

KLASA: UP/I-344-05/17-12/02
URBROJ: 376-04-18-29
Zagreb, 19. lipnja 2018.

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 5., članka 17. stavka 1. i članka 20. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 100. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine br. 47/09), u postupku rješavanja spora između operatora, pokrenutog na zahtjev društva VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb, protiv društva Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 19. lipnja 2018. donosi

DJELOMIČNO RJEŠENJE

I. Utvrđuje se da se prilikom izračuna visine naknade zbog kašnjenja u obradi i nepravovremenoj realizaciji zahtjeva za veleprodajne usluge i otklanjanje kvarova/smetnji za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, trebaju primjenjivati sljedeća pravila u sljedećim slučajevima:

1. *Dostava podataka o novom ili postojećem korisniku;*

- kod BSA usluge HT je obvezan odmah po zaprimanju zahtjeva odgovoriti VIPnet-u putem B2B servisa radi li se o novom ili postojećem krajnjem korisniku pri čemu rok „odmah po zaprimanju zahtjeva“ podrazumijeva da je radnju potrebno obaviti isti dan kad je zahtjev zaprimljen. Naknada za kašnjenje u izvršenju te aktivnosti obračunava se od prvog sljedećeg dana.

2. *Željeni datum realizacije;*

- ako je željeni datum realizacije usluge kraći od maksimalno propisanog roka za realizaciju (5, odnosno 10 radnih dana), a HT nije u mogućnosti realizirati uslugu na željeni datum, dužan je o tome obavijestiti VIPnet. Ako je to učinio, kašnjenje se računa nakon isteka 5., odnosno 10. radnog dana,
- ako HT nije obavijestio VIPnet o nemogućnosti realizacije usluge na željeni datum (koji je kraći od maksimalno propisanog roka), smatra se da je realizacija na željeni datum prihvaćena te se kašnjenje računa u odnosu na željeni datum (od prvog sljedećeg dana),
- ako je željeni datum realizacije usluge kasniji od maksimalno propisanog roka za realizaciju (5, odnosno 10 radnih dana), HT je dužan uslugu realizirati na željeni datum, a realizacija usluge prije ili nakon željenog datuma smatra se nepravovremenom realizacijom.

3. *Deaktivacija;*

- kod BSA usluge kašnjenje u deaktivaciji postoji ako usluga nije deaktivirana u roku od 5 radnih dana,
- ako je deaktivacija BSA usluge zahtijevana na datum koji slijedi nakon roka od 5 radnih dana, HT je dužan uslugu deaktivirati na željeni datum jer u tom slučaju deaktivacija prije ili nakon željenog datuma predstavlja nepravovremenu deaktivaciju za koju bi VIPnet imao pravo zahtijevati naknadu,

- kod ULL usluge kašnjenje u deaktivaciji postoji ako usluga nije deaktivirana u roku od 6 radnih dana,
- ako je deaktivacija ULL usluge zahtijevana na datum koji slijedi nakon roka od 6 radnih dana, HT je dužan uslugu deaktivirati na željeni datum jer u tom slučaju deaktivacija prije ili nakon željenog datuma predstavlja nepravovremenu deaktivaciju za koju bi VIPnet imao pravo zahtijevati naknadu.

4. Zastoj vremena za otklon kvara/smetnje (tzv. parkiranje);

- ako je za potrebe otklona kvara/smetnje potrebno kontaktirati krajnjeg korisnika, a HT ga nije uspio kontaktirati, HT počinje računati kašnjenje uzrokovano od strane krajnjeg korisnika usluga, odnosno stavlja kvar u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika (tzv. parkiranje) tek kad putem B2B servisa obavijesti VIPnet o nemogućnosti kontaktiranja korisnika uz navođenje broja telefona na koji je krajnji korisnik bio pozivan od strane HT-a i točnog vremena pozivanja,
- ispravnim parkiranjem ne smatra se parkiranje s antidatiranim podacima kao ni parkiranje zbog smetnji na mrežnim elementima u HT-ovoj mreži,
- ako je kašnjenje uzrokovano od strane trećih osoba, HT će o istome obavijestiti VIPnet putem B2B servisa te mu dostaviti valjani dokaz o razlozima zbog kojih dolazi do kašnjenja.

5. Aktivacijske smetnje

- po jednom priključku moguće je računati samo jednu aktivacijsku smetnju,
- kada je riječ o naknadi za kašnjenje u otklonu kvara na istom priključku, koji je prijavljen više puta, bilo putem „reopen-a“ ili otvaranjem nove smetnje, naknada za kašnjenje računa se u odnosu na svako kašnjenje pri čemu je rok za otklon kvara/smetnje 24, odnosno 48 sati,
- u sljedećim slučajevima smatra se da je smetnja u području odgovornosti HT-a: (a) kvarovi/smetnje koji su izravne posljedice pogrešnih inicijalnih informacija HT-a prilikom realizacije zahtjeva za aktivacijom usluge (npr. smetnja koja je uzrokovana pogrešnom informacijom o maksimalno mogućoj brzini); (b) kvarovi/smetnje za koje je HT naveo kako je poduzeo određene radnje na dijelu mreže pod njegovom odgovornošću s namjerom otklona prijavljenog kvara/smetnje (npr. reset porta, zamjena Option 82, promjena parice, rekonfiguracija privatnog virtualnog kanala - PVC-a, itd.); (c) kvarovi/smetnje u kojima HT navodi kako je potrebno izmještanje infrastrukture, popravak zračnog kabela, pokretanje mini projekta ili nemogućnost pristupa mreži radi neriješenih imovinsko-pravnih odnosa, iz čega proizlazi da je uzrok kvara/smetnje vezan uz infrastrukturu HT-a; (d) kvarovi/smetnje za koje je utvrđeno kako su naknadno otklonjene od strane HT po drugoj prijavi/zahtjevu za istu paricu i (e) kvarovi/smetnje za koje HT nije dostavio (potpuna) mjerenja prilikom zatvaranja kvara/smetnje odnosno ako iz istih nije moguće jednoznačno utvrditi za koju paricu je provedeno mjerenje,
- ako se radi o kvaru/smetnji koji je u području odgovornosti VIPnet-a, a kojeg VIPnet nije prijavio, HT nije ovlašten samoinicijativno popraviti takav kvar, a zatim VIPnet-u naplatiti naknadu zbog neosnovane prijave kvara,
- ako je VIPnet prijavio kvar za kojeg se naknadno utvrdi da je u području njegove odgovornosti, HT je ovlašten naplatiti VIPnet-u neosnovanu prijavu kvara.

6. Rok za popravak podzemnih i nadzemnih kabela;

- HT je obvezan u roku propisanom za otklon kvara/smetnje (48 sati, odnosno 24 sata kod aktivacijskih smetnji) ili popraviti kvar/smetnju ili u tom roku VIPnet-u dati nedvosmislenu informaciju da se radi o kvaru/smetnji na kabeu u kojem slučaju je

- rok za popravak kvara/smetnje moguće produžiti do najviše 30 dana (računajući od dana prijave),
- ako HT nije u roku od 48/24 sati dao nedvosmisleni informaciju VIPnet-u, naknada za kašnjenje počinje se računati nakon isteka roka od 48/24 sati do trenutka pružanja takve informacije od strane HT-a. Ukoliko kvar/smetnja nije otklonjen u maksimalnom predviđenom roku od 30 dana koji se računa od dana prijave kvara/smetnje, radi se o kašnjenju od strane HT-a te VIPnet ima pravo na naknadu za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje računajući od isteka maksimalnog roka (30 dana) do konačnog otklona kvara/smetnje,
 - ako se nakon davanja informacije da se radi o kvaru/smetnji na kabelu utvrdi da to ipak nije bio slučaj, naknada za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje obračunava se nakon isteka roka od 48/24 sati od prijave kvara/smetnje. U tom slučaju, kako ne bi došlo do preklapanja naknada, VIPnet ima pravo samo na naknadu za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje, dakle, bez naknade za kašnjenje u dostavljanju informacije koja se pokazala netočnom,
 - prilikom preciziranja konačnog zahtjeva iz točke II. ovog rješenja, neovisno o utvrđenju da HT ubuduće mora davati nedvosmisleni informaciju „smetnja na kabelu“, potrebno je kao kvarove na kabelu tretirati sve one koji su to zaista i bili u spornom razdoblju, neovisno o sadržaju poruke kojom je VIPnet obaviješten da se radi o kvaru koji opravdava produljenje roka.

7. *Umanjenje mjesečne naknade za svaki prekid duži od 24 neprekidna sata*

- kod BSA usluge VIPnet je i prije 1. siječnja 2017. imao pravo na plaćanje umanjene mjesečne naknade za svaki prekid duži od 24 neprekidna sata, što nije isključivalo njegovo pravo zahtijevati plaćanje naknade za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji,
- kod ULL usluge VIPnet je tek od 1. siječnja 2017. stekao pravo na plaćanje mjesečne naknade umanjene za broj dana koliko je trajalo isključenje iz razloga otklona kvara/smetnje.

II. Nalaže se operatoru VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, u roku od 15 dana od primitka ovog rješenja precizirati svoj zahtjev od 24. srpnja 2017., odnosno postaviti konačan zahtjev za isplatom naknada zbog kašnjenja u obradi i nepravovremenoj realizaciji zahtjeva za veleprodajne usluge i otklanjanju kvarova/smetnji za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, za razdoblje od listopada 2014. do siječnja 2018., a sve sukladno točki I. izreke, vodeći pri tom računa da obuhvati samo one zahtjeve za koje je pravovremeno zahtijevao naknadu od Hrvatskog Telekom d.d. na mjesečnoj osnovi.

III. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, u roku od 15 dana od primitka zahtjeva Vipnet d.o.o. iz točke II. izreke, očitovati se na predmetni zahtjev, odnosno utvrditi nesporan iznos potraživanja sukladno točki I. izreke.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 24. srpnja 2017. zahtjev operatora VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, Zagreb (dalje: VIPnet) za pokretanjem spora protiv operatora Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb (dalje: HT), sukladno članku 20. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK), a vezano uz isplatu naknada zbog kašnjenja u obradi i nepravovremenoj realizaciji zahtjeva za veleprodajne usluge i otklanjanju kvarova/smetnji za veleprodajne usluge HT-a.

U svom zahtjevu VIPnet u bitnome navodi kako je s HT-om sklopio ugovore za korištenje veleprodajnih usluga, i to uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: BSA usluga) te uslugu najma korisničke linije (dalje: WLR usluga). Nadalje, kao pravni sljednik operatora AMIS TELEKOM d.o.o. (dalje: AMIS) preuzeo je prava i obveze prema ugovorima koje je AMIS ugovorio s HT-om, uključujući uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji (dalje: ULL usluga) i veleprodajnu širokopojasnu uslugu. Stoga je u zahtjevu zasebno iskazao potraživanja za VIPnet i zasebno za AMIS korisnički račun, gdje je to primjenjivo. VIPnet navodi kako je u razdoblju od listopada 2014. do travnja 2017. zabilježen velik broj slučajeva u kojima je HT kasnio u obradi ili je nepravovremeno ili nepravilno realizirao zahtjeve VIPnet-a za veleprodajnim uslugama HT-a, odnosno zahtjeve za otklanjanje kvarova/smetnji na tim uslugama, zbog čega je VIPnet redovito, u skladu s rokovima propisanim odlukama HAKOM-a o analizama mjerodavnih tržišta te odredbama standardnih ponuda HT-a (SP BSA, SP RUO i SP WLR) koje su bile na snazi u to vrijeme, zatražio od HT-a isplatu naknada za nepravovremenu realizaciju veleprodajnih usluga, odnosno zakašnjenje u otklanjanju kvarova/smetnji na veleprodajnim uslugama HT-a, kao i povrat mjesečne naknade za prekide u mreži, a koje je HT trebao umanjiti, neovisno o obvezi isplate naknade za zakašnjenja u otklonu kvarova/smetnji. Mjesečne specifikacije VIPnet-a HT je djelomično prihvaćao, dok je račune izdane za povrat mjesečne naknade za prekide u mreži vratio i u cijelosti osporio.

VIPnet ističe kako HT pogrešno tumači odredbe standardnih ponuda za veleprodajne usluge te da su razlozi zbog kojih HT u cijelosti ili djelomično osporava pojedina VIPnet-ova potraživanja usmjereni na izbjegavanje ispunjavanja regulatornih obveza propisanih analizama mjerodavnih tržišta.

Ukupno potraživanje prema HT-u VIPnet je u zahtjevu specificirao prema vrstama veleprodajnih usluga i to: (i.) BSA usluga (u okviru koje zahtijeva naknadu za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pojedinačni ADSL/VDSL/FTTH pristup (ili dodatni virtualni kanal) obračunatu prema članku 8.2.1. SP BSA, zatim naknadu za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji obračunatu prema članku 8.2.3. SP BSA, naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvarova/smetnji prema članku 8.2.3. SP BSA – rok za popravak podzemnih i samonosivih kabela članak 8.5.1., stavak 8. SP BSA te umanjjenje mjesečne naknade za uslugu pojedinačnog širokopojasnog pristupa za svaki prekid na pojedinačnom širokopojasnom pristupu duži od 24 neprekidna sata prema članku 8.5.2. SP BSA (Prekidi u mreži)); (ii.) ULL usluga (u okviru koje zahtijeva naknadu za nepravovremene (zakašnjenje/preuranjenje) realizacije pojedinačnog fizičkog voda obračunatu u skladu s odredbom članka 15.1. SP RUO, naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvarova obračunatu prema članku 15.3. SP RUO i naknadu za zakašnjenje u otklanjanju kvarova obračunatu prema članku 15.3. SP RUO – rok za popravak podzemnih i samonosivih kabela metalne upredene parice, članak 24.1. SP RUO (Postupak); (iii.) WLR usluga (u okviru koje zahtijeva naknadu za zakašnjenja u realizaciji usluge najma korisničke linije obračunatu u skladu s odredbom članka 5. SP WLR te naknadu za zakašnjenja u otklonu kvara/smetnje obračunatu u skladu s odredbom članka 6. SP WLR).

Prvobitni zahtjev VIPnet je naknadno proširivao na način da je obuhvatio i razdoblje od svibnja 2017. do zaključno siječnja 2018.

Na zahtjev VIPnet-a HT se očitovao navodeći kako bi postupak načina obrade specifikacije zahtjeva za naknade za nepravovremene realizacije i otklona kvara za veleprodajne usluge BSA, ULL i WLR trebao biti interaktivan na način da VIPnet dostavi povratnu informaciju o prihvaćanju analize obrade koju HT detaljno provodi, odnosno detaljno pojašnjenje zašto ne prihvaća obradu HT-a, budući da HT detaljno opisuje razloge neprihvatanja zahtjeva za isplatu naknade u pojedinim slučajevima. Smatra da bi na taj način operator, ukoliko je pogriješio u izračunu, prihvatio pojašnjenje HT-a i odustao od neosnovanog potraživanja, odnosno ukoliko je

HT pogriješio u obradi, operator bi dostavio razlog i detaljno pojašnjenje zašto ne prihvaća obradu pojedinih slučajeva. Neprihvaćanjem te dobre poslovne prakse gomilaju se sporna potraživanja od strane VIPnet-a koja su u dobrom dijelu, prema završnoj analizi i obradi kompletne VIPnet-ove specifikacije potraživanja koju HT dostavlja VIPnet-u, zapravo neosnovana. HT dodatno navodi kako VIPnet prilikom dostave specifikacije potraživanja navedenih naknada ne pojašnjava razloge i način računanja kašnjenja, već samo dostavlja osnovne podatke bez ikakve argumentacije po pojedinoj stavci potraživanja te time dovodi u sumnju da uopće radi ikakvu analizu svojih zahtjeva za potraživanjima, već samo paušalno postavi zahtjev prema HT-u. U svom podnesku HT se očitovao u odnosu na svaku od specificiranih točaka iz zahtjeva VIPnet-a te dao pojašnjenja o načinu tumačenja pojedinih spornih pitanja.

Usmene rasprave održane su 28. rujna 2017. te 15. i 24. siječnja 2018. Nakon analize opširnih očitovanja stranaka dostavljenih u više navrata i na usmenim raspravama utvrđeno je da nemogućnost dogovora među strankama proizlazi iz različitog tumačenja načina obračuna naknada u pojedinim slučajevima, odnosno različitog tumačenja pojedinih odredbi relevantnih standardnih ponuda. Konkretno, identificirana su sljedeća sporna pitanja: 1) dostava podataka o novom ili postojećem korisniku; 2) željeni datum realizacije; 3) deaktivacija; 4) zastoj vremena za otklon kvara/ smetnje (tzv. parkiranje); 5) aktivacijske smetnje; 6) rok za popravak podzemnih i nadzemnih kabela; 7) umanjenje mjesečne naknade za svaki prekid duži od 24 neprekidna sata; 8) bolja vremena otklona kvara/smetnje (SLA razina) i 9) Metodologija i procedura obračuna te trenutak primjene promjena naknada iz standardnih ponuda.

Stranke su stoga predložile donošenje djelomičnog rješenja kojim bi HAKOM utvrdio tumačenja odredbi na temelju kojih se obračunavaju naknade, a tek potom pristupio analizi konkretnih spornih iznosa.

Uzimajući u obzir kompleksnost predmeta te činjenicu da je glavni razlog nesuglasja među strankama upravo različito tumačenje pojedinih odredbi relevantnih standardnih ponuda, HAKOM je zahtjev stranaka za donošenjem djelomičnog rješenja ocijenio opravdanim te je stoga pristupio analizi i ocjeni utvrđenih spornih pitanja kako slijedi:

1) Dostava podataka o novom ili postojećem korisniku

VIPnet prigovara da HT ne dostavlja podatak o tome radi li se o novom ili postojećem korisniku odmah kod zaprimanja zahtjeva, nego tek kod slanja potvrde tehničke mogućnosti realizacije, kojim postupanjem HT onemogućava operatora korisnika u planiranju obrade i realizacije zahtjeva.

HT ističe kako podatak radi li se o novom ili postojećem korisniku dostavlja kod slanja potvrde tehničkih mogućnosti realizacije u rokovima za postojećeg (3 radna dana) i novog korisnika (5 radnih dana) sukladno odredbi članka 4.1. stavka 18. SP BSA. Navodi da informaciju dostavlja u trenutku u kojem i sam raspolaže s takvom informacijom ističući kako takva informacija nije HT-u dostupna prilikom zaprimanja zahtjeva operatora budući da nakon zaprimanja zahtjeva slijedi administrativna obrada zahtjeva koja uključuje provjeru ispravnosti potpunog zahtjeva za uključenje usluge širokopojasnog pristupa. Po završenoj administrativnoj provjeri slijedi provjera tehničke mogućnosti realizacije uključanja usluge kada se dobiva potpuni podatak o vrsti uključanja, odnosno radi li se o uključanju za postojećeg ili novog korisnika. Dodaje kako VIPnet ima ili može dobiti informaciju o tome radi li se o postojećem ili novom korisniku u slučaju promjene operatora prilikom komunikacije s krajnjim korisnikom koji treba potpisati Jedinstvenu izjavu u kojoj naznačuje koje usluge isključuje, odnosno zadržava te putem B2B izvještaja iz kojeg operator dobiva informaciju o postojanju veleprodajne usluge. Nadalje, HT ističe da se rok „odmah ili bez odgode“ prema praksi trgovačkih sudova smatra ispunjenim ako je izvršen u roku

od 8 dana te da je primjenom sudske prakse za zaključiti kako HT postupa u skladu s rokovima iz SP BSA kada traženu informaciju dostavlja unutar roka od 3 i 5 radnih dana. Također napominje kako od svibnja 2017. VIPnet više ne potražuje naknadu za ovakve slučajeve, već naknade za kašnjenje računa u skladu s rokovima za potvrdu tehničke mogućnosti za postojećeg i novog korisnika. Vezano uz ULL uslugu, HT navodi kako obveza HT-a za dostavom podataka o novom ili postojećem korisniku nije utvrđena u SP RUO čime je VIPnet-ov zahtjev neosnovan.

