

**ANALIZA KAKVOĆE PRUŽANJA
UNIVERZALNIH USLUGA U
ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA U RH**

4. travnja 2019.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je u razdoblju od 8. veljače do 5. ožujka 2019. provela javni poziv u kojem su krajnji korisnici, operatori i sve ostale zainteresirane strane mogle iznijeti svoja stajališta o kakvoći univerzalnih usluga u Republici Hrvatskoj (dalje: RH). Dodatno, operatori su mogli iskazati interes za pružanje jedne ili više usluga u okviru univerzalnih usluga i/ili za pokrivanje različitih dijelova državnog područja RH. HAKOM je proveo analizu zaprimljenih komentara i prikupljenih podataka u svrhu utvrđivanja pružaju li se univerzalne usluge iz članka 35. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) na propisan i prikladan način i s odgovarajućom kakvoćom usluge.

Prilikom utvrđivanja pružaju li se univerzalne usluge na propisan i prikladan način, HAKOM smatra da je potrebno uzeti u obzir činjenicu da je obveza pružanja univerzalnih usluga ograničenog trajanja te se prilikom provođenja analize mora uzeti u obzir situacija nakon isteka ove obveze, uključujući i promjene te obveze koje donosi Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija. Neovisno što spomenuta Direktiva nije implementirana u hrvatsko zakonodavstvo, određene promjene potrebno je uzeti u obzir kao svojevrsnu smjernicu za određivanje mjera i opsega pružanja univerzalnih usluga.

1. Univerzalne komunikacijske usluge u Republici Hrvatskoj

Sukladno ZEK-u, univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama predstavljaju najmanji skup elektroničkih komunikacijskih usluga određene kakvoće, koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije te uz što manje narušavanja tržišnog natjecanja.

Sukladno članku 35. ZEK-a, univerzalne usluge u RH obuhvaćaju sljedeće usluge:

- 1. Pristup javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji**, što omogućuje govornu komunikaciju, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost (dalje: pristup mreži),
- 2. Pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku** svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, u obliku koji je odobrio HAKOM, a koji može biti tiskani i/ili elektronički, te se mora redovito obnavljati u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a,
- 3. Pristup krajnjih korisnika usluga**, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, **službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika** u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a,
- 4. Postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu** na javnim mjestima dostupnim u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom,

5. **Posebne mjere za osobe s invaliditetom**, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga, te primjeren izbor operatora koji su dostupni većini krajnjih korisnika usluga,
6. **Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga**, a koji obuhvaćaju usluge iz točke 1. do 3. ove točke.

Cijena pojedine univerzalne usluge mora biti pristupačna i istovjetna na cijelom području na kojem određeni operator pruža tu univerzalnu uslugu. HAKOM nadzire maloprodajno tržište usluga, odnosno prati razvoj i razinu maloprodajnih cijena univerzalnih usluga u odnosu na potrošačke cijene i prihode te izdaje prethodno odobrenje operatorima univerzalnih usluga za maloprodajne cijene tih usluga, u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva operatora.

HAKOM je nakon prethodne analize pružanja univerzalnih usluga i provedenog natječaja u 2015. odredilo dva operatora univerzalnih usluga. Vijeće HAKOM-a je 23. rujna 2015. donijelo Odluku kojom se trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d., (dalje: HT), odredilo operatorom univerzalnih usluga na teritoriju RH za razdoblje u trajanju od četiri (4) godina, za usluge navedene pod točkama 1., 3., 4., 5. i 6. ovog poglavlja, na način i u opsegu točno određenom konkretnom odlukom HAKOM-a. Isto tako, Vijeće HAKOM-a je 29. srpnja 2015. donijelo Odluku kojom se trgovačko društvo Imenik d.o.o., (dalje: Imenik) odredilo operatorom za pružanje univerzalnih usluga na teritoriju RH za razdoblje u trajanju od četiri (4) godine, za usluge navedene pod točkama 2., 3., 5. i 6. ovog poglavlja, na način i u opsegu točno određenom konkretnom odlukom HAKOM-a.

1.1 Pristup mreži

Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati pristup univerzalnim uslugama svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji. Univerzalne usluge pružaju se uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije i osiguravanja djelotvornog tržišnog natjecanja. Pristup mreži ostvaruje se putem javnih komunikacijskih mreža te isti mora omogućiti krajnjem korisniku javno dostupnu telefonsku uslugu i djelotvorni (širokopojasni) pristup internetu. Operatori univerzalnih usluga obvezni su realizirati svaki razumni zahtjev korisnika za pristupom javnoj komunikacijskoj mreži na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta.

