudu (odnosno u poglavlje „7.1. Obveza pristupa i korištenja</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će po potrebi i ovo pitanje biti riješeno u tom postupku.</p>

	<p>posebnih dijelova mreže“ dokumenta analize tržišta) ugradilo pravo na naknade za neispravno aktivirane zahtjeve je sljedeći:</p> <p><i>„Ako HT unutar roka 10 dana od slanja potvrde o uspješnoj realizaciji aktivacije širokopojasne usluge zaprimi zahtjev za otklon kvara, a za koji kvar se utvrdi da je isti u domeni odgovornosti HT-a (neispravna prva aktivacija), te ako broj takvih zahtjeva prekorači prag 2% od ukupnog broja realiziranih zahtjeva u mjesecu, HT je dužan operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti jednokratnu naknadu u iznosu 500,00 HRK po svakom takvom pojedinačnom zahtjevu za otklon kvara.“</i></p> <p>Također, upravo radi sprječavanja neželjenih učinaka na tržište, ViPnet smatra kako je neophodno da HT te podatke o neispravno izvršenim aktivacijama prikazuje u mjesečnom KPI izvještaju kao poseban KPI parametar po pojedinim operatorima korisnicima i za vlastite potrebe, čime se osigurava i transparentnost i praćenje nediskriminacije operatora.</p>	
37.	<p>Određivanje naknade za sve vrste zahtjeva</p> <p>Vipnet predlaže da se u dokumentu analize tržišta zamijeni tekst na stranici 62. tako da glasi:</p> <p><i>„HT je obvezan isplatiti naknadu za nepravovremenu (zakašnjelu/preuranjenu) realizaciju svih vrsta zahtjeva, pri čemu naknada iznosi 50 HRK po danu za prvih 10 dana nepravovremene realizacije, a 75 HRK po danu za svaki pojedini dan od 11. dana nepravovremene realizacije.“</i></p>	HAKOM je, radi izbjegavanja dvojbi, dodao u tekst analize da se naknade za kašnjenje primjenjuju za sve aktivnosti za koje su HT-u propisani rokovi.
38.	<p>Naknada za neodgovarajuću kakvoću aktivirane usluge</p>	Ne prihvaća se.

	<p>Vipnet smatra neophodnim, zbog uočenih pojava u praksi, da se uvede nova naknada koju bi HT bio dužan platiti operatoru korisniku kada se nakon prijema i realizacije zahtjeva utvrdi da kakvoća usluge ne može biti garantirana i usluga se zbog toga mora mijenjati, migrirati ili deaktivirati (na primjer zatraženi i od strane HT-a potvrđeni profil s brzinama se ne može podržati zbog narušenih parametara, udaljenosti od centrale, HT kvar odjavljuje s porukom o potrebi „smanjivanja“ profila i sl.“) te predlažu dodavanje sljedećeg teksta u poglavlje „7.1. Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže“ dokumenta analize tržišta na sljedeći način:</p> <p><i>„HT je obvezan isplatiti naknadu za neodgovarajuću kvalitetu realizirane usluge u jednokratnom iznosu 500,00 HRK. Naknada se naplaćuje u slučaju kada su radi rješavanja smetnje potrebne promjene na već aktivnoj usluzi.“</i></p>	<p>HAKOM je u suradnji s operatorima korisnicima i HT-om održao niz radionica kako bi se specificirao predikcijski algoritam na osnovu kojeg HT vrši provjeru o raspoloživoj brzini te na osnovu kojeg se donosi odluka o mogućnosti realizacije tražene usluge. Prva verzija algoritma se pokazala kao prerestriktivna što je za posljedicu imalo veći broj odbijenih zahtjeva, ali su zato svi realizirani zahtjevi radili bez ikakvih problema. Kako bi se smanjio broj odbijenih zahtjeva, dogovoreno je da se za algoritam postave labaviji uvjeti bez obzira što su svi svjesni da će ova promjena dovesti do realizacije određenog broja zahtjeva za koje će se poslije pokazati da nisu trebali biti realizirani. Zbog svega navedenog, HAKOM smatra kako nije opravdano penalizirati HT u slučaju realizacije usluga s neodgovarajućom kakvoćom.</p>
39.	<p>Naknada za nepravovremenu dostavu informacije o tehničkoj mogućnosti realizacije usluge</p> <p>Vipnet smatra neophodnim, zbog uočenih pojava u praksi, da se uvede nova naknada koju bi HT bio dužan platiti operatoru korisniku kada se poruka o prijemu/odbijanju realizacije zahtjeva dostavlja sa zakašnjenjem u odnosu na propisane rokove 3 ili 5 radnih dana.</p> <p>Vipnet predlaže dodavanje sljedećeg teksta u poglavlje „7.1. Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže“ dokumenta analize tržišta na sljedeći način:</p> <p><i>„HT je obvezan isplatiti naknadu za zakašnjenje u slanju poruke o tehničkoj mogućnosti realizacije usluge u iznosu</i></p>	<p>HAKOM je, radi izbjegavanja dvojbi, dodao u tekst analize da se naknade za kašnjenje primjenjuju za sve aktivnosti za koje su HT-u propisani rokovi.</p>

