

TRŽIŠTE VELEPRODAJNOG
ZAVRŠAVANJA GLASOVNIH
POZIVA U VLASTITOJ
MOBILNOJ MREŽI

2015

Izmijenjeno u studenom 2017.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti



Sadržaj

1	Sažeti pregled dokumenta.....	1
2	Uvod	4
2.1	Europski regulatorni okvir za elektroničke komunikacije	4
2.2	Zakon o elektroničkim komunikacijama.....	5
2.3	Odnos prema drugim zakonima	6
2.4	Osvrt na trenutno važeću odluku o analizi tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu	7
2.5	Kronološki slijed aktivnosti	7
3	Utvrđivanje mjerodavnog tržišta.....	9
4	Određivanje granica mjerodavnog tržišta	10
4.1	Mjerodavno tržište u dimenziji usluga	10
4.2	Trendovi na maloprodajnom tržištu pokretne javne komunikacijske mreže.....	10
4.2.1	Tržišni udjeli na maloprodajnoj razini	12
4.2.2	Zamjenjivost na strani potražnje – maloprodajna razina	13
4.2.3	Zaključak – maloprodajna razina	17
4.2.4	Zamjenjivost na strani ponude i potražnje - veleprodajna razina	17
4.3	Dodatni čimbenik koji utječe na određivanje mjerodavnog tržišta u dimenziji usluga	19
4.3.1	Tehnološka neutralnost.....	19
4.4	Zaključak o mjerodavnom tržištu u dimenziji usluga	20
4.5	Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji	20
5	Procjena postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom	22
5.1	Cilj i predmet analize mjerodavnog tržišta.....	22
5.2	Analiza podataka na tržištu veleprodajnog završavanja poziva u vlastitoj mobilnoj mreži ..	23
5.2.1	Tržišni udjeli operatora na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži	23
5.2.2	Nedostatak protutežne kupovne moći.....	25
5.2.3	Ekonomije razmjera.....	27
5.3	Zaključak o procjeni postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i ocjena djelotvornosti tržišnog natjecanja.....	29
6	Prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja	30
6.1	Odbijanje dogovora /uskraćivanje međupovezivanja	31
6.2	Previsoke cijene usluge završavanja glasovnih poziva	31
6.3	Prešutni sporazum(i) (eng. <i>tacit collusion</i>)	32
6.4	Diskriminacija na cjenovnoj osnovi	33
6.5	Unakrsno subvencioniranje	33
6.6	Neravnopravni položaj hrvatskih operatora pokretnih mreža u odnosu na operatore izvan EU/EEA zemalja	34
6.7	Diskriminacija na osnovama koje nisu povezane s cijenama	34
6.7.1	Diskriminacija kakvoćom usluge.....	34
6.7.2	Nerazumni/neopravdani zahtjevi.....	35



6.7.3	Neopravdano korištenje informacija o konkurentima	35
6.7.4	Taktike odgađanja	35
6.7.5	Diskriminacija u ostalim stavkama koje su trenutno definirane Standardnim ponudama za usluge međupovezivanja u pokretnoj mreži.....	36
7	Regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.....	37
7.1	Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže	37
7.2	Obveza nediskriminacije.....	41
7.3	Obveza transparentnosti.....	43
7.4	Obveza nadzora cijena	47
7.5	Ostale regulatorne obveze koje bi HAKOM, na temelju ZEK-a, mogao propisati na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži	51
8	Prilozi	53
8.1	Prilog A – mišljenje Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja	53
8.2	Prilog B – Komentari na dokument analize	57
9	Popis slika	63
10	Popis tablica.....	63

1 Sažeti pregled dokumenta

HAKOM¹ je nacionalna regulatorna agencija za obavljanje regulatornih i drugih poslova u okviru djelokruga i nadležnosti određenih ZEK-om² (NN br. 73/08, 90/11,133/12, 80/13 i 71/14). 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 jedan 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 Preporuke (2014/710/EU) od 9. listopada 2014. o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj regulaciji³ (dalje: Preporuka) i o mjerodavnim Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage⁴ sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge⁵.

U lipnju 2013. HAKOM je donio odluku u postupku analize tržišta te u skladu s navedenim odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu. 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 HT⁶, Vipnet⁷ i Tele2⁸ operatorima sa značajnom tržišnom snagom te istima odredio regulatorne obveze na temelju utvrđenih nedostataka na tržištu. Prethodno spomenuto je detaljno obrazloženo u dokumentu „*Analiza tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu*“.

HAKOM provodi analizu tržišta završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži 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 pristupanja⁹ Republike Hrvatske EU¹⁰ provesti postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj (ex-ante) regulaciji.

¹ Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

² Zakon o elektroničkim komunikacijama

³ OJ L 295/79; 9. listopada 2014.

⁴ Smjernice o analizi tržišta

⁵ OJ L 165/6; 11. srpnja 2002.

⁶ Hrvatski Telekom d.d.

⁷ Vipnet d.o.o.

⁸ Tele2 d.o.o.

⁹ Republika Hrvatska postala je 28. punopravna članica EU - 1. srpnja 2013.

¹⁰ Europska unija

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.

U procesu određivanja mjerodavnog tržišta, HAKOM je odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju te na temelju rezultata provedene analize odredio tri mjerodavna tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži i to kako slijedi:

1. veleprodajno završavanje glasovnih poziva u mreži operatora HT,
2. veleprodajno završavanje glasovnih poziva u mreži operatora Tele2,
3. veleprodajno završavanje glasovnih poziva u mreži operatora Vipnet,

i to neovisno o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u kojoj je poziv započeo i korištenoj tehnologiji.

Prethodno navedena mjerodavna tržišta uključuju uslugu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u pokretnim mrežama neovisno je li poziv završio na mobilnom uređaju koji podržava 2G, 3G ili LTE tehnologiju. Također, HAKOM je odredio da je, u zemljopisnoj dimenziji, mjerodavno veleprodajno tržište za uslugu završavanja glasovnih poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu, 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, odredio tri operatora u pokretnim mrežama kao operatore sa značajnom tržišnom snagom:

1. Operator HT određuje se operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži;
2. Operator Tele2 određuje se operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži;
3. Operator Vipnet određuje se operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.

Nakon što je odredio operatore sa značajnom tržišnom snagom, HAKOM je, na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži i na pripadajućem maloprodajnom tržištu na koje operator sa značajnom tržišnom snagom može prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu, odredio HT-u, Tele2 i Vipnet-u regulatorne obveze i to kako slijedi:

- obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže (članak 61. ZEK-a);
- obvezu nediskriminacije (članak 59. ZEK-a);
- obvezu transparentnosti uz objavu standardne ponude međupovezivanja (članak 58. ZEK-a);
- obvezu nadzora cijena (članak 62. ZEK-a).

Vijeće HAKOM-a je 17. prosinca 2014. donijelo prijedlog odluke čiji sastavni dio je dokument „Tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži“.

Kako bi se svim zainteresiranim stranama omogućilo davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga u vezi s predloženim mjerama provedena je javna rasprava predviđena člankom 22. ZEK-a. Postupak javne rasprave trajao je od 17. prosinca 2014. do 30. siječnja 2015. Tijekom javne rasprave HAKOM je zaprimio komentare društava VIPnet, HT, Tele2, Optima Telekom d.d. i H1 Telekom d.d.

Odgovori HAKOM-a koji sadrže detaljnu stručnu obradu pristiglih komentara, prijedloga i mišljenja, kao i razlozi i pojašnjenja prihvaćanja odnosno neprihvaćanja istih, sadržani su u poglavlju 8.2. ovog dokumenta.

Sukladno članku 54. stavku 5. ZEK-a, HAKOM je zatražio mišljenje AZTN-a. Mišljenje AZTN-a o načinu na koji je HAKOM odredio mjerodavno tržište nalazi se u poglavlju 8.1. ovog dokumenta.

Sukladno članku 23. ZEK-a, prijedlog odluke je 11. veljače 2015. dostavljen Europskoj komisiji na daljnje odgovarajuće postupanje. HAKOM je 19. veljače 2015. zaprimio zahtjev Europske komisije za dostavu informacija te je odgovor na isti dostavio Europskoj komisiji 24. veljače 2015. HAKOM je 11. ožujka 2015. zaprimio odluku Europske komisije u skladu s člankom 7. stavkom 3. Okvirne direktive 2002/21/EZ kojom nisu navedene supstantivne primjedbe na dostavljen prijedlog odluke.

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 EU. 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 usvojila Preporuku (2014/710/EU) od 9. listopada 2014. o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj regulaciji¹¹ (dalje: Preporuka) čime je zamijenjena Preporuka (2007/879/EC) od 17. prosinca 2007. o mjerodavnim tržištima na području elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj regulaciji¹². Na temelju navedene Preporuke, postoji 4 mjerodavna tržišta koja su podložna prethodnoj regulaciji što znači da je Europska komisija zaključila da su na mjerodavnim

¹¹ OJ L 295/79; 9. listopada 2014.

¹² OJ L 344/65; 28. prosinca 2007.

tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila) te na taj način utvrdila da su mjerodavna tržišta podložna prethodnoj regulaciji u većini zemalja EU. Intencija Preporuke je promicanje harmonizacije u području elektroničkih komunikacija na način da isti proizvodi i usluge budu predmet analize tržišta u svim članicama EU. Međutim, nacionalna regulatorna tijela 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 je primijenio i Preporuku o regulaciji cijena završavanja poziva¹³.

2.2 Zakon o elektroničkim komunikacijama

Sve prethodno navedene direktive implementirane su u hrvatsko zakonodavstvo kroz ZEK kojim se između ostaloga propisuju uvjeti obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. HAKOM primjenom odredaba ZEK-a osigurava uvjete za djelotvorno tržišno natjecanje, odnosno omogućava jednake uvjete za sve operatore koji djeluju na tržištima elektroničkih komunikacija.

U provedbi postupka analize tržišta, koji je propisan člankom 52. ZEK-a, HAKOM osobito vodi računa o primjeni mjerodavne Preporuke i o mjerodavnim Smjernicama 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 postupak analize tržišta na način kako slijedi:

Utvrđivanje 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 stupila na snagu 9. listopada 2014. i sadrži 4 tržišta podložnih prethodnoj regulaciji, HAKOM je u mogućnosti, bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila), prethodno regulirati samo ta 4 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;

¹³ Commission Recommendation on the Regulatory Treatment of Fixed and Mobile Termination Rates in the EU (2009/396/EC), OJ L 124/67; 7. svibnja 2009.

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.

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 EU iz područja tržišnog natjecanja.

Po određivanju mjerodavnog tržišta u objema navedenim dimenzijama, HAKOM, u suradnji s AZTN-om, 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.

Ukoliko kroz analizu tržišta *utvrdi nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu, sukladno članku 55. ZEK-a, HAKOM će donijeti odluku o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu kojom će svakom operatoru sa značajnom tržišnom snagom odrediti najmanje jednu regulatornu obvezu iz članaka 58. do 65. ZEK-a.*

Zaključno, predmetno [tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži](#) navedeno je u mjerodavnoj Preporuci¹⁴ stoga je HAKOM u mogućnosti isto prethodno regulirati, a samim time 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-om. AZTN je pravna osoba s javnim ovlastima koja samostalno i neovisno obavlja poslove u okviru djelokruga i nadležnosti određenih Zakonom o zaštiti tržišnog natjecanja¹⁵ 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.

¹⁴ Tržište br. 2

¹⁵ „Narodne novine“, broj 79/09, 80/13

2.4 Osvrt na trenutno važeću odluku o analizi tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu

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 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 donio odluku u postupku analize tržišta¹⁶ te u skladu s navedenim odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta završavanja glasovnih poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu.

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, Vipnet i Tele2 operatorima sa značajnom tržišnom snagom te istima odredio regulatorne obveze na temelju utvrđenih nedostataka na tržištu. Prethodno spomenuto je detaljno obrazloženo u dokumentu „Analiza tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu“. U lipnju 2013. HAKOM je donio odluku¹⁷ kojom su propisane cijene završavanja glasovnih poziva u javnu pokretnu komunikacijsku mrežu operatora na temelju LRAIC+modela, a koje su se primjenjivale od 1. srpnja 2013. do 31. prosinca 2014., s međukorakom smanjenja od 1. siječnja 2014. Istom Odlukom HAKOM je propisao cijene završavanja glasovnih poziva u javnu pokretnu komunikacijsku mrežu operatora na temelju troškovnog modela primjenjujući *pure* LRIC pristup, a koje se primjenjuju od 1. siječnja 2015.

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima i donošenjem odluke o cijenama završavanja glasovnih poziva u javnu pokretnu komunikacijsku mrežu operatora osigurao uvjete za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija.

2.5 Kronološki slijed aktivnosti

Odlukom Vijeća HAKOM-a od 30. srpnja 2014.¹⁸, a temeljem članka 53. stavka 3. i članka 54. stavka 2. ZEK-a te sukladno članku 96. ZUP-a¹⁹ određeni su operatori koji su obvezni dostaviti sve potrebne podatke u svrhu provođenja postupka analize tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.

U tu svrhu HAKOM je izradio upitnik koji sadrži sve potrebne podatke za provođenje postupaka iz članka 53. stavka 2. ZEK-a i članka 54. ZEK-a. Podaci traženi u navedenom upitniku odnose se na razdoblje od drugog polugodišta 2012. do prvog polugodišta 2014. (podaci su zatraženi na šestomjesečnoj razini).

S ciljem brže i učinkovitije obrade podataka, a u skladu s odlukom iz srpnja 2014., HAKOM je 31. srpnja 2014. operatorima koji pružaju uslugu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva

¹⁶ KLASA: UP/I-344-01/12-03/07; URBROJ: 376-11/13-16

¹⁷ KLASA: UP/I-344-01/13-05/06; URBROJ: 376-11/13-1

¹⁸ KLASA: UP/I-344-01/14-03/08; URBROJ: 376-11-14-1

¹⁹ Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09)

u vlastitoj mobilnoj mreži, poslao upitnike te odredio 26. rujna 2014. kao rok za dostavu istih elektroničkim putem. Dodatno, u cilju što kvalitetnijeg provođenja gore navedenih postupaka a nastavno na zatražena pojašnjenja pojedinih operatora, upitnik je nadopunjen i poslan operatorima 2. listopada 2014. Operatori su dostavili podatke kako je navedeno u tablici 1.

Tablica 1 Zaprimanje upitnika - po operatoru

Naziv operatora elektroničkih komunikacijskih usluga	Datum zaprimljenih podataka iz upitnika
HT	31. listopada 2014.
Tele2	6. listopada 2014.
Vipnet	15. listopada 2014.

HAKOM je, po primitku upitnika, započeo provođenje postupka iz članka 52. stavka ZEK-a na mjerodavnom tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.

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 sljedeća tri mjerila

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

- *veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži*

Navedeno tržište je dio važeće Preporuke, što znači da je Europska komisija zaključila da su na mjerodavnom tržištu istodobno zadovoljena gore navedena tri mjerila, te na taj način utvrdila da je mjerodavno tržište podložno prethodnoj regulaciji u većini zemalja EU.

4 Određivanje granica mjerodavnog tržišta

U procesu određivanja mjerodavnog tržišta odnosno granica samog tržišta, HAKOM je obvezan odrediti dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju, vodeći pritom osobito računa o mjerodavnim Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage te o mjerodavnoj pravnoj stečevini EU 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 nenadoknadive 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 Mjerodavno tržište u dimenziji usluga

Na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži Republike Hrvatske postoje tri operatora:

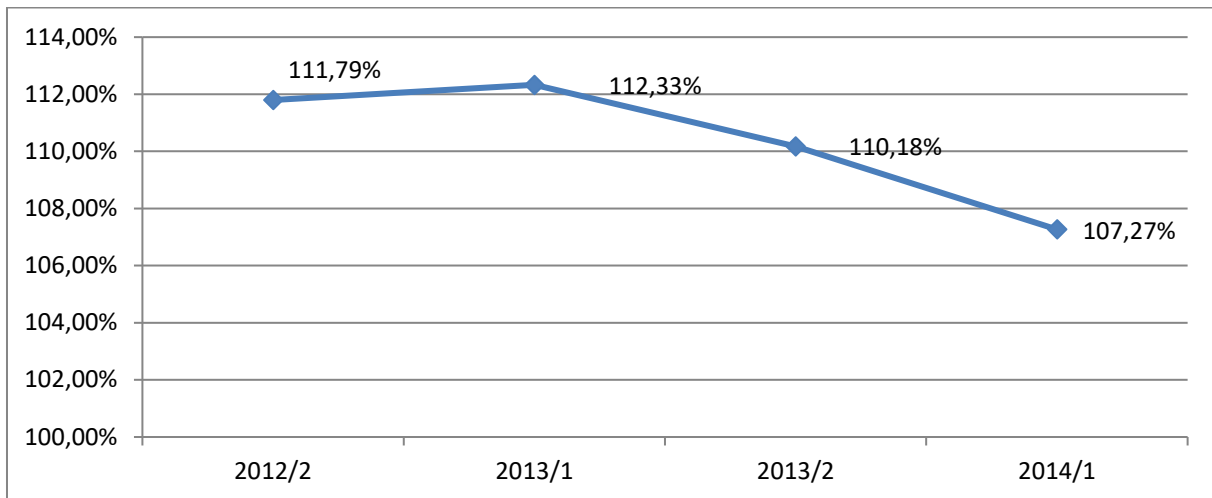
- HT, Tele2 i Vipnet.

Sva tri operatora koja posluju na tržištu potpisala su ugovor o međupovezivanju čime je omogućeno direktno povezivanje njihovih korisnika. Također, navedeni operatori imaju potpisane ugovore o međupovezivanju i s operatorima nepokretne javne komunikacijske mreže.

4.2 Trendovi na maloprodajnom tržištu pokretne javne komunikacijske mreže

U Republici Hrvatskoj, kao i u većini zemalja, gustoća korisnika je iznad 100 posto, odnosno broj priključaka (SIM kartica) u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je veći od broja stanovnika. Za izračun iste, pod aktivnim korisnikom bez pretplatničkog odnosa se smatra korisnik koji je u zadnjih 90 dana barem jednom koristio uslugu u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži ili nadopunio račun putem bona.

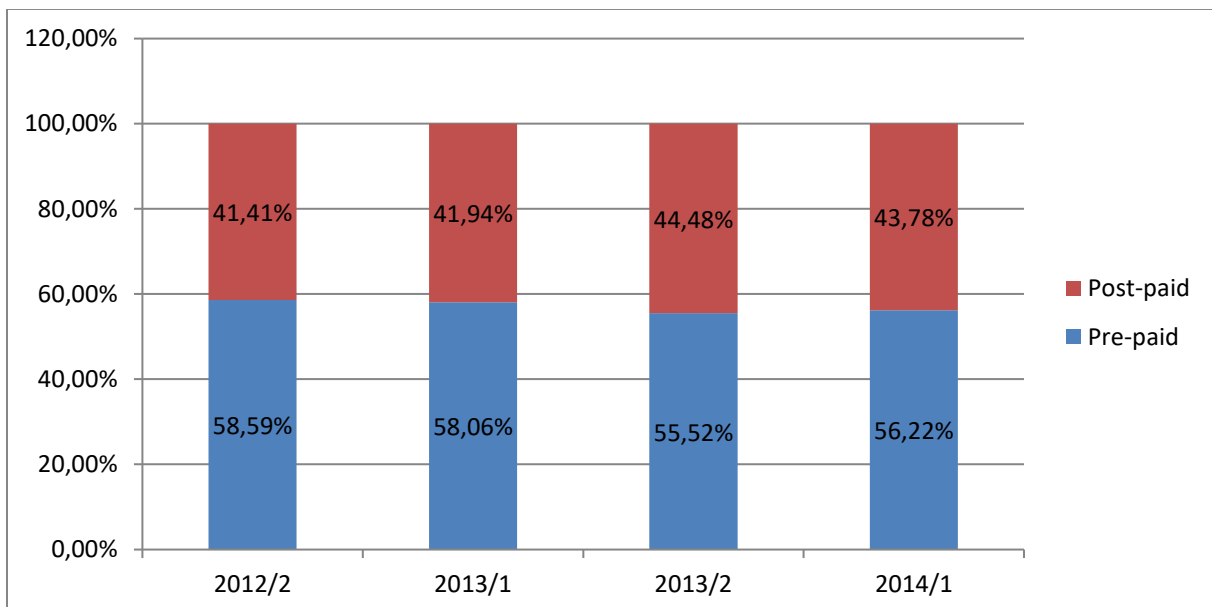
Slika 1 Gustoća korisnika telefonskih usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Najveća gustoća korisnika, kako je prikazano na slici 1, zabilježena je u prvom polugodištu 2013., kada je iznosila 112,33 posto. Gustoća korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži bilježi pad i na kraju promatranog razdoblja iznosi 107,27 posto. Smanjenje broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži posljedica je pojave tarifnih paketa povoljnijih za krajnje korisnike, odnosno pojave tarifnih paketa koji ne rade razliku u cijeni između poziva unutar mreže i poziva prema drugim mrežama. Naime, sve se više korisnika odlučuje samo za jednog operatora što je trend koji se očekuje i u razdoblju koje slijedi.