VIPnet je osporio ovakvo tumačenje HT-a te je, između ostalog, naveo kako je irelevantno ima li VIPnet informaciju o tome radi li se o novom ili postojećem korisniku s obzirom na obveze HT-a propisane SP BSA, a ukazao je i na neke primjere u praksi iz kojih nije mogao jednoznačno utvrditi o kakvom korisniku je bilo riječ, novom ili postojećem. Osim toga, istaknuo je kako mu je nejasno na koju promjenu prakse od svibnja 2017. se HT poziva te ustraje kod svog potraživanja za koje osnovu pronalazi u članku 4.1. stavak 18. SP BSA i članku 8.2.1. stavak 3. SP BSA kojima je propisano pravo VIPnet-a zahtijevati isplatu naknade za bilo koju vrstu kašnjenja po podnesenom zahtjevu.

Ocjenjujući prigovore jedne i druge strane HAKOM je analizirao odredbe članka 4.1. i 8.2.1. SP BSA oko kojih između stranaka postoji razilaženje u tumačenju.

U članku 4.1. stavku 18., propisano je između ostalog: *„HT će u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja zahtjeva za Postojećeg krajnjeg korisnika, odnosno u roku od 5 radnih dana za Novog krajnjeg korisnika, obavijestiti operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, pri čemu će HT odmah po zaprimanju zahtjeva odgovoriti Operatoru korisniku putem B2B servisa radi li se o Novom ili Postojećem Krajnjem korisniku.“*

Člankom 8.2.1. propisane su naknade za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pojedinačni ADSL/VDSL/FTTH pristup (ili dodatni virtualni kanal) te u tekstu ispod tablice kojom je određena naknada stoji rečenica koja glasi: *„Radi izbjegavanja dvojbi, navedene naknade se odnose na svaku nepravovremeno izvršenu aktivnost propisanu Standardnom ponudom.“*

Iz citirane odredbe članka 4.1., stavka 18. evidentno je da je propisan rok u kojem je HT obavezan obavijestiti operatora korisnika o postojanju tehničke mogućnosti realizacije zahtjeva (3 ili 5 radnih dana) te rok u kojem je HT dužan odgovoriti operatoru korisniku radi li se o Novom ili Postojećem Krajnjem korisniku (odmah). Iz sadržaja same odredbe razvidno je da se radi o dva različita trenutka, odnosno roka te da se odredba ne može tumačiti na način da se informacija o novom ili postojećem korisniku dostavlja istovremeno s informacijom o tehničkoj mogućnosti realizacije zahtjeva. Međutim, ono što je potrebno rastumačiti jest što podrazumijeva rok “odmah po zaprimanju zahtjeva“. HAKOM je stajališta da rok „odmah po zaprimanju zahtjeva“ podrazumijeva da je radnju potrebno obaviti isti dan kad je zahtjev zaprimljen te se naknada za kašnjenje u izvršenju predviđene aktivnosti (odgovor operatoru korisniku putem B2B servisa radi li se o Novom ili Postojećem Krajnjem korisniku), sukladno članku 8.2.1., obračunava od prvog sljedećeg dana. Naime, kada bi se prihvatilo tumačenje HT-a prema kojem je rok „odmah“ zadovoljen ukoliko je informacija o vrsti korisnika dana istovremeno s informacijom o tehničkoj mogućnosti realizacije, citirana odredba članka 4.1. ne bi imala apsolutno nikakvog smisla niti bi se ispunila svrha koja se predmetnom odredbom htjela postići – konkretno, da se operatora unaprijed upozna s informacijom o vrsti korisnika, a koja informacija operatoru služi kako bi znao u kojem roku može očekivati obavijest o tehničkoj mogućnosti realizacije usluge pa sukladno tome i računati eventualna kašnjenja od strane HT-a, ali i radi komunikacije prema samom krajnjem korisniku za kojeg ugovara veleprodajnu uslugu HT-a radi pružanja vlastite maloprodajne usluge.

Prema tome, kako je obveza HT-a na davanje informacije o tome radi li se o novom ili postojećem korisniku propisana SP BSA, irelevantno je je li VIPnet imao ili mogao doći do navedene informacije na drugi način. Međutim, HAKOM upućuje HT da ovaj prigovor može isticati u postupcima izmjene relevantnih standardnih ponuda.

Nadalje, HAKOM utvrđuje kako u SP ULL nije predviđena naknada za ovakvu vrstu kašnjenja uz napomenu da je i sam VIPnet, podneskom od 20. listopada 2017. (str. 24.), pojasnio kako se njegov zahtjev kod ULL usluge ne odnosi na isplatu naknade za kašnjenje u dostavi informacije, već su sva potraživanja uvijek iskazana isključivo u odnosu na trenutak završnog koraka obrade u procesu bilo da se radi o aktivaciji, deaktivaciji ili odbijanju.

2) Željeni datum realizacije

Među strankama je sporno od kojeg trenutka se računa kašnjenje od strane HT-a, ukoliko je VIPnet na zahtjevu naznačio željeni datum realizacije zahtjeva (kraći od maksimalno propisanog), a HT nije dostavio informaciju kojom potvrđuje ili odgađa taj rok. Drugim riječima, potrebno je rastumačiti računa li se kašnjenje u takvom slučaju od željenog datuma realizacije ili od maksimalno propisanog roka za realizaciju usluge.

Članak 4.1. *Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa SP BSA:*

„(19) Za Postojećeg Krajnjeg korisnika, HT će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni veleprodajni širokopojasni pristup/promjenu na pojedinačnom veleprodajnom širokopojasnom pristup u roku od najviše 5 radnih dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i u roku duljem od 5 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 5 radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo petog radnog dana od primitka Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, HT je obavezan putem B2B servisa obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.

(20) Operator korisnik može, prije podnošenja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup temeljen na ADSL/VDSL tehnologiji za novog krajnjeg korisnika, provjeriti dostupnost širokopojasne ADSL/VDSL usluge preko B2B servisa HT-a. HT će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2 ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni zahtjev u roku od najviše 10 radnih dana po primitku zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i u roku duljem od 10 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 10 radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo desetog radnog dana od primitka Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, HT će obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva. Najkasnije 3 dana prije datuma realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa HT će dostaviti Operatoru korisniku djelatelj/ONT.

Nadalje, u članku 8.2.1. SP BSA, između ostalog stoji: „Ukoliko HT unutar roka određenog za realizaciju usluge izričito ne odbije zahtjev za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa,

zahtjev se smatra prihvaćenim od strane HT-a i HT je obavezan izvršiti realizaciju u rokovima iz članka 4.1. Standardne ponude.“

Iz citiranih odredbi članka 4.1. proizlazi da ukoliko operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od maksimalno propisanog roka za realizaciju (5 i 10 radnih dana), HT ima obvezu, ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo petog, odnosno desetog radnog dana te operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa pri čemu je dodatno naglašeno da će HT, u svakom slučaju, obavijestiti operatora korisnika o datumu realizacije. Neupitna je stoga obveza HT-a dostaviti informaciju operatoru korisniku o tome kada će usluga biti realizirana kako bi isti bio upoznat je li željeni datum prihvaćen od strane HT-a, odnosno može li HT, s obzirom na raspoložive resurse udovoljiti zahtjevu za realizacijom usluge na željeni datum. Ukoliko HT ne može udovoljiti realizaciji usluge na željeni datum dužan je o tome obavijestiti operatora korisnika. Ako je to učinio, kašnjenje se računa u odnosu na maksimalno propisani rok. Ako to nije učinio, smatra se da je realizacija na željeni datum prihvaćena te se kašnjenje računa u odnosu na željeni datum (od prvog sljedećeg dana). Naravno, ukoliko je željeni datum kasniji od maksimalno propisanog, kašnjenje se računa u odnosu na željeni datum. Tumačenje HT-a da nema kašnjenja ukoliko je realizacija izvršena do uključivo petog, odnosno desetog radnog dana nije prihvatljivo jer nije u skladu sa svrhom koja se odredbom htjela postići (omogućiti realizaciju raniju od maksimalno propisanog roka ako za to postoji mogućnost).

Što se tiče članka 8.2.1. SP BSA, citirana odredba nije u koliziji s prethodno danim tumačenjem, odnosno ista ni na koji način ne isključuje obvezu HT-a unaprijed obavijestiti operatora o datumu realizacije, tj. o tome postoji li mogućnost (s obzirom na interne resurse) udovoljiti realizaciji zahtjeva na željeni datum.

Nadalje, s obzirom na navode stranaka da se ponekad zna dogoditi da VIPnet putem elektroničke pošte od HT-a traži prijevremenu realizaciju iako mu je HT putem B2B dostavio predviđeni datum realizacije te da HT u tom slučaju izlazi VIPnet-u u susret, HAKOM napominje da kod takvih slučajeva HT nije obavezan plaćati naknadu za nepravovremenu realizaciju ako je udovoljio zahtjevu kojeg je VIPnet uputio elektroničkom poštom. Međutim, budući da je i sam VIPnet naveo da je takvih slučajeva bilo vrlo malo i da se radilo o nenamjernom previdu kod pripreme specifikacije, HAKOM drži da u pogledu te situacije zapravo postoji jednako razumijevanje među strankama.