Univerzalne usluge za cilj imaju osigurati dostupnost elektroničkih komunikacijskih usluga, a time i dostupnost usluga digitalnog društva, svim građanima RH. Ove usluge moraju biti dostupne i članovima društva za koje zbog, primjerice, zemljopisne izoliranosti ili socijalne ugroženosti, postoji mogućnost da bi iste mogle ostati uskraćene te dovele do socijalnih razlika u društvu.

U tablici 1. prikazan je broj zahtjeva korisnika za univerzalnom uslugom pristupa mreži u razdoblju od 2015. do 2018.

Tablica 1. Broj zahtjeva za univerzalnom uslugom HT-a

	2015	2016	2017	2018
Podneseni	70677	71360	57001	46366
Realizirani	68027	68834	55529	45549

Kao što je vidljivo iz tablice 1., HT omogućava uslugu pristupa mreži sukladno odredbama Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama. Razliku u broju podnesenih i realiziranih zahtjeva predstavljaju zahtjevi koji su naknadno stornirani od strane podnositelja zahtjeva, odnosno koji su nepotpuni i/ili neispravno popunjeni.

Trenutno operator univerzalnih usluga mora osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njegovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućava brzinu prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s.

Prilikom provođenja predmetne analize HAKOM je uzeo u obzir i novu Direktivu (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija koja definira kriterije koje pojedina usluga mora zadovoljavati kako bi ušla u okvir univerzalnih usluga. Kada govorimo o uključenosti svih društvenih skupina unutar digitalnog društva, prvenstveno je potrebno voditi računa o mogućnosti korištenja usluge pristupa internetu svih građana RH, posebice imajući u vidu usluge koje su definirane i Dodatkom V spomenute Direktive. Navedene usluge iz Dodatka V spomenute Direktive za svoje ispravno funkcioniranje zahtijevaju određene brzine širokopojasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru.

HAKOM je unutar ove analize zatražio određene dodatne podatke od operatora koji pružaju uslugu pristupa internetu i to na način da dostave broj korisnika po brzinama pristupa od 1 do 10 Mbit/s te zajednička kategorija za sve brzine iznad 10 Mbit/s.

Na temelju analize dostavljenih podataka HAKOM je mišljenja kako je nužno minimalnu brzinu djelotvornog (širokopojasnog) pristupa internetu podizati u dva koraka na način da, u prvom koraku, minimalna brzina djelotvornog (širokopojasnog) pristupa internetu, koju mora omogućiti operator koji će za uslugu pristupa mreži u sklopu univerzalne usluge biti određen operatorom univerzalne usluge, iznosi u dolaznom smjeru **4 Mbit/s** umjesto dosadašnjih **1 Mbit/s**.

Tablica 2 – udio broja korisnika za brzine ≤ 4 Mbit/s i ≥ 10 Mbit/s

godina	broj korisnika ≥ 10 Mbit/s - udio	broj korisnika ≤ 4 Mbit/s - udio	broj korisnika sa 4 Mbit/s - udio u broj korisnika ≤ 4 Mbit/s
2014.	27,10%	62,41%	89,43%
2015.	38,27%	50,57%	88,51%
2016.	55,92%	38,69%	91,38%
2017.	61,32%	35,15%	93,27%
2018.	70,28%	28,19%	93,80%

Naime, iz dostavljenih podataka je vidljivo kako je u 2014., odnosno u godini koja je prethodila odluci kojom je određen operator univerzalne usluge za uslugu pristupa mreži i kojom je određeno da djelotvorni (širokopojasnog) pristup internetu mora omogućiti minimalnu brzinu od 1 Mbit/s, udio korisnika koji su koristili brzine do i uključujući 4 Mbit/s iznosio je preko 60%. Na kraju 2018. udio korisnika koji koriste te brzine iznosio je manje od 30%.

Dodatno, na temelju podataka za razdoblje 2016. – 2018. odnosno na temelju trendova u zadnje tri godine, HAKOM je mišljenja kako je moguće očekivati da će taj postotak dodatno pasti u iduće dvije godine odnosno da će pasti ispod granice od 20%.

Isto tako, ako se promatraju isključivo korisnici koji koriste unutar osnovnog širokopojasnog pristupa internetu neku od brzina između 1 Mbit/s i 4 Mbit/s, vidljivo je kako gotovo 95% korisnika u 2018., osnovnog pristupa internetu koristi brzinu od 4 Mbit/s.