		<i>50,00 HRK po danu ako se radi o kašnjenju do 10 dana, te 75,00 HRK za svaki sljedeći dan.“</i>	
40.	<p>Revizija KPI parametara u izvještaju HT-a</p> <p>Po mišljenju Vipneta neophodna je revizija postojećih KPI izvješća. Smatraju da se podaci iz KPI izvještaja nedovoljno koriste čemu je dijelom razlog i njihova neodređenost, tj. nedostatak pojašnjenja o načinu izračuna.</p> <p>Općeniti KPI parametri koji bi se trebali pratiti za pružanje veleprodajnih usluga</p> <p>Vipnet smatra potrebnim definirati nekoliko dodatnih parametara za praćenje opće kakvoće usluge, te procedure za slučaj da ti parametri kakvoće nisu zadovoljeni. Također Vipnet smatra da bi povećani broj KPI parametara mogao postati standardni dio HAKOM-ovih javno objavljenih pokazatelja o tržištu, te posebno koristan za eventualne nove operatore koji bi se odlučili za ulazak na tržište u nepokretnoj mreži budući da trenutno takva razina informacija nije dostupna putem HAKOM-a niti je definirana kao SLA obveza HT-a u standardnim ponudama.</p>	<p>Prijedlog se djelomično prihvaća.</p> <p>HAKOM je prihvatio jedan dio predloženih parametara te smatra kako praćenje istih podiže razinu transparentnosti kada je u pitanju nuđenje veleprodajnih usluga. Dio parametara HAKOM nije prihvatio iz razloga što proizlaze iz nekih već postojećih ili nije dovoljno obrazložena njihova potrebitost. Nadalje, HAKOM će s ciljem poboljšanje transparentnosti u određenom obliku početi objavljivati KPI izvješća na svojim internetskim stranicama.</p>	
41.	<p><u>Izmjene procedure otklona kvara</u></p> <p>Korištenje mogućnosti za „zaustavljanje“ protoka vremena za otklon smetnji zbog nedostupnosti korisnika na lokaciji kvara (parkiranje)</p> <p>Vipnet smatra potrebnim da se izričito propiše kako samo potpuna informacija o kontaktu s korisnikom može biti osnova za oduzimanje vremena čekanja na korisnika od ukupnog vremena otklona kvara.</p>	<p>HAKOM će vezano uz procedure otklona kvara u narednom razdoblju organizirati radionice s HT-om i operatorima korisnicima te će se po potrebi određena pitanja riješiti u zasebnom postupku.</p>	

Osvježavanje informacija u postupku otklona kvarova

Vipnet predlaže da se u postupku otklona smetnje putem B2B sučelja ukine zahtjev prema HT-u za obvezno osvježavanje informacija u roku 4 sata. Predlažu da se putem B2B ne ponavljaju isti statusi, odnosno da se šalju informacije kada nastupi određena promjena u statusu otklona smetnje.

Revizija postojećeg šifrnika za opis uzroka i opisa kvara

Vipnet predlaže reviziju postojećeg šifrnika za opis uzroka i opisa kvara, te obavezno navođenje sva tri parametra („uzrsm“, „opkv“ i „dopkv“) prilikom svake odjave kvara.

Obveza korištenja parametra opis izvršenog posla „opizvp“

S obzirom da se u funkcionalnoj specifikaciji B2B sučelja nalazi parametar „opizvp“ – opis izvršenog posla, te u odredbama standardne ponude članak 8.5.1. stavak (7) definira da se uz odjavu smetnje operatoru korisniku dostavlja kratki opis izvršenog posla, Vipnet smatra da je uz tri predkoderana parametra iz prethodnog komentara potrebno obvezati HT na dostavljanje dodatnog parametra koji bi sadržavao specifični ručno uneseni opis postupanja i zaključaka kod otklona kvara kako je i predviđeno.

Obveza dostavljanja priloga s mjerenjima u jedinstvenom parametarskom B2B formatu

Vipnet smatra potrebnim definirati obvezu HT-a da se mjerenja dostavljaju u jedinstvenom formatu unutar B2B parametara koji bi se dodatno definirali u specifikaciji odgovora HT-a koji se dostavlja operatoru korisniku prilikom odjave smetnje, kako bi ih operator korisnik

mogao neometano iščitati iz sustava, pohraniti i analizirati bez da se iščitava poseban dokument. Dakle, prijedlog Vipneta je da se umjesto zasebnog pisanog dokumenta podaci o izmjerenim vrijednostima dostavljaju unutar B2B sučelja kao jedan ili kao niz zasebnih parametara.