Što se tiče ULL usluge, željeni datum realizacije propisan je člankom 6.2. SP ULL u kojem, između ostalog stoji:

„HT mora pružiti Operatoru korisniku Standardne ponude pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji (postoji pretplatnički ugovor) u roku od najviše 5 radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pripadajuće lokalne petlje. Iznimno, Operator korisnik Standardne ponude može zatražiti izdvajanje lokalne petlje koja se koristi i u roku većem od 5 radnih dana (željeni datum realizacije), ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti manji od 60 dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pripadajuće lokalne petlje. Ukoliko Operator korisnik Standardne ponude zatraži datum aktivacije usluge kraći od 5 radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo petog radnog dana od dana primitka zahtjeva za izdvajanje lokalne petlje, te će Operatora korisnika Standardne ponude unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. Pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno ne koristi (ne postoji pretplatnički odnos krajnjeg korisnika) bit će omogućen u roku od 10 radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pojedine lokalne petlje. Ukoliko Operator korisnik Standardne ponude zatraži datum aktivacije

usluge kraći od 10 radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo desetog radnog dana od dana primitka zahtjeva za izdvajanje lokalne petlje, te će Operatora korisnika Standardne ponude unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. Novo realiziranu lokalnu petlju potrebno je označiti s odgovarajućom oznakom koja se odnosi na određenog Operatora korisnika Standardne ponude i identifikacijsku oznaku (ID) izdvojene lokalne petlje.

S obzirom da nema suštinske razlike u odnosu na odredbe SP BSA u pogledu željenog datuma realizacije, prethodno dano tumačenje primjenjivo je i kod ULL usluge.

3) Deaktivacija

VIPnet smatra da ima pravo zahtijevati deaktivaciju usluge na željeni datum (što uključuje i situaciju da ukoliko HT nije odgodio željeni datum, da se isti smatra prihvaćenim), uključivo subotu kao radni dan i tražiti isplatu naknade za kašnjenje u slučaju da HT ne odgodi željeni datum deaktivacije do trenutka same deaktivacije usluge. Osnovu za navedeno pronalazi u članku 4.1. stavcima 17. i 19. i članku 8.2.1. stavku 3. SP BSA i člancima 6.2. i 15.1. SP RUO.

Suprotno tome, HT drži kako obveza obavještanja o odgodi deaktivacije usluge nije propisana SP BSA te posljedično VIPnet nema osnova za potraživanjem naknade za slučaj nedostavljanja informacije o nemogućnosti deaktivacije na željeni datum. Prema shvaćanju HT-a rokovi za deaktivaciju primjenjuju se u skladu s rokovima za aktivaciju postojećeg korisnika (5 radnih dana) te ukoliko je deaktivacija izvršena u navedenom roku, ne postoji pravo na potraživanje naknade. Što se tiče ULL usluge, navodi da je rok za deaktivaciju 6 radnih dana.

Analizom odredbi SP BSA, HAKOM utvrđuje sljedeće:

Članak 4.1.

(17) ...,Operator korisnik Standardne ponude može u zahtjevu za veleprodajnu uslugu iz ove Standardne ponude odrediti datum na koji želi realizirati uslugu za krajnjeg korisnika (datum aktivacije veleprodajne usluge) i datum na koji želi prekinuti uslugu kod postojećeg operatora (datum deaktivacije veleprodajne usluge).

(19) Za Postojećeg Krajnjeg korisnika, HT će, pod uvjetima iz poglavlja 4.2. ove Standardne ponude, aktivirati pojedinačni veleprodajni širokopojasni pristup/promjenu na pojedinačnom veleprodajnom širokopojasnom pristup u roku od najviše 5 radnih dana po primitku Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Iznimno, Operator korisnik može zatražiti datum aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i u roku duljem od 5 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Ukoliko Operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 5 radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo petog radnog dana od primitka Zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup, te će Operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. U svakom slučaju, HT je obavezan putem B2B servisa obavijestiti Operatora korisnika o datumu realizacije predmetnog zahtjeva.

Iz citirane odredbe članka 4.1. stavka 17. SP BSA nesporno je da operator korisnik može u zahtjevu za veleprodajnu uslugu odrediti datum na koji želi prekinuti uslugu (datum deaktivacije veleprodajne usluge). Navedeno proizlazi i iz Dodatka 2B predmetne standardne ponude „Jedinstveni zahtjev za veleprodajne usluge Hrvatskog Telekomu d.d.“ na kojem je predviđena mogućnost izbora željenog datuma uključivanja (izdvajanja), odnosno isključenja (otkazivanja) veleprodajne usluge.

Analizirajući dalje odredbu stavka 19. SP BSA, razvidno je da se u istoj ne spominje rok za deaktivaciju usluge, stoga HAKOM smatra ispravnim tumačenje HT-a prema kojem se rokovi za deaktivaciju primjenjuju u skladu s rokovima za aktivaciju postojećeg korisnika (5 radnih dana). Naime, s obzirom da stavkom 19. nije previđena obveza obavještanja o odgodi deaktivacije, kašnjenje u deaktivaciji veleprodajne usluge postoji ukoliko je deaktivacija izvršena nakon proteka roka za aktivaciju usluge (5 radnih dana). Pri tome, ukoliko je deaktivacija usluge zahtijevana na datum koji slijedi nakon tog roka, HT je dužan uslugu deaktivirati na željeni datum jer bi deaktivacija prije ili nakon željenog datuma u takvom slučaju predstavljala nepravovremenu deaktivaciju za koju bi VIPnet imao pravo zahtijevati naknadu.

Međutim, poželjno je da HT, ovisno o raspoloživim resursima, nastavi s pozitivnom praksom koja je postojala među operatorima prema kojoj je deaktivaciju usluge vršio u roku kraćem od 5 radnih dana, osobito uzimajući u obzir činjenicu da je deaktivacija usluge manje zahtijevan proces od same aktivacije.

Nadalje, što se tiče ULL usluge, člankom 6.5. SP ULL propisano je da operator korisnik može otkazati svaku upređenu metalnu paricu izdvojene lokalne petlje koristeći B2B servise najkasnije šest (6) radnih dana prije predviđenog otkaza. Navedeno znači da kašnjenje postoji ako je deaktivacija usluge izvršena nakon šestog radnog dana. Drugim riječima, ukoliko je željeni datum deaktivacije usluge kraći od 6 radnih dana, kašnjenje se ne može računati od željenog datuma, nego nakon proteka roka od 6 radnih dana. Pri tome, a kako je to već rečeno kod BSA usluge, ukoliko je deaktivacija usluge zahtijevana na datum koji slijedi nakon tog roka, HT je dužan uslugu deaktivirati na željeni datum jer bi deaktivacija prije ili nakon željenog datuma u takvom slučaju bila nepravovremena te bi VIPnet imao pravo zahtijevati naknadu.

4) Zastoj vremena za otklon smetnje/kvara (tzv. parkiranje)

Maksimalno vrijeme u kojem je HT obavezan otkloniti kvar/smetnju propisano je člankom 8.5.1. stavkom 6. SP BSA koji glasi:

„Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje je 48 sati od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje, osim ukoliko Operator korisnik ne ugovori kraće vrijeme otklona kvara/smetnje ili ukoliko se radi o aktivacijskom kvaru/smetnji za koju je maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje 24 sata. HT će osigurati otklon kvara/smetnje svakim danom od 0-24 sata. U vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora korisnika Standardne ponude (ako npr. Operator korisnik nije osigurao podršku), krajnjeg korisnika usluga ili trećih osoba. Ukoliko je za potrebe otklona kvara/smetnje potrebno kontaktirati krajnjeg korisnika, a HT ga nije uspio kontaktirati, HT će o istome obavijestiti Operatora korisnika putem B2B servisa pri čemu će HT navesti broj telefona na koji je krajnji korisnik bio pozivan od strane HT-a te točno vrijeme pozivanja. Tek po obavijesti Operatora korisnika, HT počinje računati kašnjenje uzrokovano od strane krajnjeg korisnika usluga, odnosno stavlja kvar u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika. Ukoliko je kašnjenje uzrokovano od strane trećih osoba, HT će o istome obavijestiti Operatora korisnika putem B2B servisa te dostaviti Operatoru korisniku valjani dokaz o razlozima zbog kojih dolazi do kašnjenja. Ukoliko HT ne otkloni kvar/smetnju u gore navedenom roku, HT će Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti naknadu za zakašnjenje sukladno članku 8.2.3. ove Standardne ponude.“

Iz citirane odredbe razvidno je kako se u vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje ne uključuje kašnjenje uzrokovano od strane operatora korisnika, krajnjeg korisnika ili trećih osoba, a ujedno je

definirano od kojeg trenutka je HT ovlašten staviti kvar/smetnju u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika.