Slika 2 Odnos korisnika s pretplatničkim odnosom (eng. *post-paid*) i korisnika bez pretplatničkog odnosa (eng. *pre-paid*)



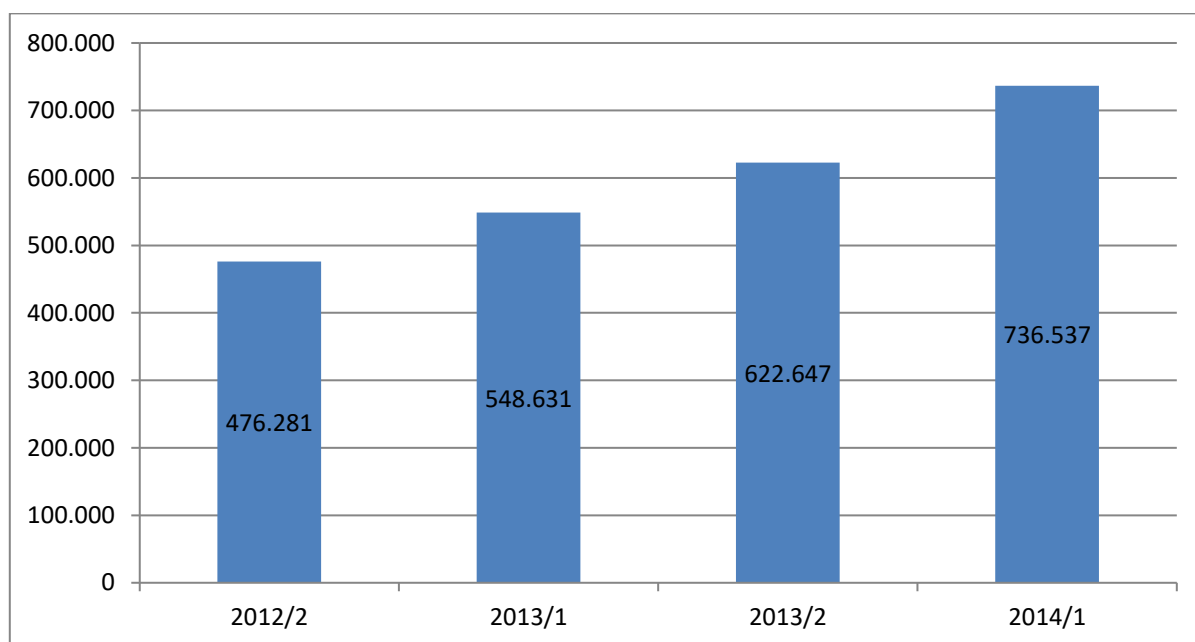
Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

U Republici Hrvatskoj i dalje korisnici prednost daju telefonskoj usluzi bez pretplatničkog odnosa u odnosu na telefonsku uslugu s pretplatničkim odnosom. Na kraju promatranog razdoblja broj korisnika s pretplatničkim odnosom je bio 43,78 posto, a broj korisnika bez pretplatničkog odnosa je 56,22 posto.

Međutim, HAKOM je mišljenja kako će se broj korisnika s pretplatničkim odnosom u budućnosti povećati prvenstveno zbog promjene navika korisnika iz razloga što operatori sve više nude povoljnije cijene razgovora unutar mreže te ostale pogodnosti korisnicima s pretplatničkim odnosom, posebice u vidu internet prometa.

Otvorenost samog tržišta vidljiva je i u broju prenesenih brojeva kojih je na kraju prvog polugodišta 2014. bilo 736.537, odnosno gotovo 55 posto više nego krajem prosinca 2012. Korisnicima je uslugom prenosivosti broja omogućeno da uz zadržavanje korisničkog broja u svakom trenutku odaberu operatora koji najviše odgovara njihovim potrebama.

Slika 3 Broj prenesenih brojeva u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži

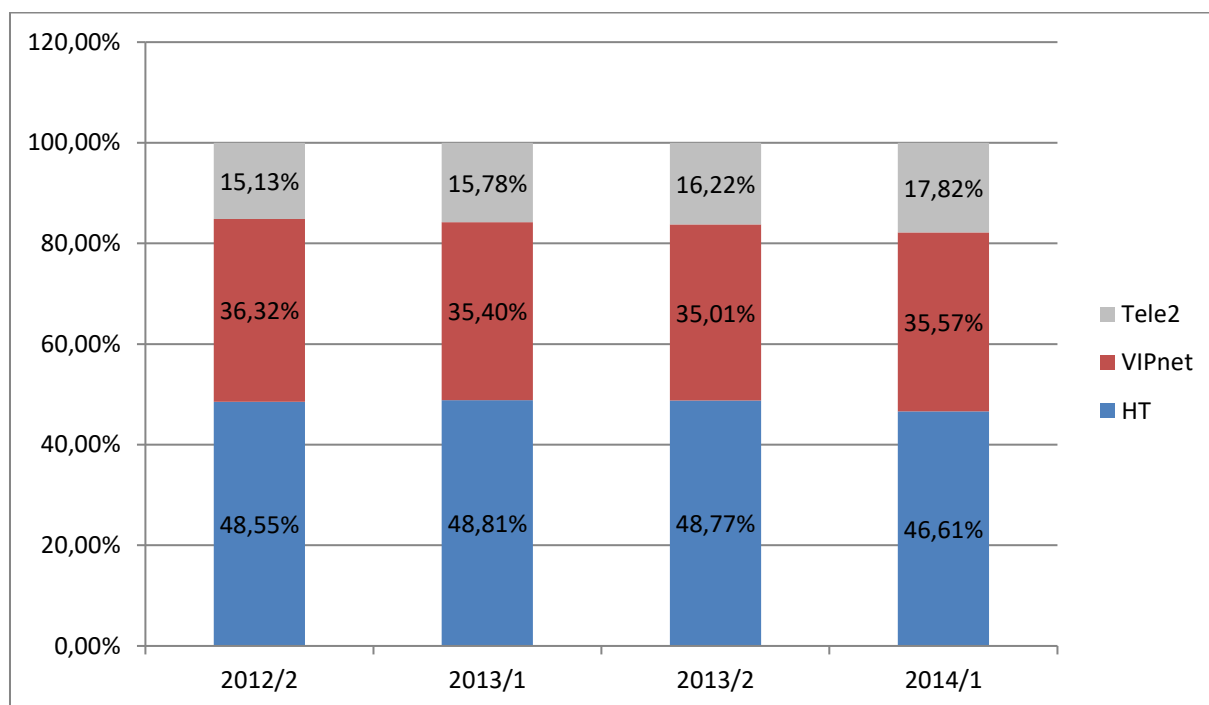


Izvor: CAPB baza HAKOM-a

4.2.1 Tržišni udjeli na maloprodajnoj razini

Tržišna dinamika s vremenom sve više pokazuje da je konkurencija u dijelu koji se odnosi na telefonske usluge u pokretnoj mreži u porastu, a udjeli vodećih operatora lagano opadaju. U promatranom razdoblju, tržišni udjel HT-a se smanjuje i na kraju prvog polugodišta 2014. iznosi 46,61 posto u odnosu na ukupan broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži. Vipnet ima stabilan tržišni udjel i na kraju prvog polugodišta 2014. tržišni udio Vipneta iznosi 35,57 posto. Analizom udjela na maloprodajnoj razini, a vezano uz telefonske usluge u pokretnoj mreži, jedino je Tele2 povećao svoj tržišni udjel i na kraju promatranog razdoblja tržišni udjel iznosi 17,82 posto kako je prikazano na slici 4.

Slika 4 Udjel operatora prema ukupnom broju korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

4.2.2 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 radi povećanja cijene jedne usluge početi koristiti drugu uslugu ili druge zamjenjive usluge kod ostalih operatora na mjerodavnom tržištu. Drugim riječima, zamjenjivost na strani potražnje događa se u trenutku kada korisnik određene usluge prelazi na druge zamjenjive 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 te operatora koji je povisio cijenu svojih usluga prisiliti da cijene vrati na prethodnu razinu iz razloga što će u suprotnom početi gubiti korisnike, a samim time i tržišni udjel. Što je zamjenjivost na strani potražnje jače izražena, operatori su više ograničeni u mogućnosti da povise cijenu usluga koje nude svojim korisnicima.

Pri određivanju mogućih prepreka potencijalnom povećanju cijena završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži i učinka njihove zamjene, potrebno je razmotriti i korisnikovu cjenovnu osviještenost i osjetljivost na cjenovne promjene. Naime, u većini slučajeva korisnici su osjetljivi na cijenu usluge koju kupuju te na taj način ograničavaju operatore u povećavanju maloprodajnih cijena svojih usluga, a sukladno tome i veleprodajnih cijena. Međutim, kod usluge završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži to nije slučaj iz razloga što tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u pokretnim mrežama u Republici Hrvatskoj, kao i u zemljama EU, karakterizira CPP (eng. *Calling Party Pays*) princip. Na temelju CPP principa usluga poziva je započeta i plaćena od strane koja je uputila poziv na mobilni uređaj, a ne od strane koja je poziv zaprimila.

Slijedom navedenog, zbog CPP principa operatori koji povećaju cijenu usluge završavanja glasovnih poziva se ne suočavaju s direktnim cjenovnim ograničenjima s maloprodajne razine, budući da se povećanje maloprodajne cijene odražava na krajnjem korisniku operatora s čije je mreže poziv upućen. Drugim riječima, operatori pokretnih mreža mogu slobodno, bez straha da će gubiti korisnike, podizati cijenu usluge završavanja glasovnih poziva iz razloga što se veća cijena te usluge neće prevaliti na njegove korisnike, već na korisnike operatora koji su uputili poziv njegovim korisnicima. Operator čiji je korisnik uputio poziv morat će platiti višu cijenu za uslugu završavanja glasovnih poziva koju će/može prevaliti na svojeg korisnika u obliku većih maloprodajnih cijena poziva prema drugim mrežama (eng. *off-net calls*).

Usluga završavanja glasovnih poziva, osim što je po svojim karakteristikama veleprodajna usluga, u slučaju kada su pozivatelj i primatelj poziva u istoj mreži (eng. *on-net calls*) definira se kao usluga za vlastite potrebe (eng. *self supply*), što znači da usluga nije prodana drugom operatoru, već maloprodajnom dijelu istog operatora. Maloprodajna cijena usluge poziva upućenog prema brojevima u pokretnoj mreži može stvoriti pritisak na određivanje cijena usluge završavanja glasovnih poziva jedino na način da se „izbjegne“ mreža operatora na čiji je broj poziv upućen. Međutim, u slučaju poziva u određenu pokretnu mrežu ne postoji zamjenska usluga tom pozivu, osim da poziv završi na broju i u mreži u koju je poziv i upućen.

Poziv upućen prema pokretnoj mreži može biti upućen iz iste pokretne mreže ili iz drugih pokretnih i nepokretnih mreža nekog od nacionalnih ili međunarodnih operatora. Slijedom navedenog, tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva čine svi pozivi koji su završili u mreži operatora pokretnih mreža, neovisno jesu li pozivi započeti u mreži nacionalnog ili međunarodnog operatora pokretne ili nepokretne mreže. Drugačija definicija tržišta i razlikovanje usluge završavanja glasovnih poziva u određenu mrežu u odnosu na činjenicu gdje je poziv započeo bila bi u suprotnosti s logikom koja vrijedi za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva i praksom koja se primjenjuje u zemljama EU. Na temelju prethodno navedenog, HAKOM zaključuje da se pozivi iz nepokretnih mreža, drugih pokretnih mreža ili iz iste pokretne mreže, a koji završavaju u pokretnoj mreži ne smatraju zamjenskim uslugama, već da su ti pozivi sastavni dio istog tržišta odnosno dio tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva. Navedeno uključuje i pozive koji su započeli u mreži međunarodnih operatora. Zaključno, tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva treba uključivati sve pozive neovisno o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u kojoj je poziv započeo.

U procjeni čimbenika koji predstavljaju prepreke potencijalnom povećanju cijene završavanja glasovnih poziva potrebno je uzeti u obzir postojanje alternativnih načina komunikacije koji bi se mogli smatrati zamjenskim uslugama pozivima upućenim na brojeve u pokretnoj mreži. Naime, dostupnost takvih zamjenskih usluga direktno utječe na cijenu usluge završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.

U slučaju postojanja odgovarajućih zamjenskih usluga, prelazak cjenovno osviještenih korisnika na te zamjenske usluge bi mogli smatrati preprekom potencijalnom povećanju cijene završavanja glasovnih poziva. Dalje u tekstu HAKOM razmatra alternativne načine komuniciranja i njihov stvarni utjecaj na cijenu završavanja glasovnih poziva.

4.2.2.1 Pozivi upućeni na brojeve u nepokretnoj mreži

Pozivi upućeni na brojeve u nepokretnoj mreži ne zadovoljavaju osnovni princip brojeva u pokretnoj mreži, a to je da su oni po svojoj prirodi pokretni odnosno nisu vezani za točno određenu lokaciju. Nadalje, broj u pokretnoj mreži je jedinstven broj te korisnik pozivatelj može biti siguran da će dobiti točno onu osobu koju zove. Za razliku od brojeva u pokretnoj mreži, brojevi u nepokretnoj mreži nisu personalizirani odnosno broj u nepokretnoj mreži je broj kućanstva. Drugim riječima, pozivajući osobu na broj u nepokretnoj mreži korisnik ne mora nužno dobiti osobu koju traži, već bilo koju osobu koja živi na lokaciji na koju se odnosi broj u nepokretnoj mreži.

Pretpostavljajući da krajnji korisnik zna u kojoj je mreži poziv završio i koji su troškovi vezani uz taj poziv mogao bi zaobići više cijene završavanja glasovnih poziva u pokretnim mrežama tako da osobu koju želi kontaktirati poziva na broj u nepokretnoj mreži, a ne na broj u pokretnoj mreži. Zbog niže cijene završavanja glasovnih poziva u nepokretnu mrežu pozivi na brojeve u nepokretnoj mreži mogli bi se smatrati zamjenskom uslugom.

U skladu s prethodno navedenim, mišljenje HAKOM-a je da se pozivi upućeni na brojeve u nepokretnoj mreži ne mogu smatrati zamjenskom uslugom pozivima upućenim na brojeve u pokretnoj mreži.

4.2.2.2 SMS kao alternativna usluga pozivima unutar iste mreže i pozivima prema drugim pokretnim i nepokretnim mrežama

HAKOM je mišljenja da se SMS ne može smatrati zamjenskom uslugom usluzi poziva u pokretnoj mreži iz sljedećih razloga:

- SMS poruka može prenijeti ograničeni broj znakova po poruci (160 alfanumeričkih znakova);
- SMS poruke ne prenose se u realnom vremenu;
- Kod prijenosa SMS poruke, za razliku od usluge poziva u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, postoji kašnjenje u prijenosu s obzirom da se prijenos SMS poruke odvija po principu „pohrani i proslijedi“.

S obzirom da svaki operator pokretne mreže svojim korisnicima navedene usluge nudi kao povezane usluge (eng. *bundle*), HAKOM je mišljenja da su navedene usluge komplementarne odnosno SMS usluga ne predstavlja prepreku potencijalnom povećanju usluge završavanja glasovnih poziva u odsutnosti regulacije.

4.2.2.3 Poruka putem elektronske pošte (e-mail ili e-poruka) kao alternativna usluga pozivima unutar iste mreže i pozivima prema drugim pokretnim i nepokretnim mrežama

Navedena usluga može predstavljati prepreku potencijalnom povećanju cijena usluge završavanja glasovnih poziva jedino ukoliko dovoljan broj korisnika šalje poruke putem

elektroničke pošte umjesto poziva upućenih unutar iste mreže i pozivima prema drugim pokretnim i nepokretnim mrežama. S obzirom da se ne prenosi u realnom vremenu, e-mail ima slične funkcionalne karakteristike kao i SMS. Međutim, postoji nekoliko razlika. Kako bi e-mail uopće bio zaprimljen, korisnik kojem je isti upućen (kao i korisnik koji šalje e-mail) treba imati pametni telefon i na istom omogućen prijenos podataka. Isto tako, za razliku od SMS-a ne postoji ograničenje u broju znakova koji se mogu poslati na e-mail.

Dok za neke korisnike e-mail može predstavljati zamjensku uslugu pozivima unutar iste mreže i pozivima prema drugim pokretnim i nepokretnim mrežama, osobito za kratke pozive ili gdje neposredni kontakt nije prioritet, HAKOM je mišljenja da to nije (i neće biti) slučaj za značajan broj korisnika. Osviještenost korisnika na cijenu usluge koja se pruža će također imati veliki utjecaj na stupanj u kojem će korisnici iskoristiti e-mail kao potencijalnu zamjensku uslugu.

Slijedom svega navedenog, HAKOM je mišljenja kako se poruka putem elektronske pošte (e-mail ili e-poruka) ne može smatrati zamjenskom uslugom pozivima unutar iste mreže i pozivima prema drugim pokretnim i nepokretnim mrežama.

4.2.2.4 Pozivi preko internetskog protokola (VoIP) odnosno pozivi upućeni na VoIP u nepokretnoj mreži brojeve kao zamjenska usluga pozivima upućenim na brojeve u pokretnim mrežama

Maloprodajna usluga poziva (javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj mreži) jesu i upravljani VoIP pozivi kod kojih se prijenos govora pruža putem internetskog protokola i koji u potpunosti prolazi kroz mrežu operatora nepokretne mreže, a pritom osigurava poseban virtualni kanal za govor. Prilikom razmatranja zamjenjivosti na strani potražnje na maloprodajnoj razini, HAKOM stavlja u odnos pozive upućene na VoIP brojeve kao potencijalne zamjenske usluge pozivima upućenim na brojeve u pokretnim mrežama.

Usluga prijenosa govora putem internetskog protokola (VoIP) obuhvaća sve vrste prijenosa govora putem internetskog protokola, a koje mogu biti upravljane i neupravljane. Kod „neupravljanih“ (eng. *unmanaged*) VoIP poziva govori se o usluzi prijenosa govora koja se pruža putem internetskog protokola i koja istovremeno u jednom svom dijelu prolazi kroz javni internet (VoIP) te kao takva nema garantiranu kvalitetu. Prilikom analize zamjenjivosti potražnje na maloprodajnoj razini važno je napomenuti da navedena usluga nema garantiranu kvalitetu pružanja usluge, odnosno ne odgovara kvaliteti javno dostupne telefonske usluge u pokretnoj mreži zbog čega ni ne predstavlja zamjensku uslugu pozivima upućenim na broj u pokretnoj mreži. Naime, iako govorna komunikacija zahtjeva vrlo mali kapacitet, u slučaju kada nije osiguran zaseban virtualni kanal, govorni paketi neće biti prioritetni. U tom slučaju kakvoća govora može biti značajno degradirana.

U slučaju „upravljanih“ (eng. *managed*) VoIP poziva riječ je o usluzi prijenosa govora koja se pruža putem internetskog protokola i koja u potpunosti prolazi kroz mrežu operatora te kvalitetom odgovara u potpunosti kvaliteti javno dostupne telefonske usluge u pokretnoj mreži. Vezano uz navedeno, HAKOM je analizom tržišta veleprodajnog širokopojsnog pristupa u srpnju 2009. u okviru regulatorne obveze pristupa odredio, između ostalog, da HT treba omogućiti tehničke uvjete za uslugu posebnog virtualnog kanala za VoIP u svrhu

pružanja javno dostupne telefonske usluge. Međutim, bez obzira na garantiranu kvalitetu usluge u slučaju poziva upućenih na VoIP brojeve, „upravljeni“ VoIP pozivi ne zadovoljavaju osnovni princip brojeva u pokretnoj mreži, a to je da su oni po svojoj prirodi „pokretni“ odnosno nisu vezani za točno određenu lokaciju.

Slijedom navedenog, stajalište HAKOM-a je da se pozivi upućeni na VoIP brojeve ne mogu smatrati zamjenskom uslugom pozivima upućenim na brojeve u pokretnim mrežama.