Ograničavanje mogućnosti naplate neosnovane prijave kvara ako mjerenja nisu dostavljena u .pdf formatu

Vipnet smatra potrebnim definirati da HT nema osnovu naplatiti neosnovanu prijavu kvara ako uz poruku o riješenoj smetnji nije poslao mjerenja ili mjerenja nisu poslana u jedinstvenom .pdf formatu.

Mogućnost storniranja zahtjeva u postupku otklona kvara

U praksi se pokazalo potrebnim da u određenim situacijama operator korisnik nakon podnošenja zahtjeva za otklon kvara po dojavi krajnjeg korisnika ili interno utvrdi da ne postoji potreba za rješavanjem kvara na strani HT-a, pa je stoga Vipnet smatrao da je potrebno da se operatoru korisniku omogući funkcija „Storno“ poslanog zahtjeva, koji zahtjevi bi bili izuzeti iz daljnjeg postupanja i postupka analize kašnjenja i naplate penala.

Uvođenje završnog statusa HT-a u postupku otklona kvara ako je isteklo 24 sata od rješenja smetnje i operator nije ni potvrdio ni odbio rješenje smetnje

U praksi se pokazalo potrebnim da operator korisnik od HT-a dobije konačnu informaciju da je smetnja zatvorena i da po istoj više nije moguća nikakva akcija, odnosno da je za istu liniju po potrebi potrebno otvoriti novi zahtjev za otklon kvara.

Dodavanje informacije o GUID parametru prethodno

	<p>prijavljene smetnje kod odbijanja primitka zahtjeva za otklon kvara s razlogom „Ista smetnja je već prijavljena“</p> <p>Vipnet smatra potrebnim da HT uz odbijanje zahtjeva obavezno dostavi i podatak temeljem kojeg će biti razvidno zašto je nova prijava smetnje odbijena, tj. radi kojeg već podnesenog zahtjeva se novi zahtjev odbija.</p>	
42.	<p>Dostupnost veleprodajne usluge kod korisnika HT-a koji su privremeno isključeni</p> <p>Vipnet predlaže da se putem odredaba standardne ponude onemogućiti odbijanje zahtjeva za aktivaciju veleprodajne usluge kod korisnika koji su na HT strani u statusu privremenog isključenja, te da se za korisnika koji zadržava telefonsku uslugu HT-a ne provodi isključivanje veleprodajne usluge prema operatoru korisniku.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Postojanje važećeg pretplatničkog odnosa krajnjeg korisnika s HT-om za uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji (u slučaju kada krajnji korisnik ostvaruje osnovni pristup mreži putem usluge HT-a) je preduvjet za BSA uslugu. Stoga, HAKOM smatra opravdanim da usluge koje operator pruža krajnjem korisniku putem usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa nisu dostupne tijekom privremenog isključenja usluge osnovnog pristupa mreži putem usluge HT-a.</p> <p>U slučaju kada je telefonska usluga privremeno isključena, operator može tražiti aktivaciju naked BSA usluge (osnovni pristup mreži putem operatora korisnika).</p>
43.	<p>Migracija s usluge najma korisničke linije na veleprodajni širokopojasni pristup</p> <p>Vipnet predlaže da se pristupi promjeni uvjeta za migraciju korisnika kojima su usluge realizirane putem usluge najma korisničke linije na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa tako da operatori korisnici ne bi snosili dodatne troškove u odnosu na postojeći trošak usluge najma korisničke linije. Time bi se osigurali nužni preduvjeti za planiranje migracije i masovnije napuštanje usluge najma korisničke linije.</p> <p>Vezano za postupak migracije, Vipnet smatra da je potrebno razmotriti i pitanje dinamike, rokova i planiranja</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Naknade za aktivaciju se temelje na vremenu provedbe aktivnosti koje je potrebno odraditi u mreži HT-a te na jediničnom trošku djelatnika HT-a po satu na tim aktivnostima.</p> <p>Migracija s WLR usluge na uslugu samostalnog veleprodajnog širokopojasnog pristupa (naked voice PVC) nije obvezna, odnosno svaki operator može migrirati svoje korisnike po svojoj želji. Stoga, u ovom trenutku nije potrebno propisati proceduru masovne migracije.</p>

		masovne migracije za desetke tisuće korisnika, te smatramo da bi bilo potrebno obvezati HT kao veleprodajnog operatora da u određenom roku predloži način kako bi se takva migracija mogla provesti, a s obzirom na opseg potrebnih aktivnosti i redovne aktivnosti aktivacija novih korisnika putem veleprodajnog širokopojasnog pristupa.	
	44.	<p>Datumi primjene pojedinih obveza</p> <p>Vipnet predlaže da HAKOM u konačnoj odluci utvrdi koji su datumi primjene pojedinih odredbi analize tržišta, kako bi izbjegli različita tumačenja o datumima primjene.</p>	<p>Prihvća se.</p> <p>Nastavljajući se na izmjene koje su proizišle na temelju ovih komentara, HAKOM je za aktivnosti koje neće stupiti danom primjene Standardne ponude, jasno definirao datume njihove primjene.</p>