VIPnet u bitnom prigovara kako HT stavlja kvar/smetnju u status čekanja (tzv. parkiranje), ali pritom ne dostavlja propisane podatke iz kojih je vidljiva opravdanost parkiranja ili ne dostavlja kontakt podatke krajnjeg korisnika ili dostavlja podatke koji uopće ne odgovaraju prijavljenoj smetnji te ne dostavlja valjane dokaze iz kojih je vidljivo zbog čega kasni u otklonu kvara/smetnje. Također navodi kako se parkiranje služi i kada se radi o smetnjama na mrežnim elementima i opremi kojoj HT ima neometan pristup (DSLAM itd.). Smatra, dakle, da HT bezrazložno koristi parkiranje te posljedično neopravdano umanjuje naknadu za kašnjenje kod otklona kvara/smetnje. HT osporava navedeno te ističe da u slučaju neispravnog parkiranja ne umanjuje trajanje smetnje za takva neispravna parkiranja, već trajanje smetnje umanjuje samo u slučaju urednih parkiranja. Dodatno, ukazuje na propuste u dostavljanju specifikacija izračuna s obzirom da VIPnet u niti jednoj specifikaciji nije umanjio vrijeme trajanja za ispravno parkiranje te napominje kako VIPnet ne daje povratnu informaciju o obradi specifikacije od strane HT-a, a što se nikako ne može smatrati dobrom poslovnom praksom.

Na održanim usmenim raspravama HT se izjasnio kako smatra da je svaka informacija iz polja pod nazivom „opis“ relevantna kada je riječ o razlogu na strani korisnika pa tako primjerice i informacija „KORISNIK NIJE NA LOKACIJI“. Dodatno je pojasnio kako informacije koje tehničar upisuje nisu tipizirane, nego tehničar upisuje opis prema svom nahodanju i stanju na terenu. Ukoliko polje „opis“ nije popunjeno u poruci o parkiranju, HT takva parkiranja ne uzima u obzir prilikom konačnog obračuna, odnosno priznaje penale za to razdoblje. Isto se odnosi i na antitativane poruke.

VIPnet, s druge strane, ukazuje na odredbe SP BSA koje propisuju da HT mora, u slučaju da je razlog parkiranja krajnji korisnik, informirati operatora korisnika o točnom vremenu pozivanja krajnjeg korisnika te o broju telefona na koji je pozivan. Smatra da je HT-ovo samovoljno određivanje polja „opis“, kao jedinog obveznog, neopravdano i neutemeljeno u SP. Ističe kako u slučaju ne dobivanja informacija koje su propisane odredbama SP, ne postoji mogućnost provjere opisa koji je HT dostavio te se gubi smisao parkiranja. HT je replicirao da polje „opis“ nije jedino polje koje HT treba dostaviti, ali u pojedinim slučajevima nije moguće točno napisati s kojom osobom je ostvaren kontakt (krajnji korisnik ili druga osoba iz njegovog kućanstva). Zbog toga se iz informacija sadržanim u polju „opis“ može utvrditi razlog parkiranja. Tehničar mora zabilježiti kao razlog „parkiranja“ na strani korisnika i one slučajeve u kojima nije uspio kontaktirati krajnjeg korisnika, ali nije mogao otkloniti kvar na terenu upravo zbog toga što s krajnjim korisnikom nije bilo moguće ostvariti kontakt.

Analizirajući citiranu odredbu SP BSA, HAKOM utvrđuje kako je istom jasno precizirano koje je sve podatke HT obavezan dostaviti operatoru korisniku ukoliko je za potrebe otklona kvara/smetnje bilo potrebno kontaktirati krajnjeg korisnika, a HT ga nije uspio kontaktirati. Odredbom je također propisano da se kvar stavlja u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika, tek nakon što HT obavijesti operatora korisnika o tome.

Pojašnjenja radi, to znači da „parkiranje“, odnosno vrijeme tijekom kojeg se ne obračunava naknada za kašnjenje, teče tek od momenta kada je HT dostavio VIPnet-u obavijest o nemogućnosti kontaktiranja krajnjeg korisnika, a koja obavijest sadrži sve podatke propisane SP BSA, i to broj telefona na koji je krajnji korisnik bio pozivan od strane HT-a te točno vrijeme pozivanja. Pri tome nije od značaja je li prilikom pozivanja razgovor obavljen s vlasnikom priključka ili s članom kućanstva.

Sukladno tome, ispravna su samo ona parkiranja koja sadrže sve informacije definirane SP. Poželjno je da HT te informacije dostavlja u poljima onako kako je to predviđeno B2B

specifikacijom, a što bi trebao biti dogovor između operatora. Pod ispravnim parkiranjem ne smatra se parkiranje s antidatiranim podacima te parkiranje zbog smetnji na mrežnim elementima u HT-ovoj mreži.

HAKOM zaključno ističe kako je na identičan način potrebno tumačiti odredbe SP ULL i SP WLR koje se odnose na tzv. parkiranje.

5) Aktivacijske smetnje

Odlukama HAKOM-a kojima su izvršene izmjene/dopune SP BSA i SP RUO (KLASA: UPI/I 344-01/16-05/06, URBROJ: 376-11-16/9 i KLASA: UPI/I 344-01/16-05/07, URBROJ: 376-11-16/8, obje od 14. rujna 2016.) uvedena je obveza HT-a, s početkom primjene od 1. siječnja 2017., osigurati postotak aktivacijskih kvarova/smetnji (kvar/smetnja koji se prijavi u roku od 72 sata od trenutka aktivacije predmetne veleprodajne usluge) manji od 5% u odnosu na ukupan broj aktivacija po operatoru korisniku, promatrano u jednom kalendarskom mjesecu. Također, ukoliko postotak aktivacijskih smetnji koje su u području odgovornosti HT-a ne bude unutar propisanog, za svaku aktivacijsku smetnju kojom se premašuje navedeni postotak primjenjuje se jednokratna naknada u iznosu od 500,00 kn po aktivacijskoj smetnji.

VIPnet navodi kako veliki broj prijava kvarova/smetnji bilježi upravo u prva 72 sata od trenutka realizacije usluge te da su u praksi česti slučajevi u kojima HT odjavljuje smetnje uz navođenje da nisu u području njegove odgovornosti, a pri tome ne dostavlja propisana mjerenja ili dostavlja mjerenja za druge parice, mjerenja za istu paricu zabilježena u nekom ranijem postupku ili dostavlja nepotpune rezultate mjerenja ili mjerenja koja nemaju nikakvu oznaku datuma kad su obavljena ili se podaci odnose na drugog operatora korisnika i slično.

VIPnet drži da za predmetne slučajeve u kojima HT nije dostavio valjane dokaze o opravdanosti duljeg roka za otklon smetnje, odnosno valjane dokaze da smetnje nisu u području njegove odgovornosti, HT mora platiti naknadu za zakašnjenje u otklonu kvara/smetnje i naknadu za aktivacijsku smetnju.

VIPnet ističe kako se HT i VIPnet ne spore oko ukupnog broja aktivacijskih smetnji već oko toga da li je smetnja u domeni HT-a ili ne. Napominje kako HT veliki broj smetnji zatvara s razlogom „Nije u području odgovornosti HT-a“ da bi se naknadno u drugom ili trećem pokušaju otklona smetnje ipak pokazalo da je smetnja bila u području odgovornosti HT-a.

HT se očitovao kako nije točno da osporava smetnje koje nakon eventualnog „reopen-a“ otkloni sa mjestom smetnje u odgovornosti HT-a. Problem je u tome što VIPnet vrlo rijetko koristi „reopen“ na već otvorenu smetnju, već bez potvrde o suglasnosti da je smetnja riješena čeka automatsko zatvaranje smetnje nakon 24h i ponovo otvara novu smetnju za istog krajnjeg korisnika. Na taj način, VIPnet povećava broj novih smetnji pa čak i ponavlja i aktivacijske smetnje bez da je potvrdio ispravnost rješavanja smetnje na prvoj aktivacijskoj smetnji.

Prema stajalištu HT-a, ovakvim postupanjem VIPnet zloupotrebljava odredbe SP na način da ne koristi funkcionalnosti u procesu otklona kvara/smetnje kako bi potvrdio ispravnost usluge, time samo potvrđuje da je usluga proradila odnosno da je smetnja riješena. Naprotiv, VIPnet otvara novu, tzv. aktivacijsku smetnju i na taj način pokušava povećati postotak aktivacijskih smetnji, povećava načelno broj prijavljenih smetnji, troši resurse HT-a bez provjere u svojem području odgovornosti, a štetu na kraju trpi krajnji korisnik. HT dodatno ističe da HT tehničari kada otklanjaju kvar krajnjem korisniku VIPnet-a, često otklanjaju kvar koji je u odgovornosti VIPnet-a bez ikakve naknade. Smatra da VIPnet postupanjem prema svojem krajnjem korisniku na način da ponavlja nove smetnje, umjesto da koristi funkcionalnosti „reopen-a“ i zajedničkog izlaska tehničara radi

otklanjanja kvara, ne doprinosi suradnji u otklanjanju kvara i brizi da se kvar/smetnja otkloni u što kraćem roku na zadovoljstvo krajnjeg korisnika, već od HT-a korištenjem disciplinirajućih instrumenata koje je HAKOM propisao ostvaruje svoja prava na štetu koja je zapravo nanesena krajnjem korisniku. Zaključno HT napominje kako VIPnet u svojim specifikacijama za nepravovremeni otklon kvara ne provodi nikakvu detaljnu analizu s pojašnjenjem razloga potraživanja naknade u specifikaciji, već dostavlja HT-u statistički izvještaj bez pojašnjenja opravdanosti potraživanja.

VIPnet je dodatno istaknuo kako je irelevantno radi li VIPnet „reopen“ ili ne, već je bitna činjenica da HT, osim što ne priznaje da je smetnja u njegovoj odgovornosti, dodatno ne priznaje da je za pojedini priključak moguće imati više od jedne aktivacijske smetnje (npr. ako je prva smetnja prijavljena na dan realizacije usluge, a druga je prijavljena treći dan, unutar roka od 72 sata od realizacije usluge, to su za VIPnet dvije aktivacijske smetnje na istom priključku, što HT ne priznaje nego priznaje samo jednu aktivacijsku smetnju). Nadalje, VIPnet smatra neprihvatljivim da HT u određenim situacijama otklanja smetnje na terenu za koje tvrdi da su u odgovornosti VIPnet-a jer tvrdi da HT po zatvaranju takvih smetnji ispostavlja VIPnet-u zahtjev za isplatu naknade za neosnovanu prijavu smetnje i time neosnovano povećava potraživanja po toj osnovi. Naime, VIPnet od HT-a traži da otkloni smetnje koje su u području njegove odgovornosti, a smetnje koje su odgovornost VIPnet-a će VIPnet sam otkloniti.