4.2.2.5 OTT usluge kao zamjenska usluga pozivima upućenim na brojeve u pokretnim mrežama

Na maloprodajnoj razini, postoje sve veći zahtjevi za OTT uslugama i u pokretnoj mreži, što je rezultat povećane dostupnosti širokopojasnog pristupa internetu preko mobilnih platformi. Uz to, određene OTT usluge se razvijaju na način da ih se smatra alternativnim uslugama elektroničkih komunikacija koje pružaju operatori, kao što su npr. Viber i Skype za prijenos govora i poruka, odnosno Whatsapp za prijenos poruka.

Iako se većina OTT usluga pruža besplatno, one još uvijek nisu na razini na kojoj bi se mogle smatrati pravim zamjenskim uslugama pozivima upućenim na brojeve u pokretnim mrežama. Jedan od argumenata za takvu tvrdnju je i zahtjev da oba korisnika budu spojeni u isto vrijeme na internet kako bi usluga funkcionirala. Osim toga, kakvoća OTT usluga ovisi o kakvoći ostvarene veze prema internetu, pa u slučajevima kad je ta kakvoća niska, OTT usluge ne pružaju onu razinu kakvoće koja bi odgovarala kakvoći tradicionalne govorne usluge u mobilnoj mreži, te je ni iz toga razloga korisnici ne smatraju zamjenskom govornom usluzi u pokretnoj mreži.

Uzimajući u obzir gore navedeno, HAKOM je mišljenja da se OTT usluge ne mogu smatrati zamjenskim uslugama pozivima upućenim na brojeve u pokretnim mrežama. HAKOM će u razdoblju na koje se odnosi ova analiza pratiti razvoj OTT usluga i njihov utjecaj na tržište te će u slučaju značajnijih promjena pokrenuti postupak izmjene analize.

4.2.3 Zaključak – maloprodajna razina

Slijedom svega navedenog, HAKOM zaključuje da potražnja za uslugom završavanja glasovnih poziva na veleprodajnoj razini proizlazi iz:

- potražnje za uslugama poziva na broj u određenoj pokretnoj mreži neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo.

4.2.4 Zamjenjivost na strani ponude i potražnje - veleprodajna razina

Cilj analize na veleprodajnoj razini je utvrditi postoji li zamjenska usluga veleprodajnoj usluzi završavanja glasovnih poziva na način da, u slučaju da operator koji nudi uslugu završavanja glasovnih poziva povisi cijenu, korisnici usluge završavanja glasovnih poziva mogu prijeći na neku istu ili sličnu uslugu, odnosno, uslugu koja se može smatrati zamjenskom uslugom

veleprodajnoj usluzi završavanja glasovnih poziva. Postojanje zamjenske usluge procjenjuje se provođenjem analize zamjenjivosti na strani potražnje i zamjenjivosti na strani ponude.

Prije procjene zamjenjivosti na strani potražnje na veleprodajnoj razini, važno je istaknuti specifičnost usluge završavanja glasovnih poziva. Naime, veleprodajnu uslugu završavanja glasovnih poziva nude svi operatori pokretnih i nepokretnih mreža na tržištu koji imaju krajnje korisnike spojene na vlastitu mrežu.

HT, Tele2 i Vipnet pružaju uslugu završavanja glasovnih poziva u skladu s uvjetima/obvezama definiranim analizom iz lipnja 2013. S obzirom na tehničke karakteristike usluge završavanja glasovnih poziva svakog od operatora, može se reći da se radi o usporedivim uslugama iz čega bi se moglo zaključiti kako su usluge svakog od operatora međusobno zamjenske usluge. Međutim, zbog specifičnosti usluge poziva na određeni broj u pokretnoj mreži, a koja je navedena na maloprodajnoj razini, iste usluge različitih operatora nisu međusobno zamjenske usluge.

Uzimajući u obzir potražnju na maloprodajnoj razini, odnosno činjenicu kako na istoj ne postoji održiva zamjenska usluga pozivu upućenom na broj u pokretnoj mreži, HAKOM je mišljenja kako na veleprodajnoj razini također ne postoji održiva zamjenska usluga usluzi završavanja poziva u pokretnoj mreži. Naime, korisnik bilo kojeg operatora u mogućnosti je nazvati korisnika bilo kojeg operatora. U skladu s navedenim, operator čiji je korisnik uputio poziv nema druge mogućnosti nego ugovoriti i platiti naknadu za uslugu završavanja poziva operatoru čijeg je korisnika njegov korisnik nazvao u slučaju direktno predanih poziva.

Stoga je, a temeljem gore navedenog, na veleprodajnoj razini moguće završiti poziv samo na broju na koji je poziv (od krajnjeg korisnika) i upućen, odnosno samo u mreži operatora koji je pristupni operator pozvanom korisniku. Iz navedenog razloga, usluge završavanja glasovnih poziva koje nude operatori na tržištu nisu međusobno zamjenjive.

U skladu s navedenim, HAKOM je mišljenja da na veleprodajnoj razini ne postoji zamjenjivost na strani potražnje odnosno da je mjerodavno tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva zasebno za svakog operatora pokretnih mreža na tržištu.

Nadalje, HAKOM je analizirao može li budući ponuditelj brzo i uz relativno male troškove ponuditi uslugu završavanja glasovnih poziva trećoj strani kao odgovor malom, ali značajnom i trajnom povećanju cijena usluge od strane hipotetskog monopolista.

Zamjenjivost na strani ponude bila bi moguća kada bi tehnički bilo moguće da poziv završi u mreži drugog operatora. Sukladno navedenom, ako hipotetski monopolist povećava veleprodajnu cijenu usluge završavanja glasovnih poziva, niti jedan drugi operator neće moći zamijeniti ili početi pružati uslugu završavanja glasovnih poziva u mrežu hipotetskog monopolista. Drugi operator može odgovoriti na povećanje cijena hipotetskog monopolista jedino povećanjem vlastite cijene završavanja glasovnih poziva, a što ne ograničava povećanje cijena hipotetskog monopolista.

U skladu s prethodno navedenim, HAKOM je mišljenja kako na veleprodajnoj razini ne postoji nikakva mogućnost zamjenjivosti na strani ponude te smatra da se situacija, u razdoblju na koje se odnosi navedena analiza, neće promijeniti.

4.3 Dodatni čimbenik koji utječe na određivanje mjerodavnog tržišta u dimenziji usluga

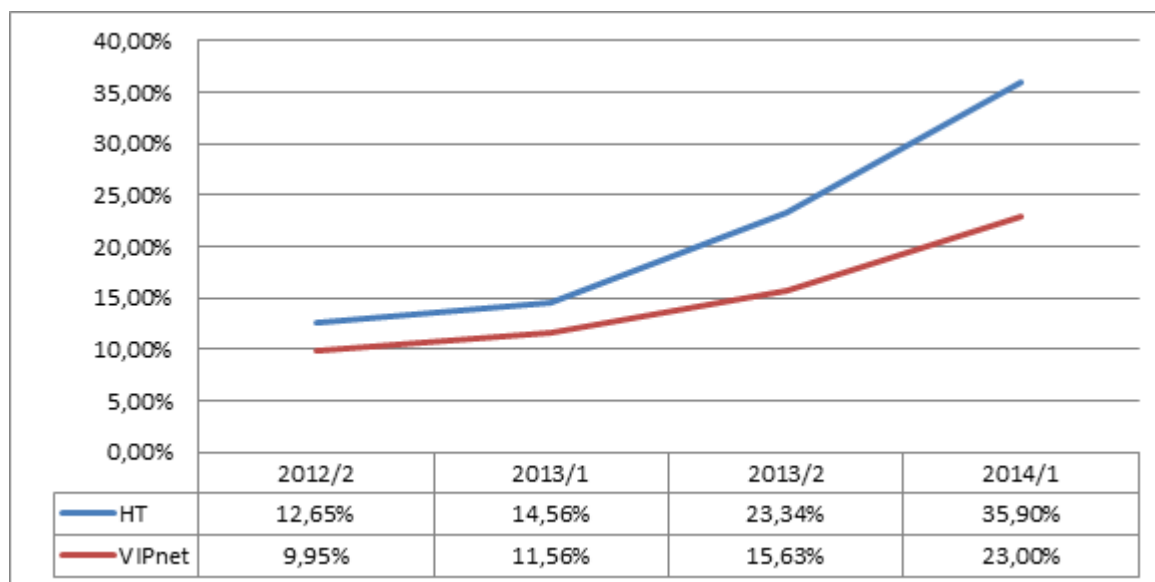
4.3.1 Tehnološka neutralnost

Kako je ranije u dokumentu navedeno, na tržištu pokretnih mreža u Republici Hrvatskoj djeluju tri operatora. HAKOM je na temelju provedenih javnih natječaja donio odluku o davanju koncesija u pokretnim mrežama te u skladu s istima, operatori na tržištu imaju mogućnost pružati svoje usluge preko 2G, 3G i 4G²⁰ tehnologije.

U objašnjenju nove preporuke o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija podložnim prethodnoj (*ex ante*) regulaciji²¹ se navodi kako veleprodajno tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži u skladu s tehnološki neutralnim pristupom treba obuhvatiti sve mobilne mrežne topologije 2G, 3G – UMTS, 4G – LTE i druge mrežne topologije ukoliko su iste prisutne na tržištu.

S obzirom na rast populacijske pokrivenosti LTE tehnologijom (Slika 5), za očekivati je da će operatori u razdoblju na koje se odnosi predmetna analiza početi pružati uslugu poziva putem LTE tehnologije (VoLTE – Voice over LTE), stoga će i ova usluga biti razmatrana pri određivanju tržišta bez obzira što ista trenutno nije dostupna u Republici Hrvatskoj.

Slika 5 Populacijska pokrivenost LTE tehnologijom



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

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

²¹ http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=7056

2G, 3G i 4G mobilni uređaji (u slučaju 4G mobilnih uređaja govorimo samo o onim uređajima koji su kompatibilni s VoLTE tehnologijom) podržavaju govorne pozive te slanje i primanje SMS poruka i prijenos podataka. Korisnik mobilnog uređaja, koji podržava 2G tehnologiju, u mogućnosti je razgovarati s korisnikom koji koristi mobilni uređaj koji podržava 3G tehnologiju i obrnuto. Navedeno znači da odabir uređaja na kojem će poziv završiti (terminirati) nema nikakav utjecaj na samu uslugu odnosno dolazni poziv. U praksi, korisnik pokretnih mreža ne zna hoće li poziv koji je uputio završiti na mobilnom uređaju koji podržava 2G ili 3G tehnologiju. Zbog navedenog, korisnik će platiti istu maloprodajnu cijenu neovisno o tehnologiji na kojoj je poziv završio.

Isto tako, u slučaju uvođenja VoLTE usluge, korisnici će moći međusobno komunicirati bez obzira na vrstu uređaja koje posjeduju, odnosno bit će omogućena interoperabilnost između 2G, 3G i 4G tehnologije.

HAKOM na temelju prethodno navedenog smatra da ne postoji razlika između poziva koji je završio u 3G mreži u odnosu na poziv koji je završio u 2G mreži, ili u budućnosti u 4G mreži iz čega proizlazi da se navedene tehnologije smatraju zamjenskom uslugom na strani potražnje odnosno dijelom istog tržišta.

Iako 4G pozivi trenutno nisu dostupni u RH, realno je za očekivati da će se u razdoblju na koje se odnosi ova analiza isti početi pružati. U tom smislu, u mjerodavno tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži spadaju svi pozivi, bez obzira na tehnologiju preko koje se pružaju.

4.4 Zaključak o mjerodavnom tržištu u dimenziji usluga

Na temelju gore provedene analize, HAKOM je zaključio da mjerodavno tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži obuhvaća sljedeće usluge:

- završavanje glasovnih poziva u mreži HT-a,
- završavanje glasovnih poziva u mreži Tele2
- završavanje glasovnih poziva u mreži Vipnet-a

i to neovisno o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u kojoj je poziv započeo i korištenoj tehnologiji.

4.5 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. U skladu sa smjernicama i preporukama Europske komisije zemljopisna dimenzija mjerodavnog tržišta je uglavnom određena na osnovu pokrivenosti mrežom i postojanjem jednakog pravnog i regulatornog okvira na određenom zemljopisnom području.

U Republici Hrvatskoj elektroničke komunikacijske usluge u pokretnim mrežama nude operatori HT, Tele2 i Vipnet. U skladu s gore opisanom dimenzijom usluga mjerodavnog tržišta, svaki poziv može završiti (terminirati) isključivo u mreži operatora čijeg se korisnika

poziva. Temeljem navedenog, HAKOM zemljopisnu dimenziju promatra pojedinačno za svakog operatora.

Svaki od tri operatora koji djeluju na tržištu imaju Opće ovlaštenje i dozvolu za uporabu radiofrekvencijskog spektra na temelju podnesenog zahtjeva za pružanje usluga te nude elektroničke komunikacijske usluge na čitavom nacionalnom teritoriju i to na način da je cijena završavanja glasovnih poziva ista neovisno o zemljopisnom području na kojem se nalazi strana koja prima poziv odnosno neovisno o lokaciji završavanja glasovnih poziva. Isto tako, pravni i regulatorni okvir mjerodavan za predmetne usluge odnosno pravni i regulatorni okvir vezan uz područje elektroničkih komunikacija je isti na cijelom teritoriju Republike Hrvatske.

U skladu s navedenim, HAKOM zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta određuje kao nacionalni teritorij Republike Hrvatske i to za sva tri operatora koji nude svoje usluge na tržištu.

5 Procjena postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom

5.1 Cilj i predmet analize mjerodavnog tržišta

U skladu s mjerilima iz ZEK-a, a u okviru analize tržišta, HAKOM će ocijeniti djelotvornost tržišnog natjecanja na određenom mjerodavnom tržištu te procijeniti postoje li operatori sa značajnom tržišnom snagom na određenom mjerodavnom tržištu, o čemu će kasnije 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.

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

Nakon utvrđivanja i određivanja mjerodavnog tržišta, HAKOM će, sukladno prikupljenim podacima, a u skladu s mjerilima iz članka 55. ZEK-a procijeniti postoji li na navedenom tržištu operator sa značajnom tržišnom snagom koji se nalazi u takvom gospodarskom položaju koji mu omogućuje da se u značajnoj mjeri ponaša neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima.

U procjenjivanju pojedinačne značajne tržišne snage operatora na mjerodavnom tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, HAKOM će primijeniti sljedeća mjerila:

- tržišni udjel operatora na mjerodavnom tržištu,
- nedostatak protutežne kupovne moći,
- ekonomije razmjera.

5.2 Analiza podataka na tržištu veleprodajnog završavanja poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

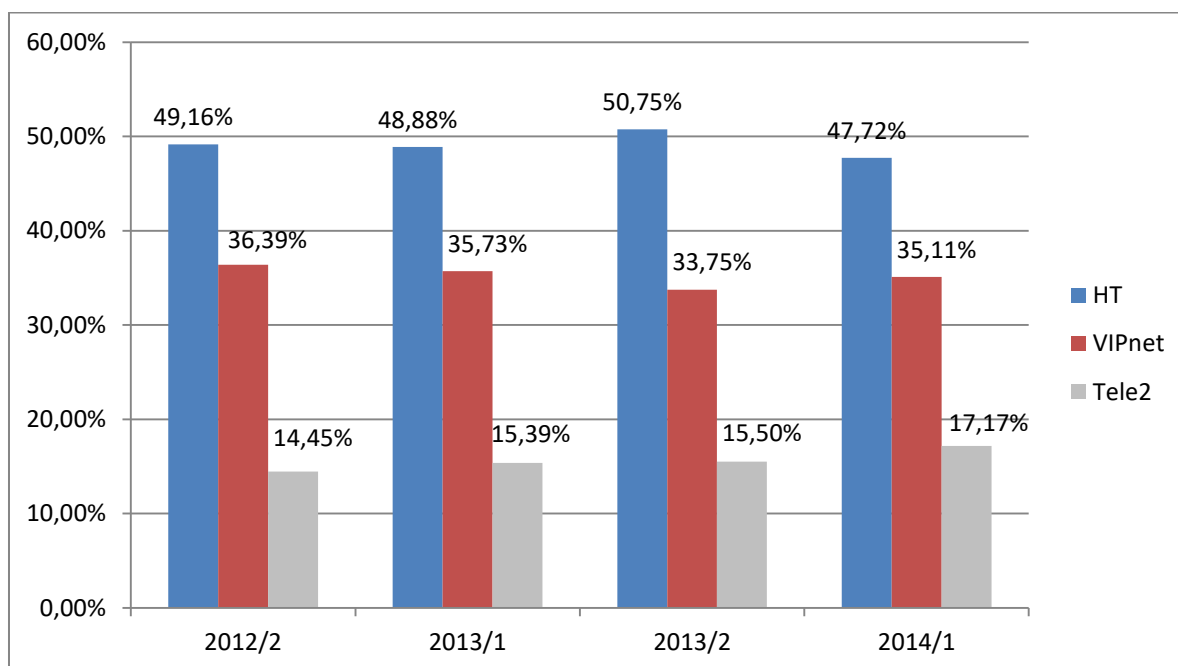
5.2.1 Tržišni udjeli operatora na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Tržišni udjel je mjerilo relativne veličine nekog poduzetnika na mjerodavnom tržištu, izračunato na način da se utvrdi postotak u kojem taj poduzetnik sudjeluje u ukupnoj proizvodnji i/ili prodaji nekog proizvoda i/ili usluge na mjerodavnom tržištu u nekom razdoblju. Tržišni udjel se najčešće koristi kao zamjena za tržišnu snagu. Iako veliki tržišni udjel nije sam po sebi dovoljna mjera kako bi se utvrdilo postojanje značajne tržišne snage (dominacije) na nekom mjerodavnom tržištu, malo je vjerojatno da će operator koji nema značajni tržišni udjel na određenom tržištu biti u dominantnom položaju. U skladu sa Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge operator čiji tržišni udjel ne premašuje 25 posto vjerojatno neće imati značajnu tržišnu snagu na mjerodavnom tržištu i u skladu s tim, operator čiji tržišni udjel premašuje 50 posto je sam po sebi, osim u iznimnim okolnostima, dovoljan dokaz postojanja značajne tržišne snage. Nadalje, sukladno praksi donošenja odluka od strane Europske komisije, zabrinutost oko utvrđivanja pojedinačne značajne tržišne snage uglavnom nastaje u situaciji u kojoj operator ima tržišni udjel iznad 40 posto. Sukladno tome, postojanje značajne tržišne snage može u nekim slučajevima proizaći iz tržišnog udjela koji je manji od navedenog.

Nadalje, (ne)stabilnost tržišnog udjela kroz određeno vremensko razdoblje je dobar pokazatelj konkurentnosti, odnosno pomanjkanja tržišne snage, što ne isključuje postojanje značajne tržišne snage istog operatora. Sukladno navedenom, možemo smatrati da operator na određenom tržištu ima značajan tržišni udjel ukoliko je isti stabilan kroz dulje vremensko razdoblje, odnosno ukoliko se postupno smanjuje. S druge strane, promjenjivi tržišni udjeli pokazatelji su pomanjkanja tržišne snage na mjerodavnom tržištu, a promjene u tržišnim udjelima očituju se u promjenama koje su vidljive kroz promjene u prihodu ili broju usluga, koje operator nudi na tržištu.