Iz navedenih očitovanja stranaka HAKOM zaključuje da osim oko pitanja je li smetnja u domeni HT-a ili ne, među strankama postoji spor i oko broja aktivacijskih smetnji s obzirom da VIPnet smatra kako po jednom priključku može biti više aktivacijskih smetnji, dok je prema stajalištu HT-a po jednom priključku moguća jedna aktivacijska smetnja. Također, potrebno je razjasniti situaciju vezanu uz smetnje koje je popravio HT iako su bile u domeni odgovornosti VIPnet-a.

Relevantne odredbe SP BSA:

Članak 4.1.

„(24) HT će putem B2B servisa obavijestiti Operatora korisnika da je zahtjev za aktivaciju usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa realiziran. U slučaju da Operator korisnik u roku od 72 sata javi da aktivacija usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa nije uspješna, odnosno ako u istom tom roku prijavi kvar/smetnju, takva prijava se smatra aktivacijskom smetnjom na koju se primjenjuje istovjetan postupak otklona koji se primjenjuje i za standardnu smetnju osim što se maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje skraćuje na 24 sata.“

Članak 7.

„(12)HT je obavezan osigurati da postotak aktivacijskih kvarova/smetnji (kvar/smetnja koja se prijavi u roku od 72 sata od trenutka aktivacije predmetne veleprodajne usluge) bude po operatoru korisniku na razini od najviše 5% u odnosu na ukupan broj aktivacija, promatrano u kalendarskom mjesecu.“

Članak 8.2.3.

„Ukoliko postotak aktivacijskih smetnji koje su u području odgovornosti HT-a ne bude unutar propisanog u članku 7. stavku (12) ove Standardne ponude, za svaku aktivacijsku smetnju kojom se premašuje gore navedeni postotak primjenjuje se jednokratna naknada u iznosu od 500,00 HRK po aktivacijskoj smetnji.“

Članak 8.5.1.

„(6)Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje je 48 sati od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje, osim ukoliko Operator korisnik ne ugovori kraće vrijeme otklona kvara/smetnje ili ukoliko se radi o aktivacijskom kvaru/smetnji za koju je maksimalno vrijeme za

otklanjanje kvara/smetnje 24 sata. HT će osigurati otklon kvara/smetnje svakim danom od 0-24 sata. U vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje neće se uključiti kašnjenje uzrokovano od strane Operatora korisnika Standardne ponude (ako npr. Operator korisnik nije osigurao podršku), krajnjeg korisnika usluga ili trećih osoba. Ukoliko je za potrebe otklona kvara/smetnje potrebno kontaktirati krajnjeg korisnika, a HT ga nije uspio kontaktirati, HT će o istome obavijestiti Operatora korisnika putem B2B servisa pri čemu će HT navesti broj telefona na koji je krajnji korisnik bio pozivan od strane HT-a te točno vrijeme pozivanja. Tek po obavijesti Operatora korisnika, HT počinje računati kašnjenje uzrokovano od strane krajnjeg korisnika usluga, odnosno stavlja kvar u status čekanja radi kontaktiranja krajnjeg korisnika. Ukoliko je kašnjenje uzrokovano od strane trećih osoba, HT će o istome obavijestiti Operatora korisnika putem B2B servisa te dostaviti Operatoru korisniku valjani dokaz o razlozima zbog kojih dolazi do kašnjenja.

Ukoliko HT ne otkloni kvar/smetnju u gore navedenom roku, HT će Operatoru korisniku Standardne ponude isplatiti naknadu za zakašnjenje sukladno članku 8.2.3. ove Standardne ponude.“

Relevantne odredbe SP ULL:

Članak 6.4.2.

„U slučaju da Operator korisnik u roku od 72 sata javi da aktivacija usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji nije uspješna, odnosno ako u istom tom roku prijavi kvar/smetnju, takva prijava se smatra aktivacijskom smetnjom na koju se primjenjuje istovjetan postupak otklona koji se primjenjuje i za standardnu smetnju osim što se maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje skraćuje na 24 sata.

Članak 16.3.

„Ukoliko postotak aktivacijskih smetnji koje su u području odgovornosti HT-a ne bude unutar propisanog u članku 23. ove Standardne ponude, za svaku aktivacijsku smetnju kojom se premašuje gore navedeni postotak primjenjuje se jednokratna naknada u iznosu od 500,00 HRK po aktivacijskog smetnji.“

Članak 24.

„HT je obavezan osigurati da postotak aktivacijskih kvarova/smetnji (kvar/smetnja koja se prijavi u roku od 72 sata od trenutka aktivacije predmetne veleprodajne usluge) bude po operatoru korisniku na razini od najviše 5% u odnosu na ukupan broj aktivacija, promatrano u kalendarskom mjesecu.“

Članak 25.1. (Postupak)

„Maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje je 48 sati od trenutka zaprimanja zahtjeva za otklanjanje kvara/smetnje, osim ukoliko Operator korisnik ne ugovori kraće vrijeme otklona kvara/smetnje ili ukoliko se radi o aktivacijskom kvaru/smetnji za koju je definirano maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje od 24 sata. HT će osigurati otklon kvara/smetnje svakim danom od 0-24 sata.“

Analizirajući pitanja sporna među strankama HAKOM je utvrdio da je ključno prvo rastumačiti pitanje vezano uz mogući broj aktivacijskih smetnji po jednom priključku, budući da pravo na jednokratnu naknadu u iznosu od 500,00 kn po aktivacijskoj smetnji ovisi o postotku aktivacijskih smetnji (u području odgovornosti HT-a) u odnosu na ukupan broj aktivacija po operatoru korisniku u jednom kalendarskom mjesecu.

HAKOM ističe kako je po jednom priključku moguća samo jedna aktivacijska smetnja. Naime, odredba kojom je uvedena obveza plaćanja jednokratne naknade operatoru korisniku od strane HT-

a u slučaju da je broj aktivacijskih smetnji veći od 5% od ukupnog broja aktivacija, jest preventivne prirode te ima za cilj utjecati na smanjenje broja aktivacijskih smetnji. Stoga je uvedena kao svojevrsni dodatni osigurač koji bi prisilio HT uložiti maksimalne napore kako bi se broj aktivacijskih smetnji sveo na minimum. HAKOM ističe da je osobita pažnja u SP posvećena upravo aktivacijskim smetnjama jer one mogu imati štetan učinak na ugled operatora korisnika prema krajnjim korisnicima. Prema tome, svrha spomenute odredbe nije omogućiti operatoru korisniku umjetno povećavanje broja aktivacijskih smetnji opetovanim otvaranjem nove aktivacijske smetnje na jednom te istom priključku.

Međutim, kada je riječ o naknadi za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje na istom priključku, koji je prijavljen više puta, bilo putem „*reopen-a*“ ili otvaranjem nove smetnje, naknada za kašnjenje računa se u odnosu na svako kašnjenje pri čemu je rok za otklon kvara/smetnje 24, odnosno 48 sati.

Što se tiče pitanja je li kvar/smetnja u području odgovornosti HT-a ili nije, HAKOM ukazuje da je o tom pitanju već zauzet stav u rješenju inspektora HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-07/17-01/100, URBROJ: 376-10-18-9 od 27. veljače 2018. u kojem su grupirani slučajevi u kojima bi smetnja bila u području odgovornosti HT-a i to: (a) kvarovi/smetnje koji su izravne posljedice pogrešnih inicijalnih informacija HT-a prilikom realizacije zahtjeva za aktivacijom usluge (npr. smetnja koja je uzrokovana pogrešnom informacijom o maksimalno mogućoj brzini); (b) kvarovi/smetnje za koje je HT naveo kako je poduzeo određene radnje na dijelu mreže pod njegovom odgovornosti s namjerom otklona prijavljenog kvara/smetnje (npr. reset porta, zamjena Option 82, promjena parice, rekonfiguracija privatnog virtualnog kanala - PVC-a, itd.); (c) kvarovi/smetnje u kojima HT navodi kako je potrebno izmještanje infrastrukture, popravak zračnog kabela, pokretanje mini projekta ili nemogućnost pristupa mreži radi neriješenih imovinsko-pravnih odnosa, iz čega proizlazi da je uzrok kvara/smetnje vezan uz infrastrukturu HT-a; (d) kvarovi/smetnje za koje je utvrđeno kako su naknadno otklonjene od strane HT po drugoj prijavi/zahtjevu za istu paricu i (e) kvarovi/smetnje za koje HT nije dostavio (potpuna) mjerenja prilikom zatvaranja kvara/smetnje odnosno ako iz istih nije moguće jednoznačno utvrditi za koju paricu je provedeno mjerenje.

Konačno, u odnosu na zadnje sporno pitanje, HAKOM smatra da u situacijama u kojima se radi o kvaru/smetnji koji je u području odgovornosti VIPnet-a, a kojeg VIPnet nije prijavio, HT nije ovlašten samoinicijativno popraviti takav kvar, a zatim VIPnet-u naplatiti naknadu zbog neosnovane prijave kvara.

Međutim, u situaciji u kojoj je VIPnet prijavio kvar za kojeg smatra da nije u njegovoj odgovornosti, pa se naknadno utvrdi da je ipak bio, HT može naplatiti neosnovanu prijavu kvara.

6) Rok za popravak podzemnih i nadzemnih kabela

Među strankama je sporno postoji li prema SP BSA i SP RUO obveza HT-a da unutar roka od 48 sati (rok za otklanjanje kvara/smetnje) obavijesti VIPnet ukoliko se radi o kvaru/smetnji podzemnih i samonosivih kabela, s obzirom da se u tom slučaju razdoblje za otklon kvara/smetnje može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a najviše za 30 dana.

Naime, VIPnet ističe kako HT treba dokazati da je za otklon kvara/smetnje potrebno pristupiti podzemnom ili samonosivom kabeu te o tome pravovremeno obavijestiti operatora u roku predviđenom za otklon kvara/smetnje i to slanjem odgovarajuće, nedvosmislene poruke „smetnja na kabeu“ putem B2B sustava. Smatra kako HT zlorabi dulji rok za otklon kvara/smetnje kako bi izbjegao plaćanje naknada za zakašnjenje u otklonu kvara/smetnje te kako se poziva na dulji rok iako nema valjanih dokaza. VIPnet ne priznaje kao valjan razlog poruke kao što su „*obavljaju se dodatna mjerenja na liniji i kablovima*“, „*u tijeku mjerenja*“, itd. s obzirom da navedeni razlozi ne moraju nužno završiti sanacijom kabela.

Prema shvaćanju VIPnet-a, operator korisnik ima pravo na naplatu penala za kašnjenje u otklanjanju kvarova/smetnji u slučajevima u kojima se nakon 48 sati šalje poruka da je riječ o smetnji na kabelu.

HT smatra kako VIP-ovo tumačenje, prema kojem HT nema pravo na otklon kvara na kabelima u roku od 30 dana, ukoliko je kasnio sa slanjem informacije da se radi o smetnji na kabelu, nije u skladu s odredbama standardnih ponuda budući da u njima nije propisan rok za obavještanje o kvaru na kabelu niti tekst pouke kojom bi HT o tome obavijestio operatora. Ističe kako bi se u pravilu u roku od 48 sati trebalo detektirati je li smetnja doista na kabelu. Međutim, postoje situacije u kojima zbog objektivnih okolnosti to jednostavno nije moguće. U tim slučajevima HT u najkraćem mogućem roku šalje obavijest da je uzrok smetnje kabel. Naime, tehničar ima rok za otklon smetnje od 48 sati. Ukoliko su mu omogućeni svi preduvjeti da bi to mogao učiniti u roku od 48 sati, on će to i učiniti. Ukoliko kasni sa porukom da se radi o smetnji na kabelu ili s porukama koje je HT naveo u očitovanjima, uzrok su objektivni razlozi uključujući i komunikaciju s operatorom korisnikom. Pojašnjava da konačnu ocjenu je li uzrok kvara kabel može dati samo onaj koji taj kvar otklanja. Konkretno, u proceduri otklona kvara koji je HT opisao u svojim očitovanjima, Ericsson (vanjski partner HT-a) je taj koji daje konačnu ocjenu uzroka kvara. HT tu konačnu i provjerenu informaciju nekada može dati u roku od 48 sati, a nekada ne može.

HT osporava tvrdnju VIPnet-a da bi u svim slučajevima u kojima je poruka da se radi o smetnji na kabelu došla nakon 48 sati trebalo plaćati penale za zakašnjenje u otklonu kvara kao da se ne radi o kvaru na kabelu. Smatra da kašnjenje s dostavom te poruke ne može automatski značiti primjenu penala za kašnjenje u otklonu kvarova, već bi se to kašnjenje trebalo smatrati kašnjenjem u dostavi informacije o kvaru na kabelu.

Analizirajući navode stranaka te odredbe članka 8.5.1. (9) SP BSA i članka 25.1 SP RUO koji glase:

8.5.1. (9) SP BSA: „U slučaju kvarova/smetnji podzemnih i samonosivih kabela razdoblje za otklon kvara/smetnje se može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a najviše za 30 dana. HT će u navedenom periodu, ovisno o tehničkim mogućnostima, osigurati privremeno zamjensko rješenje.“

25.1 SP RUO, Postupak: „...U slučaju kvarova/smetnji podzemnih i samonosivih kabela metalne upredene parice vremenski period se može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a maksimalno 30 dana. HT će u navedenom vremenskom periodu dodijeliti slobodnu paricu unutar kapaciteta svoje mreže, odnosno osigurati privremeno zamjensko rješenje.“

HAKOM zaključuje sljedeće:

Citiranim odredbama propisano je kako se u slučaju kvarova/smetnji podzemnih i samonosivih kabela razdoblje za otklon kvara/smetnje može produžiti za vrijeme koje je potrebno za popravak kabela, a najviše za 30 dana tijekom kojeg perioda će HT, ovisno o tehničkim mogućnostima, odnosno raspoloživim kapacitetima, osigurati privremeno zamjensko rješenje.

Smisao predmetnih odredbi je omogućiti HT-u produženje roka za otklon kvara/smetnje ukoliko je kvar/smetnja na kabelu jer se u slučaju takvog kvara realno može očekivati da će otklon iziskivati nešto duži vremenski period, a moguće i potrebu angažiranja vanjskih partnera. Izričaj „može produžiti“ ukazuje kako navedeno produženje roka ne bi trebalo tumačiti kao pravilo, već kao

iznimku u situacijama kada objektivno nije moguće kvar/smetnju otkloniti u propisanom roku od 48 sati.

HAKOM je stoga stajališta kako je HT obvezan u roku propisanom za otklon kvara/smetnje (48 sati, odnosno 24 sata kod aktivacijskih smetnji) ili popraviti kvar/smetnju ili u tom roku operatoru korisniku, konkretno VIPnet-u, dati nedvosmislenu informaciju da se radi o kvaru/smetnji na kabelu u kojem slučaju je rok za popravak kvara/smetnje moguće produžiti do najviše 30 dana (računajući od dana prijave). Pri tom se od HT-a očekuje da se kvar otkloni u najkraćem mogućem roku, a ne da se rok od 30 dana kod kvara/smetnji na kabelu koristi kao pravilo. Dodatno, ako u takvim situacijama postoji mogućnost za pružanje privremenog zamjenskog rješenja, HT bi zamjensko rješenje trebao ponuditi operatoru korisniku.

HAKOM, međutim, napominje kako se situacije u kojima HT nije unutar roka od 48/24 sati dao VIPnet-u informaciju da se radi o kvaru/smetnji na kabelu ne mogu automatski tumačiti kao da se radi o klasičnom kvaru/smetnji za čiji otklon je propisan rok od 48/24 sati. Naime, ukoliko se uistinu radi o kvaru/smetnji na kabelu, a HT nije u roku od 48/24 sati dao takvu informaciju operatoru korisniku, naknada za kašnjenje počinje se računati nakon isteka roka od 48/24 sati do trenutka pružanja takve informacije od strane HT-a. U takvom slučaju, ukoliko kvar/smetnja nije otklonjen u maksimalnom predviđenom roku od 30 dana (od dana prijave kvara/smetnje), radi se o kašnjenju od strane HT-a te operator korisnik ima pravo na naknadu za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje računajući od isteka maksimalnog roka (30 dana) do konačnog otklona kvara/smetnje.

Dakle, ovdje su prepoznata dva slučaja kašnjenja za koja operator korisnik sukladno odredbama standardnih ponuda ima pravo na naknadu: kašnjenje u davanju informacije i kašnjenje u samom otklonu kvara/smetnje. Naravno, ako bi se nakon davanja informacije da se radi o kvaru/smetnji na kabelu utvrdilo da to ipak nije bio slučaj, naknada za kašnjenje u otklonu kvara obračunavala bi se nakon isteka roka od 48/24 sati. U tom slučaju, kako ne bi došlo do preklapanja naknada, operator korisnik bi imao pravo samo na naknadu za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje, dakle, bez naknade za kašnjenje u dostavljanju informacije koja se pokazala netočnom.

Ovakvo tumačenje HAKOM drži ispravnim uzimajući u obzir da je HT operator sa značajnom tržišnom snagom koji pruža veleprodajne usluge i koji je dužan svoje veleprodajne procese uspostaviti na način koji mu omogućuje ispunjenje obveza propisanih analizama mjerodavnih tržišta i posljedično relevantnim standardnim ponudama. U konkretnom primjeru to bi značilo da je za operatora korisnika irelevantno tko za HT vrši procjenu i otklon kvara (tehničar HT-a ili vanjski partner), već je obveza na strani HT-a osigurati pravovremeno postupanje i poštivanje propisanih rokova. Nadalje, iako obveza HT-a na davanje informacije da se radi o kvaru/smetnji na kabelu nije eksplicitno propisana, takva obveza logično proizlazi iz gore citiranih odredbi, jer bi u protivnom HT mogao potpuno arbitrarno naknadno obavještavati operatora korisnika da je uzrok kvara kabel.

HAKOM ističe da je prilikom konačnog obračuna kojeg će stranke vršiti temeljem ovog rješenja, neovisno o utvrđenju da HT ubuduće mora davati nedvosmislenu informaciju „smetnja na kabelu“, potrebno kao kvarove na kabelu tretirati sve one koji su to zaista i bili u spornom razdoblju, neovisno o sadržaju poruke kojom je VIPnet obaviješten da se radi o kvaru koji opravdava produljenje roka.

7) Umanjenje mjesečne naknade za svaki prekid duži od 24 neprekidna sata

Među strankama je sporno od kojeg trenutka postoji pravo VIPnet-a kumulativno zahtijevati:

umanjenje mjesečne naknade za veleprodajnu uslugu (zbog prekida u pružaju iste dužeg od 24 neprekidna sata) i naknadu za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji.