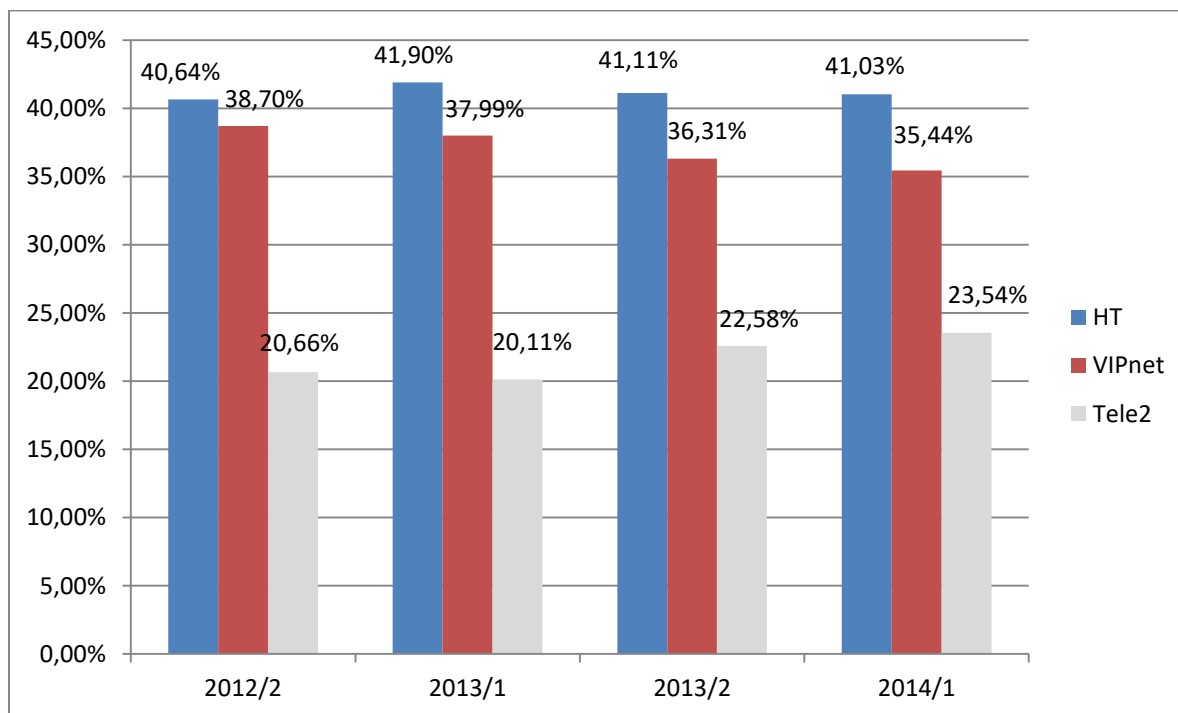
Slika 6. pokazuje udjel operatora prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo (uključuje minute započete u mreži nacionalnih operatora (pokretnih i nepokretnih) kao i minute započete u mreži međunarodnih operatora). Analizom tržišnih udjela operatora prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta kroz sva promatrana razdoblja, jedino je Tele2 konstantno povećavao svoj tržišni udjel, te isti na kraju promatranog razdoblja iznosi 17,17 posto. HT ima najveći udjel prema broju završenih (terminiranih) minuta od početka promatranog razdoblja. Na kraju prvog polugodišta 2014. HT-ov tržišni udjel prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta iznosi 47,72 posto, a tržišni udjel Vipnet-a u istom razdoblju iznosi 35,11 posto.

Slika 6 Tržišni udjeli operatora prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta



Izvor: Upitnici za tržište završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Slika 7 Tržišni udjeli operatora prema ukupnom prihodu od usluge završavanja glasovnih poziva



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Nadalje, kako je već navedeno, poziv može završiti (terminirati) samo u mreži operatora koji je pristupni operator pozvanog korisnika. Uzimajući u obzir prethodno navedeno, HAKOM je utvrdio tri mjerodavna tržišta koja se odnose na pružanje usluge završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Iz prethodno definiranog proizlazi da svaki od tri operatora

pokretnih mreža koji pruža uslugu završavanja glasovnih poziva u vlastitoj pokretnoj mreži ima 100 posto tržišnog udjela prema prihodima i prema trajanju, a sukladno Smjernicama Europske komisije, ima značajnu tržišnu snagu.

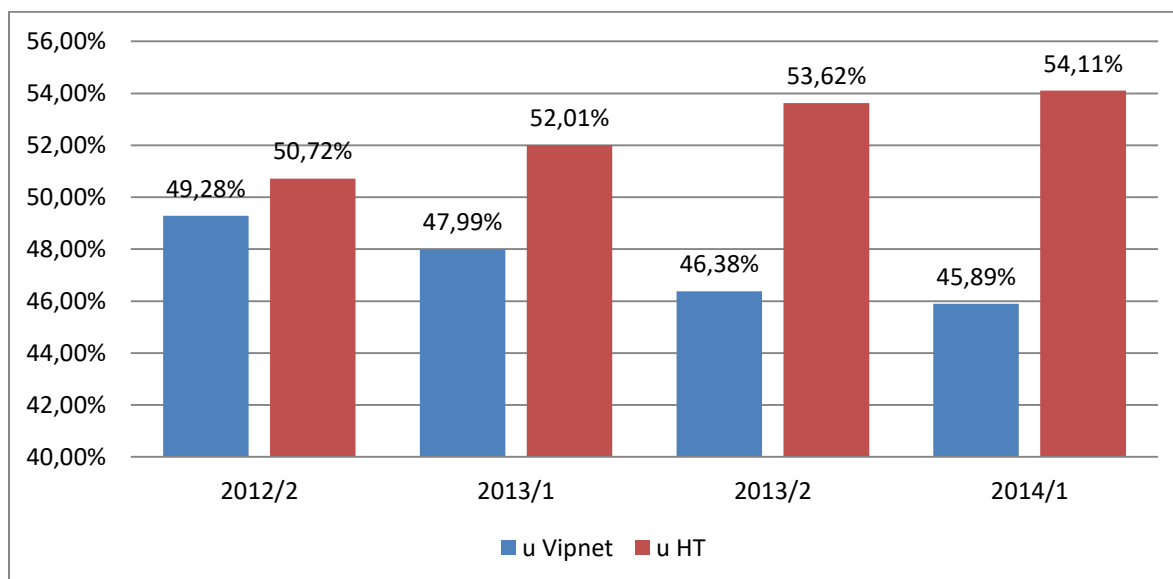
Međutim, važno je naglasiti kako visoki tržišni udjel nije jedino i odlučujuće mjerilo u procjenjivanju pojedinačne značajne tržišne snage. Tržišni udjel jedino može ukazati na mogućnost postojanja značajne tržišne snage pojedinog operatora. Isto tako, iz Smjernica Europske komisije proizlazi da: „*dominantna pozicija može proizaći iz kombinacije mjerila za određivanje značajne tržišne snage, koji uzeti u obzir odvojeni možda ne bi bili odlučujući*“. Sukladno navedenom, HAKOM je mišljenja kako u obzir treba uzeti i druga mjerila kako bi utvrdio postoji li na određenom tržištu operator koji djeluje neovisno o konkurenciji i korisnicima.

5.2.2 Nedostatak protutežne kupovne moći

Protutežna kupovna moć postoji u situaciji kad određeni kupac, operator (ili više njih), ima veliku pregovaračku moć, a samim time i značajan utjecaj na konkurenciju čime onemogućava da se drugi operator ponaša neovisno o konkurenciji i korisnicima.

Nadalje, postojanje protutežne kupovne moći ovisi o sposobnostima operatora da spriječi porast cijena, na način da ili ne kupuje od konkurencije (dominantnog operatora) ili pruža uslugu sam sebi. Svaki operator na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži ima 100 posto tržišni udjel, s obzirom da u potpunosti kontrolira vlastitu infrastrukturu. Činjenica je da svaki operator u ovome slučaju ima dominantan položaj na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Pri ovoj analizi uzeta je u obzir protutežna kupovna moć između pojedinih operatora. U tu svrhu, u omjer su stavljeni pozivi iz mreže jednog operatora prema drugom i obrnuto. U nastavku su prikazani međusobni odnosi između operatora koji pružaju uslugu završavanja poziva u Republici Hrvatskoj kako bi HAKOM utvrdio stvarno stanje na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.

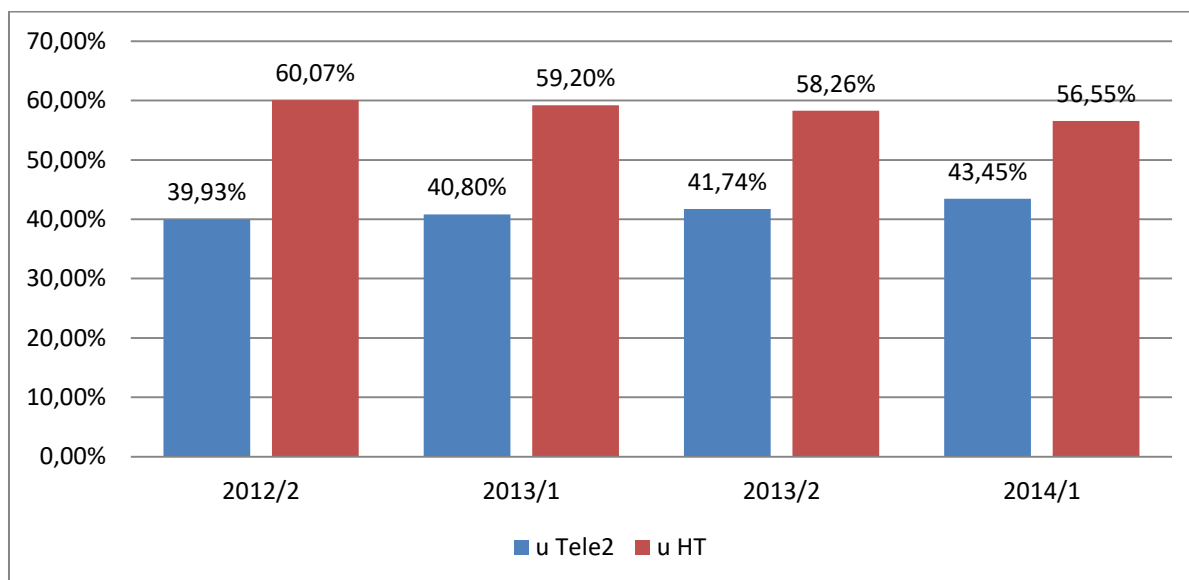
Slika 8 Odnos operatora Vipnet-a i HT-a



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Odnos međusobnih poziva između HT-a i Vipnet-a je stabilan u promatranom razdoblju pri čemu je vidljivo kako HT ima blagi rast završavanje poziva iz Vipnet-a. HAKOM iz navedenog zaključuje da su troškovi i prihodi koje operatori imaju, odnosno ostvaruju za uslugu završavanja poziva vrlo slični, odnosno, da se niti jedan od operatora ne nalazi u nepovoljnom položaju u odnosu na drugog.

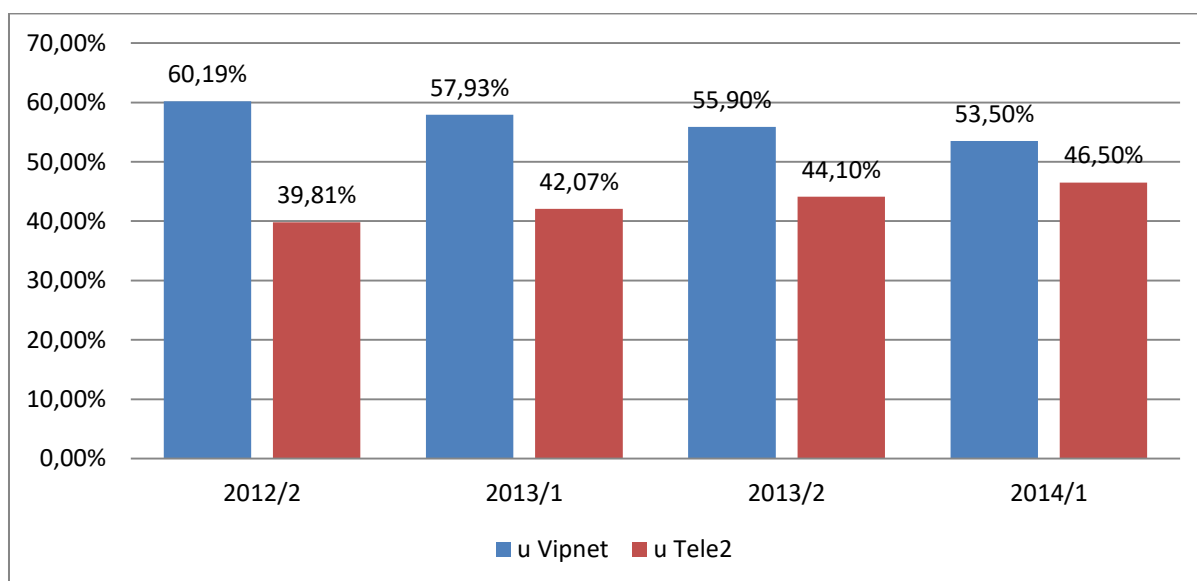
Slika 9 Odnos operatora Tele2 i HT



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Iz prikazanog odnosa završenih (terminiranih) minuta između operatora Tele2 i HT, kao i odnosa završenih (terminiranih) minuta između operatora Tele2 i Vipnet vidljivo je da Tele2 bilježi porast završenih poziva iz HT-a i Vipnet-a.

Slika 10 Odnos operatora Vipnet i Tele2



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

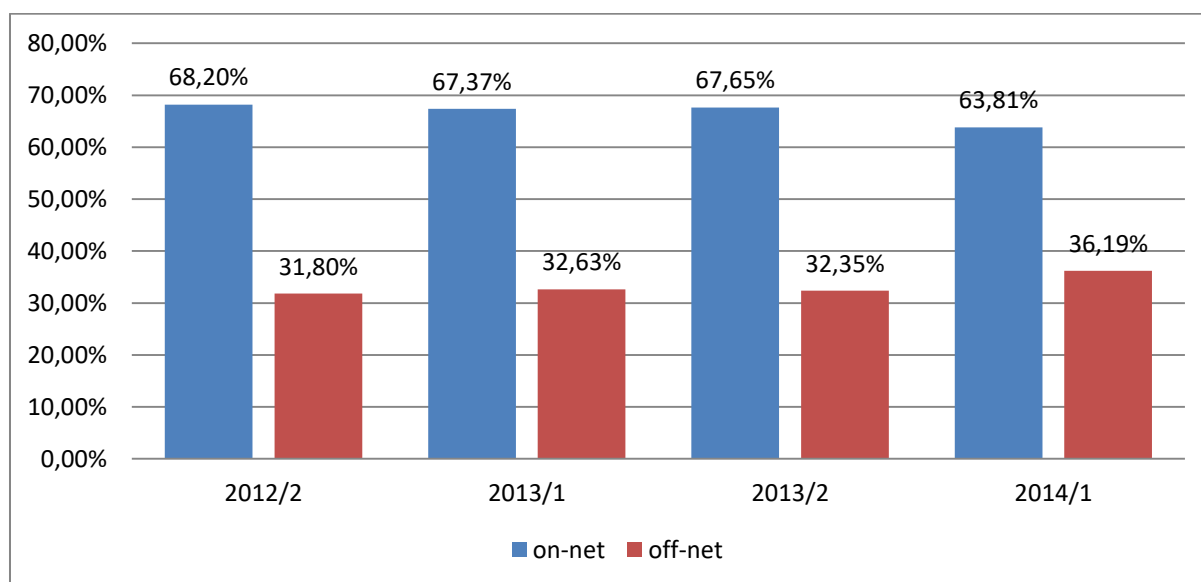
S obzirom na sve navedeno, HAKOM zaključuje kako se niti jedan od operatora ne nalazi u nepovoljnom položaju.

5.2.3 Ekonomije razmjera

Ekonomije razmjera (eng. *economies of scale*) nastaju smanjivanjem jediničnih (prosječnih) troškova proizvodnje, zbog povećanja obujma 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.

Odnosom prometa unutar mreže i poziva prema drugim mrežama HAKOM će utvrditi koliko prometa svaki pojedini operator pokretnih mreža ostvaruje unutar svoje mreže odnosno koliko prometa završava u drugim mrežama za koje mora platiti trošak završavanja poziva. Naime, na temelju ekonomija razmjera ukoliko operator ostvaruje više poziva unutar vlastite mreže jedinični trošak za vlastitu uslugu završavanja poziva je manji.

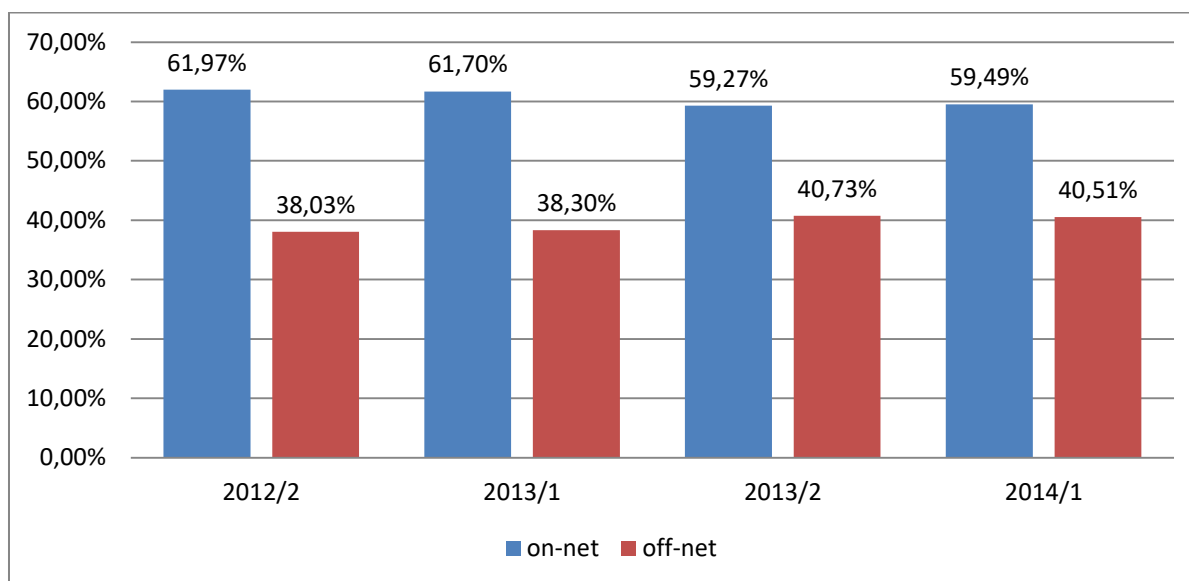
Slika 11 Raspodjela završenih (terminiranih) minuta HT-a



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Uzimajući u obzir da HT, kao i Vipnet, oko 60 posto prometa završava (terminira) unutar vlastite mreže, što je i vidljivo na gore prikazanim slikama, HAKOM zaključuje kako HT i Vipnet ostvaruju prednosti ekonomije razmjera, odnosno kako je jedinični trošak HT-a i Vipnet-a za pružanje navedenih usluga niži od troška koji će za istu uslugu imati operator koji tek ulazi na tržište. Naime, trošak usluge završavanja poziva operatora koji koriste navedenu veleprodajnu uslugu je po minuti poziva uvijek isti. U slučaju HT-a i Vipnet-a, ukupni trošak usluge po jedinici pružanja usluge pada u odnosu na ostvareni broj minuta.

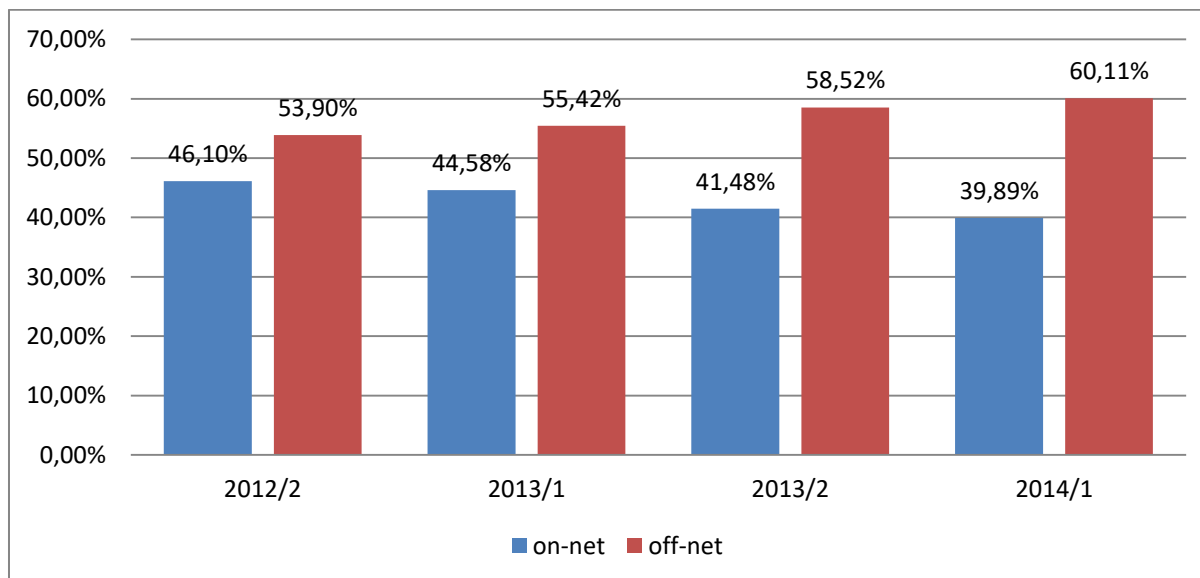
Slika 12 Raspodjela završenih (terminiranih) minuta Vipnet-a



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Tele2 u odnosu na HT i Vipnet u promatranom razdoblju ostvaruje oko 40 posto prometa unutar vlastite mreže što je pad u odnosu na prethodnu analizu tržišta. HAKOM je stoga mišljenja kako Tele2 još uvijek ne ostvaruje troškovne prednosti ekonomije razmjera u odnosu na HT i Vipnet gdje je efekt ekonomije razmjera veći.

Slika 13 Raspodjela završenih (terminiranih) minuta Tele2-a



Izvor: Upitnici za tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

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

Na temelju gore provedene analize, HAKOM određuje tri operatora u pokretnim mrežama kao operatore sa značajnom tržišnom snagom:

1. HT se određuje operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži;
2. Tele2 se određuje operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži;
3. Vipnet se određuje operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.

6 Prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja

U ovom poglavlju HAKOM analizira sve moguće prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje bi se u odsustvu regulacije mogle pojaviti na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Prepreke razvoju tržišnog natjecanja mogu proizaći iz sposobnosti ili namjere operatora da na tržištu iskoristi svoju jaku tržišnu snagu odnosno dominantni položaj.

HAKOM je, kao što je i navedeno u 5. poglavlju ovog dokumenta, zaključio da na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži postoje operatori sa značajnom tržišnom snagom odnosno da svaki od tri operatora pokretne mreže ima status operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. S obzirom da je HAKOM na mjerodavnom tržištu odredio operatore sa značajnom tržišnom snagom može se zaključiti da u odsustvu regulacije ne bi postojala savršena konkurencija na tom tržištu i vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu, na koje bi operatori sa značajnom tržišnom snagom mogli prenijeti svoj dominantni položaj, odnosno struktura tržišta ne bi težila razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja.

Prema dokumentu ERG (06) 33 u europskoj regulatornoj praksi postoji 27 uobičajenih prepreka razvoju tržišnog natjecanja koje su prepoznate u praksi. Većina prepreka je bazirana na iskustvima regulatornih tijela i pokazuje stvarne situacije u sektoru elektroničkih komunikacija, no isto tako regulatorno tijelo ništa ne sprječava u prepoznavanju mogućih prepreka razvoju tržišnog natjecanja izvan zadanog okvira, a koje su specifične za određenu državu ili određeno tržište.

Kako bi regulatorno tijelo bilo u mogućnosti izabrati regulatorne obveze koje će najbolje riješiti prepoznate prepreke razvoju tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu/tržištima, osnovno je utvrditi uzrok odnosno izvor značajne tržišne snage operatora. Naime, prema mišljenju HAKOM-a, uzrok odnosno izvor značajne tržišne snage operatora ukazuje na postojanje određenih prepreka razvoju tržišnog natjecanja u odsustvu regulacije.

Kod određivanja regulatornih obveza, a u skladu s dokumentom ERG-a²², HAKOM nije radio razliku između prepreka koje su se već dogodile u praksi na ovom mjerodavnom tržištu i onih koje bi se u odsustvu regulacije mogle dogoditi te je u skladu s navedenim i određivao regulatorne obveze. Drugim riječima, za određivanje regulatornih obveza nije bitno je li se određena prepreka dogodila u praksi ili je HAKOM previdio mogućnost pojavljivanja određene prepreke u budućnosti.

HAKOM je u ovom poglavlju analizirao sve prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje se mogu pojaviti na mjerodavnom tržištu, te ostale prepreke koje bi se mogle pojaviti na tržištu iz razloga što operatori sa značajnom tržišnom snagom mogu svoj dominantni položaj s ovog tržišta prenijeti na vertikalno povezano maloprodajno tržište.

²² ERG (06) 33

6.1 Odbijanje dogovora /uskraćivanje međupovezivanja

U odsustvu regulacije, operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, mogao bi odbiti zahtjev za međupovezivanje s novim operatorom na tržištu, odnosno, jednako tako mogao bi postojećim operatorima na tržištu uskratiti već ostvareno međupovezivanje.

U slučaju da postojeći operatori na tržištu nemaju potpisan ugovor o međupovezivanju najviše bi štete bilo nanoseno operatorima koji imaju mali postotak prometa koji ostvaruju unutar vlastite mreže. U navedenom bi slučaju novi i postojeći operatori na tržištu, zbog izrazito ograničenih mogućnosti poslovanja bili prisiljeni prestati nuditi svoje usluge na tržištu. Bez ugovora o međupovezivanju, poslovanje novih (i postojećih) operatora bilo bi ograničeno iz razloga što bi svoje usluge mogli ponuditi samo između vlastitih korisnika, a navedeno se ne može smatrati dovoljnim za održiv poslovni model. Ako bi se navedeno dogodilo bio bi upitan ulazak potencijalnih konkurenata na tržište, a budući da upravo novi operatori na maloprodajnim tržištima dovode do povećanja konkurencije i smanjenja cijena, spomenuta situacija ne bi bila dobra/povoljna niti sa stajališta ukupnog tržišnog natjecanja.

6.2 Previsoke cijene usluge završavanja glasovnih poziva

Previsoke cijene završavanja glasovnih poziva, kao oblik iskorištavanja dominantnog položaja odnosi se na situaciju u kojoj je operator sa značajnom tržišnom snagom, zbog postojanja CPP principa, motiviran povećati cijene usluge završavanja glasovnih poziva u vlastitu mrežu budući da navedeni potez nema nikakvog utjecaja na maloprodajne cijene njegovih krajnjih korisnika, odnosno podizanje cijena neće se prebaciti na njegove krajnje korisnike, već će samo povećati troškove drugih operatora koji navedenu veleprodajnu uslugu koriste.

Zabrinutost oko cijena postoji u situaciji gdje su one u odsustvu regulacije postavljene trajno na visokoj razini i bez djelotvornog pritiska (od strane novih operatora koji bi mogli ući na tržište odnosno postojećih operatora koji posluju na tržištu) koji bi ih u određenom razdoblju spustio na konkurentsku razinu.

Kao što je već navedeno, poziv može završiti (terminirati) samo u mreži operatora čijeg se korisnika nazvalo i niti jedan operator nije u mogućnosti ponuditi završetak glasovnih poziva u svoju mrežu, a da istovremeno poziv zaprimi korisnik neke druge mreže. Drugim riječima, s obzirom da ne postoji zamjenjivost na strani ponude i potražnje, svaki od tri operatora pokretnih mreža ima stopostotni tržišni udjel na svojoj vlastitoj mreži te je u mogućnosti postaviti cijenu završavanja glasovnih poziva na visoku razinu čime istovremeno povećava troškove ostalih operatora na tržištu i sukladno tome vlastite prihode. Postavljanje cijene završavanja glasovnih poziva na visoku razinu dovodi operatore u nezavidnu situaciju iz razloga što neutemeljeno podizanje troškova (cijena) utječe na učinkovitost njihovog poslovanja te se negativno odražava na gospodarstvo u cijelosti. U slučaju da operatori pokretnih mreža koji djeluju na tržištu imaju istu ili sličnu tržišnu snagu, podizanje cijene završavanja glasovnih poziva na visoku razinu u isto vrijeme dovodi do rasta troškova za uslugu završavanja glasovnih poziva, ali i rasta prihoda koje operatori ostvaruju od spomenute usluge. Slijedom navedenog, takvo podizanje cijena povećalo bi troškove i ostalim operatorima.

U Republici Hrvatskoj, kao što je napisano u poglavlju 5.2.2. ovog dokumenta, niti jedan od operatora se ne nalazi u nepovoljnom položaju u odnosu na druge operatore.

Slijedom svega navedenog, HAKOM je mišljenja kako su svi operatori sa značajnom tržišnom snagom na ovom mjerodavnom tržištu u mogućnosti iskoristiti navedeni status u odnosu na potencijalne nove operatore, a što bi dovelo do povećanja troškova novih operatora i mogućeg sprečavanja ulaska na tržište ili izlaska s tržišta.

6.3 Prešutni sporazum(i) (eng. *tacit collusion*)

Prešutni sporazum je jedan od problema koji se može pojaviti na tržištu u odsustvu regulacije. Karakterističan je za pozive koji su započeli i završili u pokretnim mrežama (eng. *M2M calls*) ili za pozive koji su započeli i završili u nepokretnim mrežama (eng. *F2F calls*). Prešutni sporazum se može pojaviti u više različitih oblika, a jedan od njih je postavljanje recipročnih cijena završavanja glasovnih poziva između svih ili određenih operatora pokretnih mreža.

Prešutni sporazum je karakterističan za tržište na kojem djeluju operatori sličnog tržišnog udjela, slične troškovne strukture te za tržište na kojem je promet između operatora simetričan. U navedenom slučaju operatori bi mogli, ovisno o strategiji na vertikalno povezanom tržištu (maloprodajno tržište), dogovoriti prešutni sporazum po kojem će cijenu za uslugu završavanja glasovnih poziva držati iznad ili ispod troškovne razine.

Naime, strategija operatora se može odnositi na postavljanje visokih cijena završavanja glasovnih poziva i visokih maloprodajnih cijena, a sve u cilju ostvarivanja većih zarada. Nadalje, operatori mogu postaviti visoke cijene završavanja glasovnih poziva te malu marginu na maloprodajnoj razini čime operatore koji nisu u prešutnom sporazumu stavljaju u nepovoljan položaj. Kod ovih strategija operatori unutar prešutnog sporazuma dogovorenu cijenu završavanja glasovnih poziva naplaćuju svima, uključujući i međusobno, te na taj način ne vrše diskriminaciju među operatorima.

Nadalje, operatori unutar prešutnog sporazuma mogli bi dogovoriti da si međusobno plaćaju, što uključuje i njihova povezana društva, nižu cijenu za uslugu završavanja glasovnih poziva dok bi svi ostali plaćali višu cijenu. Na navedeni način ti operatori bi mogli na pripadajućem maloprodajnom tržištu ponuditi niske cijene te na taj način konkurenciju dovesti u vrlo težak položaj. Kod ove strategije operatori bi dogovorenu cijenu završavanja glasovnih poziva naplaćivali samo međusobno te bi na taj način vršili diskriminaciju među operatorima.²³

Dakle, u slučaju da dva ili više operatora imaju, sličan tržišni udjel te simetričan promet između mreža iz navedenog bi proizašlo da bi navedeni operatori mogli dogovoriti prešutni sporazum. Prešutni sporazum tih operatora koji može uključivati jednu od prethodno navedenih strategija, utjecao bi na učinkovitost poslovanja operatora koji ima manji tržišni

²³ Navedeni problem je objašnjen pod ovim kriterijem, a ne pod diskriminacijom na cjenovnoj osnovi iz razloga što je navedena diskriminacija rezultat dogovora dva ili više operatora dok je pod preprekom diskriminacija na cjenovnoj osnovi objašnjena mogućnost diskriminacije koju može vršiti svaki operator individualno.

udjel te na poslovanje operatora nepokretnih mreža što bi se posljedično negativno odrazilo na gospodarstvo u cijelosti.

6.4 Diskriminacija na cjenovnoj osnovi

Prepreka razvoju tržišnog natjecanja koja se odnosi na situaciju u kojoj operator sa značajnom tržišnom snagom nudi različite cijene usluge završavanja glasovnih poziva svom maloprodajnom dijelu (za vlastite potrebe) i povezanim društvima u odnosu na sadašnje i potencijalne konkurente na maloprodajnom tržištu.

Postoje različite vrste diskriminacije na cjenovnoj osnovi koje se mogu pojaviti na tržištu završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Naime, operatori sa značajnom tržišnom snagom su u mogućnosti napraviti razliku u cijeni, koju će im plaćati operatori za uslugu završavanja glasovnih poziva, između operatora pokretnih mreža, između operatora nepokretnih mreža ili između operatora pokretnih i operatora nepokretnih mreža.

Isto tako, diskriminacija na cjenovnoj osnovi može se dogoditi u slučaju da operator koji ima jaki tržišni udjel na teoretskom zajedničkom tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva pokuša svoj utjecaj prenijeti na maloprodajno tržište na način da za pozive koji dolaze iz drugih mreža naplaćuje višu cijenu završavanja glasovnih poziva, nego što bi sebi naplatio za poziv koji je započeo i završio u njegovoj mreži ili svom povezanom društvu. U navedenom slučaju operatori s jakim tržišnim udjelom na teoretskom zajedničkom tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva bili bi u mogućnosti, zbog neravnoteže u ukupnom udjelu, operatore s manjim tržišnim udjelom kao i operatore nepokretnih mreža dovesti u nezavidan položaj na tržištu. Navedeni problem koji se može pojaviti na tržištu direktno utječe na podizanje troškova konkurencije odnosno može ostale operatore dovesti u nepovoljan položaj te ih u konačnici i prisiliti da prestanu nuditi svoje usluge na tržištu.

HAKOM je mišljenja, da bi u odsustvu regulacije, svi operatori sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu, mogli pokušati iskoristiti svoj položaj značajne tržišne snage diskriminacijom na cjenovnoj osnovi, što bi dovelo do povećanja troškova novih operatora i mogućeg izlaska s tržišta.

6.5 Unakrsno subvencioniranje

Unakrsno subvencioniranje se odnosi na situaciju u kojoj postoje dva različita tržišta i dvije različite cijene na navedenim tržištima. Operator sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu, u odsustvu regulacije, mogao bi naplaćivati cijenu za uslugu završavanja glasovnih poziva iznad troška kako bi na pripadajućem vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu mogao pružiti cijenu ispod troška što bi dovelo do problema istiskivanja marže (eng. *margin squeeze*), podizanja troškova konkurencije i ograničenih mogućnosti poslovanja konkurencije.

U navedenom slučaju novi operatori na tržištu zbog prethodno navedenih razloga bili bi prisiljeni prestati nuditi svoje usluge na vertikalno povezanom odnosno na maloprodajnom tržištu.

6.6 Neravnopravni položaj hrvatskih operatora pokretnih mreža u odnosu na operatore izvan EU/EEA zemalja

Sukladno analizi iz 2013., operatori pokretnih mreža u Republici Hrvatskoj su za sve pozive koji su započeli u EU/EEA zemljama ili su u Republiku Hrvatsku predani iz EU/EEA zemalja primjenjivali reguliranu cijenu završavanja poziva dok su za sve pozive direktno predane iz zemalja izvan EU/EEA istu komercijalno dogovarali.

U praksi se pokazalo da operatorima sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu cjelokupni promet, uključujući i promet izvan EU/EEA zemalja, predaju EU/EEA operatori. Iz navedenog proizlazi da se u praksi cjelokupno završavanje prometa, uključujući i pozive koji su započeli izvan EU/EEA zemalja, naplaćivalo po reguliranim cijenama, a koje su od 1. siječnja 2015. određene na temelju pure LRIC pristupa. S druge strane, operatori izvan EU/EEA, posebice susjedne zemlje u kojima započinje najveći udio prometa izvan EU/EEA zemalja koji završava u Republici Hrvatskoj, naplaćuju cijene koje su znatno više od reguliranih cijena hrvatskih operatora s obzirom da njihove cijene nisu regulirane na način koji je obavezan za članice EU/EEA. Ovakvu situaciju u praksi, u kojoj postoji neravnopravni odnos između hrvatskih operatora pokretnih mreža i operatora izvan EU/EEA zemalja, HAKOM je prepoznao kao prepreku na tržištu, na štetu krajnjih korisnika u RH i operatora sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu.

6.7 Diskriminacija na osnovama koje nisu povezane s cijenama

Osim diskriminacije na cjenovnoj osnovi, operatori su u mogućnosti diskriminirati ostale sudionike na tržištu i na drugim osnovama poput diskriminacije u uvjetima, kvaliteti, rokovima ili informacijama.

Svi oblici diskriminacije koji nisu povezani s cijenama, a koji se mogu pojaviti na tržištu također direktno utječu na podizanje troškova konkurencije odnosno mogu ostale operatore dovesti u nepovoljan položaj te ih u konačnici i prisiliti da prestanu nuditi svoje usluge na tržištu.

6.7.1 Diskriminacija kakvoćom usluge

U odsustvu regulacije postojala bi mogućnost da postojeći operatori na tržištu novim operatorima koji ulaze na tržište ponude kakvoću za uslugu međupovezivanja, koja, između ostalog, uključuje obvezu održavanja broja blokiranih i neuspjelih poziva, ispod razine koju nude za vlastite potrebe.

Nadalje, postoji mogućnost da u slučaju pada mreže ili problema u mreži, operator sa značajnom tržišnom snagom daje prioritet u završavanju glasovnih poziva upućenih iz vlastite mreže ili mreže povezanog društva na štetu poziva upućenih iz drugih mreža. Zbog navedenog sadašnji ili potencijalni konkurenti gube povjerenje krajnjih korisnika što dovodi do štete na maloprodajnoj razini i moraju ulagati u povećanje kapaciteta mreže, koji im je dužan dati operator sa značajnom tržišnom snagom, a kako bi mogli pružati kvalitetnu uslugu krajnjim korisnicima. Na taj način bi moglo doći do neopravdanog povećanja troškova sadašnjih ili potencijalnih konkurenata na maloprodajnoj razini, a koji bi, u konačnici, doveli

do zaključka da je operator sa značajnom tržišnom snagom uspio prenijeti značajnu tržišnu snagu s veleprodajnog na pripadajuće maloprodajno tržište.

6.7.2 Nerazumni/neopravdani zahtjevi

Pod nerazumnim/neopravdanim zahtjevima mogu se smatrati svi uvjeti ugovora o međupovezivanju između dva operatora u kojima operator zahtijeva da druga strana ispuni određeni zahtjev ili zahtjeve koji su u potpunosti neopravdani, a s ciljem da podigne troškove konkurencije i ograniči njegovo djelovanje na pripadajućem maloprodajnom tržištu koji bi mogli dovesti drugu stranu u nepovoljan položaj te je u konačnici i prisiliti da prestane nuditi svoje usluge na tržištu. U odsustvu regulacije postojeći operatori na tržištu HT, Tele2 i Vipnet mogli bi tražiti ispunjenje nerazumnih/neopravdanih zahtjeva prema novim operatorima koji ulaze na tržište.

Instrumenti osiguranja plaćanja mogu se smatrati primjerom nerazumnog/neopravdanog zahtjeva. Naime, instrumenti osiguranja plaćanja, koji su trenutno sastavni dio Standardne ponude za usluge međupovezivanja u pokretnoj mreži HT-a, Tele2 i Vipnet-a, u slučaju odsustva regulacije mogli bi predstavljati potencijalni problem na tržištu iz razloga što bi operatori bili u mogućnosti tražiti bilo koji od instrumenata osiguranja plaćanja u neopravdano visokom iznosima kojima bi operatore, koji im predstavljaju konkurenciju na pripadajućem maloprodajnom tržištu, mogli dovesti u izrazito nepovoljan položaj.

Isto tako, operatori bi bili u mogućnosti zahtijevati (pre)detaljne informacije o korisnicima drugih operatora s ciljem da navedene informacije iskoriste kako bi izradili tarifne pakete u potpunosti prilagođene korisnicima konkurentnog operatora. Navedene informacije direktno bi ugrožavale tržišni udjel konkurentnog operatora, a samim time i njegovu poziciju i djelovanje na tržištu.

6.7.3 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 u okviru pružanja usluge međupovezivanja daju postojeći ili novi operatori na tržištu te korištenje istih s ciljem podizanja troškova konkurencije i ograničavanja njihovog djelovanja na pripadajućem maloprodajnom tržištu.

Primjer neopravdanog korištenja informacija mogao bi biti korištenje informacija od strane jednog operatora u svrhu izrade tarifnih paketa u potpunosti prilagođenih korisnicima drugog operatora kako bi privukao korisnike drugih operatora ili motivirao svoje korisnike da ne promijene operatora.

6.7.4 Taktike odgađanja

Taktike odgađanja se odnose na situacije u kojima operator sa značajnom tržišnom snagom ne odbija pružanje usluge završavanja glasovnih poziva, ali istu pruža sa zakašnjenjem u odnosu na svoj maloprodajni dio (vlastite potrebe) ili povezana društva, te na taj način dovodi sadašnje i potencijalne konkurente u neravnopravan položaj na pripadajućem

maloprodajnom tržištu iz razloga što je usluga završavanja glasovnih poziva neophodna za pružanje kompletne usluge krajnjim korisnicima.

Drugim riječima, taktike odgađanja se odnose na situacije na tržištu u kojima postojeći operatori na tržištu ne odbijaju potpisati ugovor o međusobnom povezivanju s novim operator/operatorima na tržištu, već pokušavaju što je moguće duže odgoditi potpisivanje navedenog ugovora s ciljem očuvanja svog tržišnog udjela na pripadajućem maloprodajnom tržištu.

6.7.5 Diskriminacija u ostalim stavkama koje su trenutno definirane Standardnim ponudama za usluge međupovezivanja u pokretnoj mreži

Pod navedenom diskriminacijom HAKOM smatra diskriminaciju u tehničkim uvjetima i/ili upravljanju i održavanju međupovezivanja koja, između ostalog, uključuje i vremenske okvire za otklon kvarova.