Naime, člankom 8.5.2. (1) SP BSA, koja je bila u primjeni do 1. siječnja 2017., propisano je:

„za svaki prekid na pojedinačnom širokopojasnom pristupu duži od dvadeset i četiri (24) neprekidna sata, mjesečna naknada za uslugu pojedinačnog širokopojasnog pristupa bit će umanjena za iznos jednodnevne naknade za svaki puni dan prekida u mreži (mjesečna naknada podijeljena sa 30)“.

Odlukom HAKOM-a, KLASA: UPI/I 344-01/16-05/06, URBROJ: 376-11-16-9 od 14. rujna 2016. (dalje: Odluka od 14. rujna 2016.) izmijenjene su i dopunjene pojedine odredbe SP BSA te je određeno da se tako izmijenjena/dopunjena standardna ponuda primjenjuje od 1. siječnja 2017. Predmetnom odlukom (točkom I.17 izreke) dopunjena je, između ostalog, i citirana odredba na način da glasi:

„za svaki prekid na pojedinačnom širokopojasnom pristupu duži od dvadeset i četiri (24) neprekidna sata, mjesečna naknada za uslugu pojedinačnog širokopojasnog pristupa bit će umanjena za iznos jednodnevne naknade za svaki puni dan prekida u mreži (mjesečna naknada podijeljena sa 30), što ne isključuje plaćanje naknade za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji iz članka 8.2.3. Standardne ponude.“

Prema mišljenju VIPnet-a Odlukom od 14. rujna 2016. nije uvedena nova obveza, već je HAKOM istu odredio kako bi se izbjegle bilo kakve nedoumice o tome ima li HT obvezu umanjiti mjesečni račun zbog prekida usluge. VIPnet napominje da je u razdoblju od listopada 2014. do studenog 2015. te od siječnja do prosinca 2016. za potraživanja po ovoj osnovi izdavao račune, a HT je sve navedene račune vratio uz obrazloženje da je takva naknada već uzeta u obzir u penalima za kašnjenje u otklonu smetnje. Međutim, napominje kako HT od siječnja 2017. automatski umanjuje iznos mjesečne naknade za razdoblje trajanja otklona kvara/smetnje koja traje duže od 24 sata, čime je potvrđen stav VIPnet-a da su sva prethodno odbijena potraživanja VIPnet-a za umanjene mjesečne naknade neosnovana.

Suprotno shvaćanju VIPnet-a, HT tumači kako se dodatna rečenica koja je ubačena u članak 8.5.2. (1) SP BSA, a kojom se utvrđuje da pored umanjenja mjesečne naknade operator ima za svaki prekid u mreži duži od 24 neprekidna sata i pravo na plaćanje naknade za zakašnjenje u otklonu kvarova/smetnji iz članka 8.2.3. SP BSA, primjenjuje tek od 1. siječnja 2017. i može imati učinak samo pro futuro. Smatra da navedeno proizlazi i iz Odluke od 14. rujna 2016. Dodatno napominje kako već Ustav RH brani retroaktivnu primjenu zakona i podzakonskih propisa pa je stoga sasvim jasno da zabrana retroaktivnosti osobito vrijedi u odnosu na predmetnu standardnu ponudu, koja po svojem obilježju ne spada niti u jednu od spomenutih kategorija. Slijedom navedenoga, HT drži kako u odnosu na ovaj zahtjev VIPnet-a ne postoji pravni temelj za isplatu naknade za kašnjenje za period od listopada 2014. do siječnja 2017. budući da je ova naknada prema izričitoj odluci HAKOM-a uključena u SP BSA tek od 1. siječnja 2017. godine.

Analizirajući odredbe SP BSA koja je bila na snazi do 1. siječnja 2017. te Odluku od 14. rujna 2016. kojom je važeća SP BSA izmijenjena, odnosno dopunjena, HAKOM zaključuje kako je ispravno tumačenje VIPnet-a.

Naime, i prije donošenja Odluke od 14. rujna 2016. bila je propisana obveza HT-a na plaćanje naknade operatoru korisniku za zakašnjenje, odnosno nepravovremenu realizaciju otklona kvara/smetnje, ali i obveza na umanjene mjesečne naknade za svaki puni dan prekida u mreži. Pri tom nigdje nije bilo propisano da bi naknada po jednoj osnovi isključivala naknadu po drugoj osnovi. Osim toga, iz obrazloženja Odluke od 14. rujna 2016. (str. 9., m) „Prekidi u mreži“)

razvidno je kako je dopuna odredbe 8.5.2. (1) izvršena „radi izbjegavanja dvojbi“, odnosno s ciljem samo dodatnog pojašnjenja već postojećih odredbi.

Što se tiče ULL usluge, situacija je drugačija. Naime, u SP ULL koja je bila na snazi do 1. siječnja 2107. nije bila predviđena obveza, tj. pravo na umanjenje mjesečne naknade za vrijeme trajanja isključenja usluge uslijed otklona kvara/smetnje.

Ta obveza uvedena je odlukom HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-01/16-05/07, URBROJ: 376-11-16-8 od 14. rujna 2016., točkom I.6 izreke, kojom je izmijenjen članak 16. „Privremena obustava usluge“ SP ULL koji je glasio:

„Tijekom privremene obustave usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji iz razloga navedenih u stavcima 1. i 2. ovog članka, Operator korisnik Standardne ponude nastavlja plaćati mjesečnu naknadu za tu uslugu, dok u slučajevima privremene obustave usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji iz razloga održavanja i razvoja pristupne mreže HT-a Operator korisnik Standardne ponude će plaćati mjesečnu naknadu umanjenu za onaj broj dana koliko je trajalo isključenje.“

na način da glasi:

„Tijekom privremene obustave usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji iz razloga navedenih u stavcima 1. i 2. ovog članka, Operator korisnik Standardne ponude nastavlja plaćati mjesečnu naknadu za tu uslugu, dok u slučajevima privremene obustave usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji iz razloga održavanja, otklona kvara/smetnje i razvoja pristupne mreže HT-a Operator korisnik Standardne ponude će plaćati mjesečnu naknadu umanjenu za onaj broj dana koliko je trajalo isključenje.“

U skladu s navedenim, kod ULL usluge pravo operatora korisnika, u konkretnom slučaju VIPnet-a, na plaćanje mjesečne naknade umanjene za broj dana koliko je trajalo isključenje iz razloga otklona kvara/smetnje postoji od 1. siječnja 2017. jer je sukladno točki IV. izreke spomenute odluke HT od tog dana u obvezi primijeniti SP ULL s ugrađenim izmjenama.

8) Bolja vremena otklona kvara/smetnje (SLA razina)

VIPnet je u zahtjevu naveo kako je za pojedine NBSA priključke ugovarao bolja vremena otklona kvarova (SLA1 razina), a da mu je HT odbijao izračune koje je dostavljao uz objašnjenje da za predmetne priključke nije ugovorena SLA1 razina, što je VIPnet smatrao netočnim.

Tijekom postupka i na održanim ročištima stranke su utvrdile da među njima nije sporno da se kraće vrijeme za otklon kvara (SLA1 razina) primjenjuje samo za one priključke za koje je to ugovoreno prije nego što je kvar/smetnja nastao, već je sporno pitanje je li za priključke koji su sadržani u VIPnet-ovim specifikacijama ugovorena SLA1 razina za koju se naknada za kašnjenje računa ako smetnja nije otklonjena za 10 sati. Naknadom provjerom VIPnet je utvrdio da uistinu za određeni broj priključaka iz njegove specifikacije nije bila ugovorena SLA1 razina pa je sukladno tome izvršio umanjenje inicijalnog potraživanja.

Slijedom navedenog, HAKOM nije analizirao odredbe standardnih ponuda vezane uz pravo na naknadu s osnova SLA smetnji, budući da njihovo tumačenje među strankama nije sporno.

9) Metodologija i procedura obračuna te trenutak primjene promjena naknada iz standardnih ponuda

Stranke su na ročištu održanom 25. siječnja 2018. navele kako uz identificiranih 8 spornih pitanja (gore obrađenih) postoji i manji broj drugih spornih pitanja koja se odnose na metodologiju i proceduru obračuna i trenutak primjene promjena naknada iz standardnih ponuda. Međutim, budući da stranke nisu konkretizirale što je točno sporno niti na ročištu niti u naknadno dostavljenim podnescima, predmetna pitanja nisu obuhvaćena ovim rješenjem.

Slijedom svega navedenog odlučeno je kao u točki I. izreke.

Točkom II. izreke naloženo je VIPnet-u postaviti konačan zahtjev na način da predmetne naknade obračuna primjenjujući pravila utvrđena točkom I. izreke te mu je za navedeno određen rok od 15 dana od dana primitka ovog rješenja. HAKOM skreće pažnju VIPnet-u na odredbe članka 16. SP RUO, članka 6. stavka 20. SP BSA i članka 5. SP WLR kojima je propisano da je naknade po osnovi nepravovremene (prijevremene ili zakašnjele) realizacije/otklona kvara veleprodajne usluge, koje je HT obvezan isplaćivati operatoru korisniku, potrebno obračunavati na mjesečnoj osnovi. Stoga se poziva VIPnet, prilikom izrade konačne specifikacije, voditi računa da se naknada može tražiti samo u odnosu na one zahtjeve koje je pravovremeno zahtijevao na mjesečnoj osnovi.

Nadalje, s obzirom da je nužno osigurati da HT, nakon što zaprimi konačan zahtjev VIPnet-a, izvrši provjeru istog te utvrdi nesporan iznos VIPnet-ovog potraživanja također poštujući pravila utvrđena ovim rješenjem, odlučeno je kao u točki III. izreke.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku 30 dana od dana primitka istog.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Dostaviti:

1. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb - osobnom dostavom
2. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb - osobnom dostavom
3. U spis