Naime, HAKOM je mišljenja da bi u odsustvu regulacije operatori koji posluju na tržištu bili u mogućnosti diskriminirati konkurenciju osim cjenovno, što je definirano u poglavlju 6.4. ovog dokumenta, i na ostalim osnovama koje su trenutno definirane Standardnim ponudama za usluge međupovezivanja u pokretnoj mreži za operatore ovlaštene za pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj.

7 Regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

Cilj HAKOM-a je spriječiti operatora sa značajnom tržišnom snagom 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. Kako bi se operatoru sa značajnom tržišnom snagom onemogućila zlouporaba položaja značajne tržišne snage i utjecaja na djelotvorno tržišno natjecanje, HAKOM će odrediti regulatorne obveze na osnovu postojećih i mogućih prepreka razvoju tržišnog natjecanja. Regulatorne obveze moraju se temeljiti na prirodi utvrđenog nedostatka na tržištu, te moraju biti razmjerne i opravdane s obzirom na regulatorna načela i ciljeve iz članka 5. ZEK-a.

HAKOM je u analizi tržišta veleprodajnog završavanja (terminacije) poziva u vlastitu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu iz 2013. prepoznao prepreke razvoju tržišnog natjecanja te je prema uočenim preprekama odredio trgovačkim društvima HT-u, Tele2 i Vipnet-u sljedeće regulatorne obveze:

- *obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže,*
- *obvezu nediskriminacije,*
- *obvezu transparentnosti i,*
- *obvezu nadzora cijena.*

U odnosu na prethodnu analizu, dinamika razvoja tržišta ostala je relativno nepromijenjena. Prepreke ulasku na tržište još su uvijek visoke i nepremostive. Uzevši u obzir navedeno i prepoznate prepreke razvoju tržišnog natjecanja navedene u prethodnom poglavlju, HAKOM smatra da je neophodna regulacija predmetnog tržišta i zadržavanje regulatornih obveza. Stoga, HAKOM na ovom mjerodavnom tržištu zadržava one regulatorne obveze koje će najbolje riješiti postojeće i potencijalne prepreke razvoju tržišnog natjecanja, a kako bi se istom onemogućila zlouporaba položaja značajne tržišne snage i utjecaj na djelotvorno tržišno natjecanje.

7.1 Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže

HAKOM može operatorima odrediti 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. Također, HAKOM može odrediti i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razločnosti i pravodobnosti. U okviru ovog dokumenta govori se o tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži temeljem čega HAKOM ovu obvezu, koja je navedena u članku 61. ZEK-a, operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u, Tele2 i Vipnet-u zadržava samo u dijelu koji se odnosi na pristup u svrhu međupovezivanja.

Zbog specifičnosti tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, koje se očituje u postojanju CPP principa, svaki operator ima status značajne tržišne snage u vlastitoj mreži. Drugim riječima, operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i Vipnet imaju 100 postotni tržišni udjel za završavanje glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži što im daje mogućnost donošenja odluka neovisno o ostalim sudionicima na tržištu te im omogućava da spriječe ili otežaju pristup drugih operatora svojim korisnicima. Naime, ukidanje navedene regulatorne obveze onemogućilo bi pristup ostalih operatora njihovim korisnicima što bi u tom slučaju značilo da svaki operator ima mogućnost ponuditi komunikaciju samo između svojih vlastitih korisnika. Navedeno bi otežalo ili u potpunosti onemogućilo operatorima ulazak na pripadajuće maloprodajno tržište što bi spriječilo održivo tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini te protivno interesima krajnjih korisnika, što nije u skladu s člankom 61. stavkom 2. ZEK-a.

Nadalje, u 6. poglavlju ovog dokumenta HAKOM je, između ostalog, a nastavno na prethodno navedeno analizirao prepreke koje se odnose na odbijanje dogovora/uskraćivanje međupovezivanja i taktike odgađanja. Po mišljenju HAKOM-a, potrebno je spriječiti mogućnost da se prethodno navedene prepreke pojave na tržištu.

Stoga HAKOM zadržava HT-u, Tele2 i Vipnet-u obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže. U okviru navedene obveze, a u skladu s člankom 61. stavkom 3. ZEK-a, HT, Tele2 i Vipnet su obvezni:

1. obveza pregovaranja u dobroj vjeri s drugim operatorima koji traže pristup u svrhu međupovezivanja odnosno obveza odgovora na svaki razuman zahtjev za međupovezivanje u roku od 10 dana od zaprimanja zahtjeva za pregovore;
2. obveza kojom operatori sa značajnom tržišnom snagom ne smiju ukinuti već odobreni pristup za međupovezivanje s postojećim operatorima pokretnih i nepokretnih mreža;
3. obveza pružanja usluge potrebne za osiguranje međusobnog djelovanja usluga za krajnje korisnike usluga, uključujući opremu za usluge inteligentnih mreža u pokretnim mrežama;
4. obveza da međusobno povežu mreže ili mrežnu opremu odnosno obveza realizacije funkcionalnog međupovezivanja u roku od 60 dana od dana zaprimanja razumnog i potpunog zahtjeva za pregovore;
5. obveza objave uvjeta IP međupovezivanja unutar standardne ponude operatora te njihova primjena najkasnije od 1. siječnja 2018., sukladno dokumentu o Uvjetima IP međupovezivanja koji je privitak odluke od 28. svibnja 2015. (KLASA: UP/I-344-01/15-03/04, URBROJ: 376-11-15-09), odnosno svim izmjenama i dopunama navedenog dokumenta;

Navedenom obvezom HAKOM određuje da HT-u, Tele2 i Vipnetu u slučaju prihvaćanja razumnog zahtjeva, moraju ostvariti međupovezivanje najkasnije u roku od 60 dana od zaprimanja razumnog i potpunog zahtjeva. Ovim rokom se HT, Tele2 i Vipnet onemogućava u odgađanju realizacije međupovezivanja i, posljedično, iskorištavanje statusa značajne tržišne snage. HT, Tele2 i Vipnet su ocjenjivanje razumnog zahtjeva obvezni provoditi u skladu s obvezom nediskriminacije i tehničkim mogućnostima vlastite mreže. U ocjeni razumnog

zahtjeva ili u pregovorima, HT, Tele2 i Vipnet ne smiju zahtijevati od operatora koji želi ostvariti međupovezivanje određene akcije ili određene uvjete međupovezivanja koji bi bili suprotni regulatornim obvezama koje su ovim dokumentom određene HT-u, Tele2 i Vipnet-u kao operatorima sa značajnom tržišnom snagom.

HAKOM je mišljenja kako je zadržavanjem regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže u potpunosti uklonio s tržišta prepreke koje se odnose na odbijanje dogovora/uskraćivanje međupovezivanja i taktike odgađanja. S obzirom da navedenom obvezom nije u potpunosti riješena mogućnost da operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i Vipnet pristup za međupovezivanje daju pod nediskriminatornim uvjetima, HAKOM je obvezu pristupa u svrhu međupovezivanja zadržao zajedno s obvezom nediskriminacije, a sve s ciljem stvaranja uvjeta za djelotvorno tržišno natjecanje.

Operatorima sa značajnom tržišnom snagom zadržana je obveza po kojoj ne smiju uskratiti već uspostavljeno međupovezivanje iz razloga što bi u navedenom slučaju operator kojem je uskraćeno međupovezivanje morao tražiti alternativni put do korisnika tog operatora, a taj alternativni put ne postoji.

Dodatno, HAKOM u ovom postupku određuje HT-u, Tele2 i Vipnet-u jedinstveni iznos naknade za kašnjenje u realizaciji usluge međupovezivanja u iznosu od 500 HRK po danu za kašnjenje u realizaciji u prvih deset dana, a od jedanaestog dana pa sve do realizacije usluge u iznosu od 1000 HRK po danu za kašnjenje u realizaciji usluge. Naknada za kašnjenje se isplaćuje isključivo u slučaju kada je do kašnjenja došlo zbog greške operatora kojem je podnesen zahtjev za međupovezivanje. S obzirom da postoje rokovi za realizaciju navedene usluge, HAKOM smatra da je potrebno odrediti i naknade za kašnjenje u realizaciji kako bi se izbjegla prepoznata prepreka u vidu taktika odgađanja. Prilikom određivanja naknade za nepravovremenu realizaciju, HAKOM je uzeo u obzir visinu postojećih mjesečnih naknada za odgovarajuće veleprodajne usluge na pripadajućim veleprodajnim tržištima.

Međutim, ukoliko operator podnositelj zahtjeva nakon podnošenja zahtjeva odustane od zatražene usluge međupovezivanja, operator ima pravo na naknadu troškova vezanih uz pripremu usluge međupovezivanja. Naime, troškovi za operatora koji pruža međupovezivanje se javljaju već u fazi pripreme međupovezivanja, a prije same realizacije međupovezivanja. Upravo da bi se izbjegli neopravdani troškovi za operatora koji pruža međupovezivanja, ako na strani operatora koji isto traži ne postoji stvarna namjera za uspostavljanje istog, HAKOM smatra opravdanim zaštititi operatora koji pruža međupovezivanje od neopravdanih troškova.

Dodatno, HAKOM je operatorima pokretnih mreža nametnuo obvezu pružanja IP međupovezivanja najkasnije od 1. siječnja 2018. na zahtjev drugih operatora sukladno uvjetima IP međupovezivanja koji će biti doneseni u postupku ažuriranja dokumenta o Uvjetima IP međupovezivanja, a koji će uzeti u obzir specifičnosti IP međupovezivanja s pokretnim mrežama. Navedenom obvezom HAKOM želi osigurati ispunjavanje obveza iz članka 5. stavka 5. točke 2. ZEK-a prema kojoj HAKOM pridonosi razvoju unutarnjeg tržišta Europske unije, između ostalog, i poticanjem uspostave i razvoja transeuropskih mreža te međusobnog djelovanja (interoperabilnosti) sveeuropskih usluga i povezanosti između krajnjih korisnika usluga. Naime, niti s ekonomske, a niti s tehnološke strane, nije opravdano

da svaki operator zasebno implementira svoje protokole za IP-IP međupovezivanje, jer u tom slučaju ne bi bila osigurana interoperabilnost između usluga i povezanosti krajnjih korisnika usluga različitih operatora na tržištu. HAKOM će stoga u suradnji s operatorima organizirati radionice na temu IP međupovezivanja s pokretnim mrežama čiji je cilj usuglašavanje uvjeta IP međupovezivanja s operatorima pokretnih mreža.

HAKOM je stoga zaključio da bez određivanja obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže postoji mogućnost da HT, Tele2 ili Vipnet odbije pregovarati u dobroj vjeri s drugim operatorima koji traže pristup, odnosno uskratiti pristup usluzi međupovezivanja.

Međutim, 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 poglavlju 6. ovog dokumenta, te stoga HAKOM smatra da je potrebno navedenu obvezu dopuniti drugim obvezama.

7.2 Obveza nediskriminacije

Ovom se regulatornom obvezom osigurava da operator sa značajnom tržišnom snagom mora osigurati istovjetne uvjete za istovjetne usluge te osigurava drugim operatorima jednaku razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite potrebe ili za potrebe svojih povezanih društava. Drugim riječima, svaki od operatora 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 iste nude svom maloprodajnom dijelu (za vlastite potrebe) ili svojim povezanim društvima. 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. U odsustvu obveze nediskriminacije operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i Vipnet mogli bi odrediti uvjete završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži na način koji bi doveo njih ili njihova povezana društva u bolji položaj u odnosu na druge operatore, čime bi se ugrozila konkurentnost na tržištu i opstanak drugih operatora. Temeljem navedenog, cijene završavanja glasovnih poziva koje nude sami sebi ili svojem vertikalno integriranom dijelu koji djeluje na maloprodajnoj razini, trebaju biti usporedive odnosno jednake s cijenama koje nude drugim operatorima jer bi inače moglo doći do istiskivanja konkurencije s tržišta iz razloga što bi cijene za krajnje korisnike HT-a, Tele2 i Vipnet-a bile puno niže od onih koje bi mogla ponuditi konkurencija.

Zadržavanjem obveze nediskriminacije HAKOM samo djelomično uklanja prepreke koje se odnose na previsoke cijene usluge završavanja glasovnih poziva, diskriminaciju na osnovama koje nisu povezane s cijenama i diskriminaciju na cjenovnoj osnovi, a koje su definirane u poglavlju 6. ovog dokumenta. Za potpuno uklanjanje navedenih prepreka HAKOM bi morao zadržati i ostale regulatorne obveze koje su određene dalje u dokumentu. Isto tako, zadržavanjem obveze nediskriminacije otklanjaju se i sve slične prepreke koje nisu direktno definirane, a mogle bi na isti način, kao prethodno definirane prepreke, sprječavati održivo tržišno natjecanje.

Nadalje, kao što je već rečeno pod obvezom pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže iz ovog dokumenta, HAKOM obvezom nediskriminacije nadopunjuje obvezu pristupa za međupovezivanje čime stvara uvjete za efikasno tržišno natjecanje.

Također, operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i Vipnet trebaju temeljiti, kao što je i do sada bio slučaj, drugim operatorima uslugu završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži na načelu nediskriminacije u smislu da je cijena završavanja poziva ista neovisno radi li se o dolaznim pozivima koji dolaze od operatora nepokretnih ili pokretnih mreža, a završavaju (terminiraju) u pojedinačnoj pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži.

Nadalje, prema obvezi iz Pravilnika o standardnim ponudama²⁴ članak 12. stavak 5., operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i Vipnet trebaju dostaviti HAKOM-u ugovore sklopljene na temelju standardne ponude međupovezivanja²⁵ kako bi HAKOM mogao provjeriti poštuju li isti obvezu nediskriminacije. U slučaju nepoštivanja prethodno

²⁴http://www.hakom.hr/UserDocImages/2011/propisi_pravilnici_zakoni/Pravilnik_o_standardnim_ponudama_NN_37_09.PDF

²⁵ Navedeno je određeno pod obvezom transparentnosti koja je obrazložena u poglavlju 7.3. ovog dokumenta.

spomenute obveze, a na temelju obveze dostave ugovora, HAKOM je u mogućnosti brzo reagirati.

U skladu sa svime navedenim pod obvezom nediskriminacije, HAKOM određuje da operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i Vipnet moraju:

- osigurati jednake uvjete²⁶ u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge;
- pružati usluge i podatke drugim operatorima uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osiguravaju za svoje vlastite usluge ili za potrebe svojih povezanih društava.

Nadalje, HAKOM određuje operatorima obvezu pružanja detaljnih informacija o planiranim promjenama u mreži koje imaju utjecaj na pružanje usluge završavanja (terminacije) glasovnih poziva, i to 6 mjeseci prije navedenih promjena kako bi operatori korisnici Standardne ponude bili u mogućnosti pravovremeno reagirati i prilagoditi se nastalim promjenama. U slučaju da postoji dogovor s operatorima korisnicima, rok može biti i kraći od 6 mjeseci.

o Nadalje, HT, Tele2 i Vipnet obvezni su dostaviti HAKOM-u ugovore sklopljene na temelju Standardne ponude za međupovezivanje u roku od 15 dana od dana sklapanja istih. Naime, potrebno je da operatori dostave HAKOM-u navedene ugovore kako bi HAKOM bio u mogućnosti provjeriti poštuju li isti obvezu nediskriminacije. U slučaju nepoštivanja prethodno spomenute obveze, a na temelju obveze dostave ugovora, HAKOM bi mogao pravovremeno reagirati.

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 vezana uz diskriminaciju na cjenovnoj osnovi, kao i diskriminaciju koja nije na osnovama vezanim uz cijene, a koja bi, u slučaju da se dogode, najviše štete nanijela krajnjim korisnicima. Sprečavanjem 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.

²⁶ uvjeti, rokovi, cijene, informacije, itd.

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.

HAKOM zadržavanje ove obveze smatra nužnom jer bi u suprotnom moglo doći do diskriminacije pojedinih operatora od strane HT-a, Tele2 i Vipnet-a što bi dovelo do ometanja konkurentnosti na tržištu i utjecalo na izbor krajnjih korisnika. Također, ova obveza osigurava transparentno poslovanje operatora sa značajnom tržišnom snagom i nadopunjuje obvezu nediskriminacije.

Naime, u 6. poglavlju ovog dokumenta HAKOM, između ostalog, analizira prepreke koje se odnose na previsoke cijene usluge završavanja poziva, diskriminaciju na osnovama koje nisu povezane s cijenama, diskriminaciju na cjenovnoj osnovi i nerazumne/neopravdane zahtjeve. Kako bi u potpunosti uklonio prepreku koja se odnosi na diskriminaciju na osnovama koje nisu povezane s cijenama, HAKOM uz obvezu nediskriminacije zadržava i obvezu transparentnosti te na taj način u potpunosti uklanja navedenu prepreku s tržišta. Isto tako, kako bi uklonio prepreke koje se odnose na previsoke cijene usluge završavanja poziva i diskriminaciju na cjenovnoj osnovi, HAKOM je uz obvezu transparentnosti i obvezu nediskriminacije morao odrediti i obvezu nadzora cijena kako je definirano u poglavlju 7.4. ovog dokumenta.

Slijedom prethodno navedenog, HAKOM zadržava regulatornu obvezu transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude operatorima HT-u, Tele2 i Vipnet-u te u skladu s navedenom regulatornom obvezom operatori sa značajnom tržišnom snagom moraju:

- nadopuniti postojeću Standardnu ponudu na temelju koje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge, obvezama koje su mu određene ovom odlukom;
- izmijenjenu Standardnu ponudu objaviti najkasnije 15. travnja 2015. te istu početi primjenjivati od 1. svibnja 2015.;
- Standardna ponuda mora biti detaljno raščlanjena u skladu s potrebama tržišta, te mora sadržavati pripadajuće rokove, uvjete i cijene usluga.

U standardnoj ponudi moraju biti opisane usluge koje operator nudi u vezi s uslugom završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, 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.

Standardna ponuda međupovezivanja mora sadržavati cijene, kao i rokove i naknade za nepoštivanje rokova uspostave usluga, kako bi se osiguralo pošteno, razumno i pravovremeno ispunjavanje obveza. Objava standardne ponude omogućava brže sklapanje ugovora, sprječava diskriminaciju te može spriječiti sporove koji bi mogli proizaći u slučaju nepostojanja standardne ponude.

Osnovni sadržaj standardne ponude, razina detaljnosti podataka i način objave standardne ponude propisan je Pravilnikom o standardnim ponudama²⁷.

Operatori HT, Tele2 i Vipnet obvezni su Standardnu ponudu izmijenjenu u skladu s odredbama ove analize objaviti najkasnije 15. travnja 2015. te istu početi primjenjivati od 1. svibnja 2015. S obzirom da operatori HT, Tele2 i Vipnet već imaju Standardnu ponudu međusobnog povezivanja, temeljene na obvezama iz prethodne analize tržišta, HAKOM smatra da je navedeni rok dovoljan da se ažuriraju sve izmjene te da se tekst i sadržaj standardne ponude međupovezivanja uskladi s regulatornim obvezama koje su određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom i Pravilnikom o standardnim ponudama. Standardna ponuda HT-a, Tele2 i Vipnet-a ostaje nepromijenjena u svim onim dijelovima u kojima se regulatorne obveze nisu promijenile poštujući Pravilnik o standardnim ponudama. 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 može, ako ocijeni potrebnim, jedanput godišnje provesti postupak izmjene standardne ponude 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 iznimno se može provesti i više puta tijekom godine. U slučaju da operator sa značajnom tržišnom snagom ili neki drugi operator želi pokrenuti postupak izmjene Standardne ponude za međupovezivanje, obvezan je o tome obavijestiti HAKOM koji će, u slučaju da zahtjev operatora smatra opravdanim, prema članku 58. stavku 3. ZEK-a pokrenuti postupak izmjene standardne ponude.

o Nadalje, 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 da HT, Tele2 i Vipnet iskoristavaju svoj položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom, a sve u svrhu sprječavanja narušavanja i ograničavanja tržišnog natjecanja u području elektroničkih komunikacija, spomenuti operatori su obvezni u standardnu ponudu međupovezivanja ugraditi sljedeće:

²⁷ NN 37/09

- Jedan od instrumenata osiguranja plaćanja koje će HT, Tele2 i Vipnet utvrditi unutar Standardne ponude mora biti javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica;
- Ukoliko operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja ugovora o međupovezivanju, u roku dospijeća, podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja;
- 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;
- Operatori HT, Tele2 i Vipnet 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 operator davatelj 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, operator davatelj je obvezan najprije zatvoriti obveze s najstarijim dospijećem;
- Ukoliko se ne mogu naplatiti iz instrumenta osiguranja plaćanja, spomenuti operatori mogu operatoru koji ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja privremeno obustaviti pružanje usluge po isteku roka od 30 dana od dospijeća;
- Ukoliko se radi o dugovanju operatora koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja, HT, Tele2 ili Vipnet mogu istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dana dospijeća;
- U slučajevima kada je HT, Tele2 ili Vipnet 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 operator sa značajnom tržišnom snagom predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.

Iznimno od gore navedenog instrumenta osiguranja u vidu bjanko zadužnice, svaki operator koji je određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, ima pravo tražiti od operatora s kojim do sada nije imao sklopljen ugovor, a koji traži od njega uslugu završavanja poziva u njegovu mobilnu mrežu, a da operatori sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu pritom ne traže niti ostvaruju od istog pružanje ijedne usluge, bankarsku garanciju u iznosu tromjesečnog predviđenog prometa i na razdoblje od 12 mjeseci. Nakon proteka razdoblja od 12 mjeseci, pod uvjetom da novi operatori svoje novčane obveze prema operatorima sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu uredno ispunjavaju, operatori sa značajnom tržišnom snagom više nemaju pravo tražiti od istih bankarsku garanciju kao instrument osiguranja.

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 nagodbe.²⁸

²⁸U toku provođenja predmetne analize u postupku je promjena zakonodavnog okvira kojim je uređen postupak predstečajne nagodbe.

U vezi s tim, operatori HT, Tele2 i Vipnet ne smiju operatoru korisniku koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe obustaviti pružanje postojećih usluga. U slučajevima kada je operator korisnik koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe podnio zahtjev za međupovezivanjem primjenjivat će se odredbe Standardne ponude za usluge međupovezivanja, uključujući i odredbe koje se odnose na isplatu naknada za zakašnjenje u realizaciji međupovezivanja od strane HT-a, Tele2 ili Vipnet-a.

Standardna ponuda HT-a, Tele2 i Vipnet-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 može, ako ocijeni potrebnim, jedanput godišnje provesti postupak izmjene standardne ponude 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 iznimno se može provesti i više puta tijekom godine. U slučaju da operator sa značajnom tržišnom snagom ili neki drugi operator želi pokrenuti postupak izmjene Standardne ponude za međupovezivanje, obavezan je o tome obavijestiti HAKOM koji će, u slučaju da zahtjev operatora smatra opravdanim, prema članku 58. stavku 3. ZEK-a pokrenuti postupak izmjene standardne ponude.

HAKOM smatra da se objavom standardne ponude uklanjaju prepreke ulasku na tržište definirane poglavljima 6.4. i 6.5. ovog dokumenta te se potiče ulazak novih operatora, a što 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, Tele2 i Vipnet, u odsustvu regulacije, mogli netransparentnim uvjetima i cijenama drugim operatorima nuditi različite uvjete i cijene od onih koji pružaju svom maloprodajnom dijelu i svojim povezanim društvima. Dakle, objava standardne ponude je nužna obveza jer omogućuje transparentno djelovanje HT-a, Tele2 i Vipnet-a, a istovremeno dopunjuje obvezu diskriminacije.

Također objavljivanjem ostalih obveza u okviru obveze transparentnosti, nadopunjuje se obveza nediskriminacije, te se ukidaju potencijalne prepreke definirane u poglavlju 6. ovog dokumenta i slične koje nisu direktno definirane.

7.4 Obveza nadzora cijena

HAKOM može odrediti operatorima 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 ovu obvezu, operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u, Tele2 i Vipnet-u zadržava, odnosno određuje samo u djelu koji se odnosi na pristup u svrhu međupovezivanja i to na način kako je određeno dalje u dokumentu.

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 uslugu²⁹. Rezultat troškovnih modela za pokretnu 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 u modernizaciju mreže.

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

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

Na temelju rezultata *pure* LRIC modela, HAKOM je odlukom od 10. lipnja 2013.³⁰, u zasebnom postupku, odredio cijene završavanja glasovnih poziva u mrežu operatora HT, Tele2 i Vipnet. Od 1. siječnja 2015., navedeni operatori primjenjuju cijenu koja je određena prethodno navedenom odlukom, a koja je određena na temelju *bottom-up* troškovnog modela uz primjenu *pure* LRIC pristupa, u skladu s Preporukom o regulaciji cijena završavanja poziva iz 2009., i to u iznosu od 6,30 lp/min.

²⁹ KLASA: UP/I-344-01/11-09/08, URBROJ: 376-11-12-13

³⁰ KLASA: UP/I-344-01/13-05/06, URBROJ: 376-11-13-1

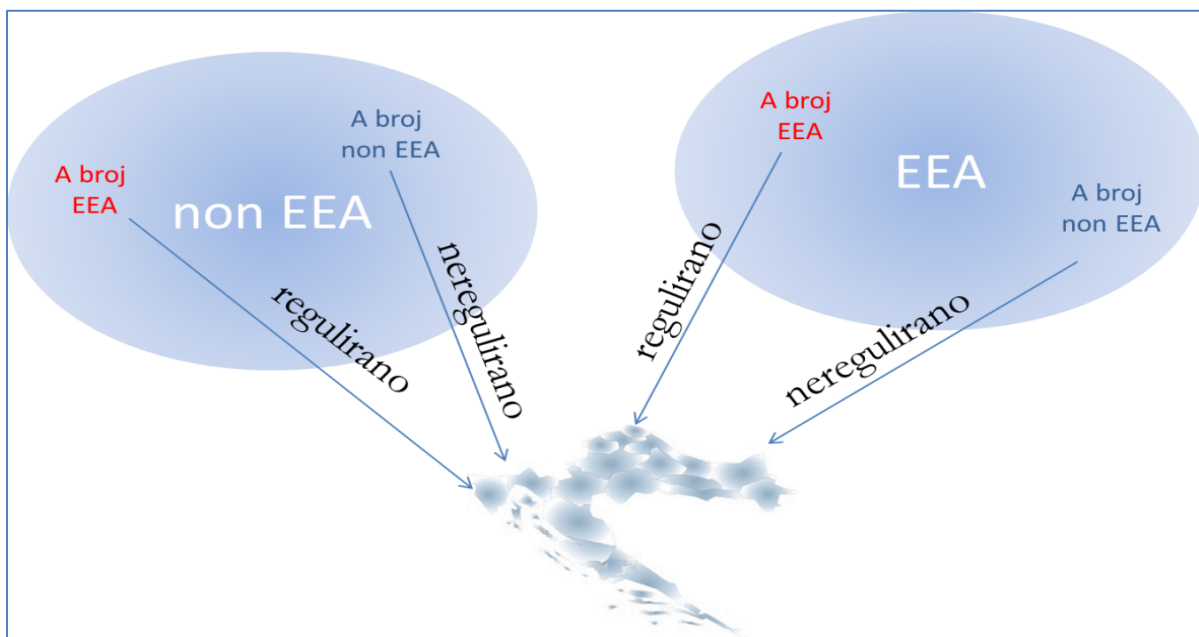
HAKOM je u poglavljima 6.2.-6.6. ovog dokumenta prepoznao određene prepreke koje bi se mogle pojaviti na ovom tržištu u odsustvu regulacije. Stoga je po mišljenju HAKOM-a potrebno zadržati obvezu nadzora cijena kako bi ne bi došlo do prepoznatih problema na tržištu.

Kako bi spriječio mogućnost pojave prethodno spomenutih prepreka razvoju tržišnog natjecanja, HAKOM određuje operatorima HT-u, Tele2 i Vipnet-u obvezu nadzora cijena, i to samo za:

- *uslugu završavanja glasovnih poziva u mrežu operatora HT, Tele2 i Vipnet započelih s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili EU/EEA operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, pri čemu A broj operatoru koji ima mogućnost raspoznavanja A broja mora biti vidljiv, ispravan i potpun.*

Stoga se obveza nadzora cijena primjenjuje na pozive koji su završili u mreži operatora pokretnih mreža, neovisno o tome jesu li pozivi započeti s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili međunarodnih EU/EEA operatora pokretne ili nepokretne mreže (slika 14).

Slika 14 Prikaz reguliranih i nereguliranih odnosa poziva



Uzimajući u obzir prethodno navedeno, obveza nadzora cijena ne odnosi se na pozive koji su započeli s A broja u mreži nekog od međunarodnih operatora iz zemlje koja nije članica EU/EEA i za pozive za koje je nemoguće utvrditi zemlju i potpuni A broj pozivatelja.

Slijedom navedenog, naglasak regulacije je na korisniku, dok je kod dosadašnje regulacije naglasak bio na državi operatora koji je predao poziv u mrežu hrvatskih operatora.

S obzirom da implementacija sustava raspoznavanja A broja s kojeg je poziv započeo zahtijeva određena ulaganja, svaki pojedini operator može istu početi primjenjivati odmah

po ostvarenju tehničkih preduvjeta u svojoj mreži, a u vrijeme važenja ove analize. Do implementacije navedenih sustava vrijedit će dosadašnja regulacija kod koje se nadzor cijena primjenjuje na uslugu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u mreže nacionalnih pokretnih operatora predanih iz mreže nekog od nacionalnih ili EU/EEA operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, odnosno obveza nadzora cijena se ne odnosi na pozive koji su direktno predani iz mreže nekog od međunarodnih operatora iz zemlje koja nije članica EU/EEA.

U praksi navedeno znači da će se za sve pozive, neovisno o tome u kojoj zemlji pripada A broj, primjenjivati regulirana cijena završavanja poziva s obzirom da su hrvatski operatori povezani isključivo s EU operatorima koji im predaju sav promet izvan EU/EEA zemalja. HAKOM je ovako odredio vodeći računa o načelu razmjernosti iz članka 5. ZEK-a, a koje je jedno od osnovnih načela o kojem HAKOM mora voditi računa u obavljanju regulatornih poslova iz svoje nadležnosti. Naime, HAKOM smatra opravdanim da operatori sami procjene koristi koje će imati od implementacije navedenih sustava, a kako ne bi nametao neopravdani teret operatorima sa značajnom tržišnom snagom.

Radi izbjegavanja dvojbi, ukoliko operator ima implementiran sustav raspoznavanja A broja, a sam A broj nije vidljiv potpun ili ispravan (operator A broja ili tranzitni operator ga iz nekog razloga skriva, mijenja ili skraćuje), operatori sa značajnom tržišnom snagom nisu obvezni naplaćivati reguliranu cijenu.

HAKOM smatra kako je segmentirana regulacija cijena opravdana zbog velike asimetrije cijena završavanja glasovnih poziva koje naplaćuju operatori u RH u usporedbi s onima izvan EU/EEA zemalja. Takva asimetrija cijena rezultira da korisnici koji zovu u zemlje izvan EU/EEA plaćaju više maloprodajne cijene, odnosno troškovi poziva znatno su skuplji u odnosu na pozive koji bi bili upućeni prema EU/EEA zemljama. Istovremeno, ukoliko korisnik iz zemlje koja je izvan EU/EEA područja poziva hrvatski broj, plaća znatno nižu cijenu, u ovom slučaju reguliranu cijenu temeljenu na *pure* LRIC modelu, s obzirom da se u praksi svi takvi pozivi predaju preko EU/EEA operatora.

Osim toga, sukladno članku 8. stavak 2. točka b. Okvirne direktive, nacionalna regulatorna tijela u obavljanju svojih poslova trebaju promicati djelotvorno tržišno natjecanje na način da osiguraju takve uvjete na tržištu koji neće dovesti do narušavanja tržišnog natjecanja u elektroničkom komunikacijskom sektoru. Dodatno, članak 8. stavak 5. točka c. Okvirne direktive propisuje da nacionalna regulatorna tijela u obavljanju svojih poslova moraju osigurati djelotvorno tržišno natjecanje koje će rezultirati boljitkom za krajnje korisnike.

HAKOM je stoga mišljenja da ako bi obveza nadzora cijene bila nametnuta i za završavanje poziva s A broja iz mreže operatora izvan EU/EEA zemalja došlo bi do narušavanja tržišnog natjecanja i samim time članka 8. stavka 2. točke b. Okvirne direktive, obzirom da bi kod ugovaranja cijena završavanja glasovnih poziva s operatorima izvan EU/EEA zemalja hrvatski operatori bili dovedeni u neravnopravan položaj zbog obveze naplaćivanja regulirane, niske cijene temeljene na *pure* LRIC modelu, dok bi istovremeno tim istim operatorima bili prisiljeni plaćati višu cijenu završavanja glasovnih poziva, koja nije regulirana. Posljedica takvog neravnopravnog položaja hrvatskih operatora je situacija u kojoj su hrvatski korisnici prisiljeni plaćati više maloprodajne cijene za međunarodne pozive prema zemljama koje ne

pripadaju EU/EEA području, te u tom slučaju regulacija ne bi dovela do boljitka hrvatskih korisnika što bi u konačnici značilo kršenje članka 8. stavka 5. točka c. Okvirne direktive.

HAKOM smatra kako će se ovakvim pristupom segmentirane regulacije cijena završavanja poziva u mrežu mobilnih operatora koja ovisi o A broju pozivatelja omogućiti hrvatskim operatorima veća pregovaračka moć prilikom dogovaranja cijena, koja može u krajnjem slučaju dovesti do nižih cijena završavanja poziva u zemlje izvan EU/EEA područja. Niža cijena završavanja poziva automatizmom priziva niže cijene poziva za korisnike hrvatskih operatora prema korisnicima izvan EU/EEA zemalja.

Slijedom navedenog, HAKOM određuje da se za regulirane cijene završavanja glasovnih poziva primjenjuje cijena na temelju *bottom-up* troškovnog modela, uz primjenu *pure* LRIC pristupa, u iznosu od 6,30 lp/min, a kako je definirano odlukom od 10. lipnja 2013.

HAKOM može izmijeniti navedene naknade temeljem članka 62. stavka 4. ZEK-a, u kojem slučaju će operatori biti obvezni izmijenjene naknade ugraditi u Standardnu ponudu. Naime, cijena završavanja poziva određena prethodno navedenom odlukom primjenjuje se od 1. siječnja 2015. Kako bi HAKOM mogao izračunati naknade za buduća razdoblja³¹, potrebno je ažurirati izrađeni *pure* LRIC model. Stoga su HT, Tele2 i Vipnet obvezni HAKOM-u dostaviti potrebne podatke za ažuriranje modela do 31. svibnja 2015. (podatke o potražnji i cijenama opreme), osim podataka koji se odnose na operativne troškove koje su obvezni dostaviti do 30. rujna 2015.

HAKOM je u poglavljima 6.2.-6.6. ovog dokumenta prepoznao određene prepreke koje bi se mogle pojaviti na ovom tržištu u odsustvu regulacije. Stoga je po mišljenju HAKOM-a potrebno zadržati obvezu nadzora cijena kako bi ne bi došlo do prepoznatih problema na tržištu.

³¹ HAKOM će izračunati naknade za tri godine radi regulatorne predvidivosti.

7.5 Ostale regulatorne obveze koje bi HAKOM, na temelju ZEK-a, mogao propisati na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

HAKOM je u 6. poglavlju ovog dokumenta naveo koje se prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja mogu pojaviti na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Između ostalog, među preprekama su navedeni prešutni sporazumi, koje je HAKOM u većoj mjeri otklonio određivanjem regulatorne obveze nadzora cijena na način kako je navedeno u poglavlju 7.3. ovog dokumenta, i unakrsno subvencioniranje.

Za potpuno uklanjanje navedenih prepreka s tržišta HAKOM bi trebao propisati obvezu računovodstvenog razdvajanja. Međutim, uzevši u obzir da HAKOM određivanjem regulatorne obveze nadzora cijena za operatore HT, Tele2 i Vipnet onemogućuje operatore da naplaćuju cijenu za uslugu završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži iznad troška, a samim time i da na vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu pružaju cijene ispod troška te da maloprodajno tržište u pokretnim mrežama nije predmet regulacije HAKOM ne smatra opravdanim operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u, Tele2 i Vipnet-u odrediti regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja.

Također, uzevši u obzir troškove implementacije računovodstvenog razdvajanja te koristi koje bi se na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži postigle implementacijom istog, HAKOM, poštujući načelo razmjernosti, ne smatra opravdanim operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u, Tele2 i Vipnet-u odrediti regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja.

Isto tako, HAKOM je u 6. poglavlju 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 dozvoljeno 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 3. ZEK-a koji jasno kaže da operatori, koji su od drugih operatora pribavili podatke prije, tijekom ili nakon postupka pregovaranja o međupovezivanju, mogu te podatke upotrijebiti isključivo u svrhe za koje su dostavljeni.

Dodatno, nakon implementacije Odluke o Analizi tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži (KLASA: UP/I-344-01/14-03/08, URBROJ: 376-11-15-16 od 30. ožujka 2015.) nastupile su nove, promijenjene okolnosti, na način da je samo tržište cijene završavanja poziva s A brojeva operatora izvan EU/EEA područja u mreže hrvatskih operatora odredilo na razini koja je značajno veća od cijene reguliranih poziva. U takvim okolnostima, operatori su u povećanoj mjeri zabilježili ponašanja za koja s vrlo velikim postotkom vjerojatnosti tvrde da su prijevarena. Upravo da bi zaštitio samo tržište od takve vrste prijevarnog ponašanja, koje negativno utječe i na operatore i na korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga, HAKOM upućuje da u slučaju opravdane sumnje na zlonamjerno/prijevorno ponašanje, operator treba podnijeti dokumentiranu prijavu



inspektoru HAKOM-a, s tim da rješavanje svake potencijalne zlouporabe ovisi o okolnostima slučaja



8 Prilozi

8.1 Prilog A – mišljenje Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja



REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA ZAŠTITU
TRŽIŠNOG NATJECANJA

CROATIAN COMPETITION AGENCY

Klasa: 034-08/2014-01/478
Urbroj: 580-07/26-2015-005
Zagreb, 18. veljače 2015.

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	20.2.2015. 13:36:22	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
UP/I-344-01/14-03/08	-11	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
580-15-13		0



original

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

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
10110 Zagreb

Predmet: Analiza tržišta završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži
- zahtjev HAKOM-a
- mišljenje; dostavlja se

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja (dalje: Agencija) zaprimila je 5. veljače 2015. zahtjev Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) kojim se traži dopuna mišljenja Agencije o zaključcima iz prijedloga odluke o utvrđivanju mjerodavnog tržišta završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom i određivanju regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom čiji je sastavni dio pripadajući dokument analize tržišta (klasa: UP/I-344-01/14-03/08, urbroj: 376-11-14-2 od 17. prosinca 2014. godine; dalje: Prijedlog Odluke) u dijelu koji se odnosi na procjenu postojanja značajne tržišne snage operatora.

U svezi zahtjeva HAKOM-a, Agencija je ponovo izvršila uvid u dostavljeni Prijedlog Odluke HAKOM-a te je na temelju odluke Vijeća za zaštitu tržišnog natjecanja u sastavu: Mladen Cerovac, mag.iur., Vesna Patrlj, dipl.iur., zamjenica predsjednika Vijeća za zaštitu tržišnog natjecanja, 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 8/2015. sjednice, održane 18. veljače 2015. donijela sljedeće

M I Š L J E N J E

Zaključci iz Prijedloga Odluke, a u odnosu na određivanje mjerodavnog tržišta i procjenu postojanja značajne tržišne snage operatora, nisu u suprotnosti s odredbama ZZTN-a.

Obrazloženje

HAKOM je, sukladno članku 52. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK), proveo postupak analize tržišta završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Rezultat analize tržišta je Prijedlog Odluke.

U postupku javne rasprave, HAKOM je dopisom od 17. prosinca 2014. Agenciji dostavio Prijedlog Odluke sa zamolbom za davanjem mišljenja o zaključcima HAKOM-a iz Prijedloga Odluke u odnosu na određivanje mjerodavnog tržišta. U odnosu na navedeno, Agencija je donijela mišljenje od 23. siječnja 2015. godine. Nadalje, dopisom od 4. veljače 2015., HAKOM je dodatno zatražio mišljenje Agencije o zaključcima HAKOM-a iz Prijedloga Odluke u odnosu na procjenu postojanja značajne tržišne snage operatora.

Slijedom navedenog, Agencija daje ovo jedinstveno mišljenje. Drugim riječima, ovo mišljenje u bitnome objedinjuje mišljenje Agencije na zaključke HAKOM-a iz Prijedloga Odluke u odnosu na mjerodavno tržište i procjenu postojanja značajne tržišne snage operatora.

U tom smislu, 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 Smjericama 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 sukladno načelima prava tržišnog natjecanja.

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 tom smislu, 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 poglavlje 4. pripadajućeg dokumenta analize tržišta kao sastavnog dijela Prijedloga 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 ponude i potražnje na veleprodajnoj razini.

Kao dodatni čimbenik koji utječe na određivanje mjerodavnog tržišta u dimenziji usluga, HAKOM je analizirao tehnološku neutralnost predmetne usluge u odnosu na tehnologije putem kojih operatori imaju mogućnost pružati svoje usluge. Pri tome je HAKOM analizu tehnološke neutralnosti proveo uz primjenu načela pogleda u budućnost.

U odnosu na mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji, HAKOM je zaključio kako je zemljopisna dimenzija nacionalni teritorij Republike Hrvatske. Takav zaključak HAKOM temelji na određenim pokazateljima koji se u bitnome odnose na pokrivenost mrežom te pravni i regulatorni okvir. Tako utvrđeno mjerodavno tržište sukladno je mjerodavnoj Preporuci i Smjericama.

Nadalje, uvidom u poglavlje 5. pripadajućeg dokumenta analize tržišta kao sastavnog dijela Prijedloga Odluke, proizlazi kako je u postupku utvrđivanja značajne tržišne snage poduzetnika na mjerodavnom tržištu, HAKOM pored pokazatelja tržišnog udjela operatora na mjerodavnom tržištu uzeo u obzir te analizirao određena mjerila poput nedostatka protutežne kupovne moći i ekonomije razmjera. Navedeni kriteriji u skladu su s odredbama točke 78. Smjernica.

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

Nadalje, Agencija navodi kako je predmetno mjerodavno tržište navedeno u aneksu 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.

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.



8.2 Prilog B – Komentari na dokument analize

Odgovori na komentare			
Ispitanik	Br.	Zaprimljeni komentari	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
HT	1.	<p>HT pozdravlja prijedlog deregulacije cijene završavanja glasovnih poziva koji su započeli sa A brojeva koji pripadaju nekom od međunarodnih operatora iz zemlje koja nije članica EU/EEA i za pozive za koje nije moguće utvrditi zemlju pozivatelja pri čemu predlaže da datum početka primjene bude najkasnije 1. travnja 2015. Naime, HT smatra kako predložena definicija početka primjene deregulacije predmetnih poziva dovodi u pitanje od kada se točno deregulacija primjenjuje jer ona ovisi o trenutku implementacije. Nije jasno primjenjuje li se deregulacija na datum na koji su svi mobilni operatori sa značajnom tržišnom snagom na tržištu realizirali implementaciju ili se primjenjuje na različite datume za svakog operatora zasebno ovisno o trenutku pojedinačne implementacije.</p> <p>HT smatra kako definiranje točnog datuma početka deregulacije uvodi pravnu i poslovnu sigurnost za operatore, pri čemu ne utječe na pravo procjene operatora o koristi koju će imati od implementacije te odluku hoće li implementaciju realizirati ili ne.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>S obzirom da primjena predloženog načina regulacije ovisi o implementaciji sustava raspoznavanja A broja HAKOM ne smatra opravdanim definirati točan datum početka primjene. Međutim, HAKOM je definirao da svaki pojedini operator može istu početi primjenjivati <u>odmah</u> po ostvarenju tehničkih preduvjeta u svojoj mreži, a do implementacije navedenih sustava vrijedit će dosadašnja regulacija. Iz navedenog razvidno da se regulacija po A broju primjenjuje na različite datume za svakog operatora zasebno ovisno o trenutku pojedinačne implementacije.</p>
	2.	<p>HT predlaže da se u Analizi predvidi i ažuriranje LRAIC+ modela HAKOM-a, te mogućnost primjene regulirane cijene završavanja glasovnih poziva uz primjenu LRAIC+ pristupa.</p> <p>HT se u određivanju cijene završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži zalaže za primjenu LRAIC+ metodologije te ostaje kod svih do sada iznijetih komentara u prethodnim javnim raspravama.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM je svoje stavove na ovaj komentar HT-a već iznio u prethodnim postupcima određivanja cijena usluga u javnoj pokretnoj (KLASA: UP/I-344-01/13-05/06; URBROJ: 376-11-13-1) i nepokretnoj komunikacijskoj mreži (KLASA: UP/I-344-01/13-05/23; URBROJ: 376-11/13-04) te postupku izrade i primjene troškovnih modela za nepokretnu i pokretnu mrežu i univerzalnu uslugu³².</p>

³² http://www.hakom.hr/userdocsimages/javnaRasprava/VL-AT-PC-INTS-Odgovori%20na%20komentare%20operatora-Troskovni_modeli_v1.0.pdf



3.	<p>HT predlaže da rok za dostavu svih potrebnih podataka za ažuriranje troškovnog modela HAKOM-a bude 30. rujna 2015., što bi onda uključivalo i podatke o potražnji i cijenama opreme koji su potrebni za ažuriranje modela. Na taj način odredio bi se jedinstveni rok za dostavu svih potrebnih podataka za ažuriranje troškovnih modela.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Naime, HAKOM je odredio dva roka za dostavu podataka – do 31. svibnja 2015. za podatke o potražnji i cijenama opreme, a do 30. rujna 2015. za podatke o operativnim troškovima. HAKOM planira do kraja 2015. ažurirati troškovni model i ovisno o potrebi izmjene cijena provesti javnu raspravu te odluku o izmjeni cijena treba notificirati Europskoj komisiji. S obzirom da će se istovremeno ažurirati i model za nepokretnu mrežu, HAKOM želi ostaviti dovoljno vremena kako bi po potrebi mogao tražiti i nadopunu dostavljenih podataka (a što se pokazalo potrebnim i prilikom izrade modela). S obzirom da se postojeći model ažurira prvi put, HAKOM smatra opravdanim zadržati rokove kako je definirao u prijedlogu odluke.</p>
4.	<p>HT predlaže da se naknada za nepravovremenu realizaciju usluge međupovezivanja definira samo za slučaj zakašnjele realizacije, s obzirom da ranija realizacija međupovezivanja ne može izazvati štetu operatoru korisniku.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>HAKOM se slaže kako ranija realizacija međupovezivanja ne može izazvati štetu operatoru korisniku. U skladu s time definirana je samo naknada za kašnjenje u realizaciji.</p>
5.	<p>HT predlaže da se pri određivanju obveze pružanja detaljnih informacija o planiranim promjenama u mreži navede da se informacije pružaju <u>najkasnije</u> 6 mjeseci prije navedenih promjena te da se isto odnosi isključivo na promjene u mreži koje imaju utjecaj na pružanje usluge završavanja (terminacije) glasovnih poziva.</p> <p>HT predlaže da rok za informiranje bude najkasnije 6 mjeseci prije promjena s obzirom na mogućnost da neke promjene nastupe i ranije, ovisno npr. o dogovoru s drugim operatorima korisnicima.</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>HAKOM će naglasiti da se informiranje odnosi na promjene u mreži koje imaju utjecaj na pružanje usluge završavanja (terminacije) glasovnih poziva.</p> <p>Nadalje, HAKOM se slaže da u slučaju dogovora s drugim operatorima korisnicima promjene mogu nastupiti i ranije. Međutim, radi izbjegavanja dvojbi, HAKOM nije naveo da se informacije pružaju <u>najkasnije</u> 6 mjeseci prije kako je predložio HT već je definirao izuzetak: „U slučaju da postoji dogovor s operatorima korisnicima, rok može biti i kraći od 6 mjeseci.“</p>
6.	<p>HT skreće pažnju HAKOM-u na potrebu da se IP-IP međupovezivanje i uvjeti i rokovi IP-IP međupovezivanja definiraju i reguliraju posebno te da ne bi trebali biti sastavni dio predmetne odluke i Analize.</p>	<p>Prihvaća se.</p> <p>Uvjeti IP međupovezivanja bit će definirani zasebnim dokumentom koji će proizaći kao usuglašeni dokument nakon završetka radionica na temu IP međupovezivanja između operatora i HAKOM-a. Cilj radionica je i bio da se operatori međusobno pokušaju dogovoriti oko osnovnih principa, uključujući sve potrebne standarde i protokole, IP međupovezivanja, a samo u slučajevima u kojima operatori ne mogu postići dogovor, konačnu odluku će</p>

			donijeti HAKOM.
Vipnet	7.	<p>Vipnet predlaže dodatnu argumentaciju u poglavlju 6.6. u kojem se razmatra prepreka neravnopravni položaj hrvatskih operatora pokretnih mreža u odnosu na operatore izvan EU/EEA zemalja.</p> <p>Naime, Vipnet ističe da čak i da neki od operatora sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu ima ostvareno direktno međupovezivanje s operatorima izvan EU/EEA zemalja, i ukoliko takvim operatorima ponudi na komercijalnoj osnovi više cijene završavanja, operatori izvan EU/EEA zemalja istovremeno dobivaju komercijalne ponude od strane operatora iz EU/EEA zemalja, i temeljem razumne poslovne logike usmjeravaju promet prema RH putem operatora iz EU/EEA zemalja, što rezultira time da ne postoji mogućnost komercijalnog dogovora operatorima sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu s operatorima izvan EU/EEA.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM smatra da je u dovoljnoj mjeri pojasnio prepreku koja se javlja na tržištu.</p>
	8.	<p>U okviru obveze pristupa, Vipnet predlaže da operatori sa značajnom tržišnom snagom imaju obvezu odgovora na zahtjeve za pregovore koji su opravdani i potpuni (a ne samo razumni). Također, smatra da se rok za realizaciju međupovezivanja treba računati od zaprimanja razumnog i opravdanog zahtjeva (a ne samo potpunog zahtjeva).</p>	<p>Djelomično se prihvaća.</p> <p>Komentar Vipneta da je operator sa značajnom tržišnom snagom obavezan u roku od 10 dana odgovoriti na svaki potpun zahtjev se ne prihvaća. Naime, HAKOM je mišljenja da je operator dužan odgovoriti podnositelju zahtjeva u roku od 10 dana od zaprimanja zahtjeva čak i kada je takav zahtjev nepotpun, te ga u odgovoru obavijestiti da se radi o nepotpunom zahtjevu, navodeći točno u kojim dijelovima podnositelj zahtjeva mora nadopuniti svoj zahtjev. Na taj način se u stvari izbjegava moguća prepreka kojom se operator sa značajnom tržišnom snagom može služiti u pregovorima, a odnosi se na taktiku odgađanja opisanu u poglavlju 6.7.4. ovog dokumenta.</p> <p>Drugi dio komentara koji se odnosi na obvezu realizacije funkcionalnog međupovezivanja u roku od 60 dana od dana zaprimanja razumnog, opravdanog i potpunog zahtjeva za pregovore se djelomično prihvaća na način da se rok gleda u odnosu na zaprimanje razumnog i potpunog zahtjeva. HAKOM smatra da se u ocjeni razumnosti zahtjeva gleda i njegova opravdanost te navedeno nije potrebno detaljnije specificirati.</p>

	9.	Vipnet nije suglasan s određivanjem iznosa naknada za nepravovremenu (zakašnjelu/preuranjenu) realizaciju usluge. Prema mišljenju Vipneta, u slučaju preuranjene realizacije usluge nema nikakvog opravdanja kažnjavanja tog operatora, štoviše takva praksa realizacije svih potrebnih radnji i preduvjeta za uspostavu međupovezivanja u rokovima kraćima od obveznih je svakako dobrodošla. U slučaju zakašnjele realizacije usluge, razlozi zakašnjenja mogu biti objektivno uzrokovani s obje strane, kao i usred djelovanja više sile. Nije određen jasan kriterij realizacije usluge, da bi se objektivno moglo ocijeniti je li isti ispunjen u zadanom roku, i tko je objektivno kriv za neispunjenje istog.	Djelomično se prihvaća. HAKOM se slaže kako ranija realizacija međupovezivanja ne može izazvati štetu operatoru korisniku. U skladu s time definirana je samo naknada za kašnjenje u realizaciji, s obzirom da HAKOM smatra nužnim odrediti naknade za zakašnjelu realizaciju kako bi se izbjegla prepoznata prepreka u poglavlju 6.7.4. u vidu taktika odgađanja.
	10.	U okviru obveze nadzora cijena, Vipnet predlaže da se radi izbjegavanja dvojbi definira da A broj operatoru koji ima mogućnost raspoznavanja A broja mora biti ne samo vidljiv, već i ispravan te potpun, što bi značilo da ga operator A broja ili tranzitni operator iz nekog razloga ne skriva, ne mijenja ili ne skraćuje.	Prihvaća se.
Tele2	11.	Tele2 smatra da se predloženom regulacijom ne otklanja neravnoteža koja postoji u odnosu sa operatorima unutar EU/EEA zemalja koje imaju određenu znatno veću cijenu terminacije (Njemačka). To je problem koji jednako opterećuje hrvatske operatore i krajnje korisnike te bi trebalo učiniti napore da se isti također otkloni.	HAKOM se načelno slaže s komentarom Tele2 ali napominje kako je spomenuto isključivo u nadležnosti Europske komisije i njenim zakonodavnim mehanizmima. Također, HAKOM je kao nacionalno regulatorno tijelo odlučio pri određivanju cijena završavanja poziva slijediti Preporuku o regulaciji cijena završavanja poziva, a što je obrazložio u postupcima navedenim u odgovoru br.2.
	12.	Tele2 smatra nepotrebnim kažnjavati operatora u slučaju preuranjene realizacije usluge. Protivi se kažnjavanju operatora i u slučaju zakašnjele realizacije usluge i to iz razloga što razlog zakašnjele realizacije može biti uzrokovan postupanjem ili propuštanjem podnositelja zahtjeva ili uzrokom više sile. Isto tako Tele2 napominje kako nije jasno kome bi se naknada za nepravodobnu realizaciju usluge trebala plaćati, HAKOM-u ili podnositelju zahtjeva. Ukoliko se naknada plaća podnositelju zahtjeva smatra Tele2, to nije prihvatljivo jer se iznos štete koja je nastala za podnositelja zahtjeva ne može administrativno unaprijed odrediti. Točan iznos štete može odrediti samo sud i to sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima, a svako drugo rješenje u protivnosti je sa	Vidjeti odgovore na komentare br. 4 i 9 vezane uz preuranjenu realizaciju. Nadalje, naknada o kojoj je riječ nije vezana niti uz stvarnu štetu, niti uz izmaklu korist, već se radi o naknadi određenoj temeljem zakonske ovlasti koju regulatorno tijelo ima, a čiji je cilj osiguranje učinkovitog tržišnog natjecanja. Definiranjem navedene naknade želi se izbjeći prepoznata prepreka u poglavlju 6.7.4. u vidu taktika odgađanja. Dodatno, ista se naknada plaća podnositelju zahtjeva.



		tim zakonom. Ukoliko se pak naknada plaća HAKOM-u ističemo da za uvođenje takve odredbe nema zakonskog uporišta jer Zakon o elektroničkim komunikacijama kao zatvoren broj određuje vrste naknada koje su operatori obvezni plaćati HAKOM-u.	
	13.	<p>Tele2 ukazuje na štetnost odredbe sadržane u dokumentu analize (Poglavlje 7.1.), a koja je bila sadržana i u ranijoj analizi, kojom je operatorima zabranjeno da operatoru korisniku koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe obustave pružanje postojećih usluga. Tim se postupkom operatore dovodi u položaj da moraju snositi gubitke drugih operatora koji nisu uspjeli na tržištu te ih tako, uz veliku neizvjesnost daljnje naplate svojih potraživanja, subvencioniraju i umjetno održavaju na životu.</p> <p>Tele2 smatra da ako su HT, Vipnet i Tele2 već obvezni pružati uslugu operatoru koji se pokazao nepouzdanim, minimalno što bi im trebalo biti omogućeno jest da kao preduvjet za nastavak pružanja takve usluge zatraže adekvatno sredstvo osiguranja u vidu bankarske garancije ili depozita.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Uvjeti i načini postupanja vjerovnika u tijeku trajanja postupka predstečajne nagodbe, kao i postupanje dužnika u pogledu plaćanja obveza definirani su važećim propisom kojim je uređen institut predstečajne nagodbe. Imajući u vidu svrhu tog postupka, nužno je, za vrijeme njegovog trajanja, dužniku omogućiti obavljanje njegove osnovne djelatnosti.</p>
H1	14.	<p>H1 želi da se tekst iz točke 5., poglavlje 7.3., izmjeni na način:</p> <p><i>„Ukoliko se radi o dugovanju operatora koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja HT, Tele2, Vipnet mogu istome privremeno obustaviti pružanje usluge <u>po isteku roka od 30 dana od dana dospjeća.</u>“</i></p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Postojeća formulacija obuhvaća i dovoljno jasno određuje rok po čijem isteku je moguće privremeno obustavljanje pružanja usluge.</p>
	15.	<p>H1 smatra kako bi predloženom regulacijom obuhvaćenom obvezom nadzora cijena moglo doći do određenih problema pri implementaciji kod obračuna i naplate (<i>billinga</i>), odnosno prilikom obračuna bi moglo doći do situacije da A broj s kojeg dolazi poziv bude u mreži operatora prikazan kao broj koji ne dolazi iz zemalja EU/EEA, a što doista ne bi bilo tako, isto je i u slučaju kada bi A broj dolazio iz zemalja koje nisu članice EU/EEA, ali preko operatora iz zemalja članica EU/EEA.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>HAKOM ističe kako predloženom regulacijom cijena završavanja poziva ovisi o A broju, stoga je nevažno preko kojeg operatora poziv dolazi u RH. Za provođenje takvog obračuna, A broj mora pripadati brojevnom prostoru EU/EEA te biti ispravan i potpun da bi se mogla obračunati regulirana cijena.</p>
	16.	<p>H1 smatra nužnim da se odredi isti datum početka primjene deregulacije kako za mobilnu tako i za fiksnu mrežu.</p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>S obzirom da primjena predloženog načina regulacije ovisi o implementaciji</p>



			sustava raspoznavanja A broja HAKOM ne smatra opravdanim definirati točan datum početka primjene. Međutim, HAKOM je definirao da svaki pojedini operator može istu početi primjenjivati <u>odmah</u> po ostvarenju tehničkih preduvjeta u svojoj mreži, a do implementacije navedenih sustava vrijedit će dosadašnja regulacija.
Optima	17.	<p>Optima predlaže dodavanje sljedećeg teksta u poglavlju 7.2. dokumenta:</p> <p><i>„Temeljem navedenog, cijene završavanja glasovnih poziva koje nude sami sebi, svojem vertikalno integriranom dijelu koji djeluje na maloprodajnoj razini ili svojim povezanim društvima u inozemstvu, ne smiju biti niže od cijena koje nude svim drugim operatorima u Republici Hrvatskoj, a uvjeti pod kojima se primjenjuju cijene završavanja glasovnih poziva ne smiju biti formirani na način kojim bi pogodovali sebi ili svojim povezanim društvima u inozemstvu, bilo količinom, strukturom prometa ili na bilo koji drugi način, jer bi inače moglo doći kako do istiskivanja konkurencije s tržišta iz razloga što bi cijene za krajnje korisnike HT -a, Tele2 i Vipnet-a, bile puno niže od onih koje bi mogla ponuditi konkurencija, tako i do istiskivanja s tržišta ostalih operatora u Republici Hrvatskoj.“</i></p>	<p>Ne prihvaća se.</p> <p>Naime, HAKOM je mišljenja kako je određivanjem obvezom nediskriminacije obuhvaćen svaki oblik diskriminatornog ponašanja te nije potrebno detaljnije nadopuniti tekst same analize.</p>

9 Popis slika

Slika 1 Gustoća korisnika telefonskih usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži.....	11
Slika 2 Odnos korisnika s pretplatničkim odnosom (eng. <i>post-paid</i>) i korisnika bez pretplatničkog odnosa (eng. <i>pre-paid</i>)	11
Slika 3 Broj prenesenih brojeva u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži.....	12
Slika 4 Udjel operatora prema ukupnom broju korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži	13
Slika 5 Populacijska pokrivenost LTE tehnologijom.....	19
Slika 6 Tržišni udjeli operatora prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta.....	24
Slika 7 Tržišni udjeli operatora prema ukupnom prihodu od usluge završavanja glasovnih poziva	24
Slika 8 Odnos operatora Vipnet-a i HT-a	25
Slika 9 Odnos operatora Tele2 i HT	26
Slika 10 Odnos operatora Vipnet i Tele2.....	26
Slika 11 Raspodjela završenih (terminiranih) minuta HT-a	27
Slika 12 Raspodjela završenih (terminiranih) minuta Vipnet-a	28
Slika 13 Raspodjela završenih (terminiranih) minuta Tele2-a.....	28
Slika 14 Prikaz reguliranih i nereguliranih odnosa poziva	48

10 Popis tablica

Tablica 1 Zaprimanje upitnika - po operatoru.....	8
---	---