Na temelju prethodno navedenog, HAKOM je mišljenja kako za buduće razdoblje, u prvom koraku, minimalna brzina djelotvornog (širokopojasnog) pristupa internetu mora iznositi 4 Mbit/s.

Nadalje, iz Tablice 2 vidljiv je i porast broja korisnika koji koriste minimalno brzinu od 10 Mbit/s. Na kraju 2014. broj tih korisnika bio je nešto veći od 25% dok je na kraju 2018. udio korisnika na tim brzinama bio preko 70%. Na temelju kretanja broja korisnika za razdoblje od 2016. – 2018. HAKOM je mišljenja kako je moguće očekivati da će na kraju 2021. barem 80% korisnika koristiti minimalno brzine od 10 Mbit/s.

Dodatno, iz Tablice 2 je vidljivo kako, na kraju 2018. manje od 2% korisnika koristi brzine između 4 Mbit/s i 10 Mbit/s iz čega proizlazi da navedene brzine za korisnike nisu dovoljno atraktivne.

Temeljem navedenog, HAKOM je mišljenja kako je u drugom koraku nužno podignuti brzinu djelotvornog (širokopojasnog) pristupa internetu u dolaznom smjeru u sklopu univerzalne usluge na minimalno 10 Mbit/s.

Po mišljenju HAKOM-a osim brzina u dolaznom smjeru, potrebno je odrediti i minimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu u odlaznom smjeru i to zasebno za brzine prijenosa podataka u dolaznom smjeru od 4 Mbit/s, odnosno 10 Mbit/s.

Tablica 3 – Brzina prijenosa podataka u odlaznom smjeru za dolazni smjer od 4 Mbit/s

	operator 1	operator 2	operator 3	operator 4	operator 5	operator 6
2014.	256-512kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	496 kbit/s
2015.	256-512kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	496 kbit/s
2016.	256-512kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	496 kbit/s
2017.	358-512kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	496 kbit/s
2018.	358-512kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	512 kbit/s	496 kbit/s

Na temelju analize dostavljenih podataka (Tablica 3) HAKOM predlaže da za brzine s dolaznim smjerom od 4 Mbit/s, brzina prijenosa podataka u odlaznom smjeru iznosi 512 kbit/s.

Tablica 4 – Brzina prijenosa podataka u odlaznom smjeru za dolazni smjer od 10 Mbit/s

	operator 1	operator 2	operator 3	operator 4	operator 5	operator 6
2014.	320kbit/s - 1024 kbit/s	640k, 768k, 1M	512 kbit/s	640 kbit/s	0,648 kbit/s	1024 kbit/s
2015.	320kbit/s - 1024 kbit/s	640k, 768k, 1M	512 kbit/s	640 kbit/s 1024 kbit/s	0,648 kbit/s	1024 kbit/s
2016.	320kbit/s - 1024 kbit/s	640k, 768k, 1M	512 kbit/s	641 kbit/s 1024 kbit/s	0,648 kbit/s	1024 kbit/s
2017.	448kbit/s - 1024 kbit/s	640k, 768k, 1M	512 kbit/s	642 kbit/s 1024 kbit/s	0,648 kbit/s	1024 kbit/s
2018.	448kbit/s - 1024 kbit/s	640k, 768k, 1M	512 kbit/s	643 kbit/s 1024 kbit/s	0,648 kbit/s	1024 kbit/s

Na temelju analize dostavljenih podataka (Tablica 4), HAKOM predlaže da za brzine s dolaznim smjerom od 10 Mbit/s, brzina prijenosa podataka u odlaznom smjeru iznosi 1 Mbit/s.

Dodatni argument za prethodno navedeno može se vidjeti i u postojećoj europskoj praksi vezano uz uslugu pristupa mreži u sklopu univerzalne usluge. Iz dostupnih podataka, čiji pregled je dan u Tablici 5, vidljivo je da je u zemljama članicama EU raspon brzina širokopojsnog pristupa internetu u okviru univerzalne usluge određen u vrijednostima od 1Mbit/s do 10 Mbit/s.

Tablica 5. Pružanje univerzalnih usluga u zemljama članicama EU (izvor: Cullen International 2019)

Država	Brzina	USO operator	Posebности
Belgija	1 Mbit/s ↓	Svi operatori	Brzina mora biti osigurana svaki dan u godini, u svim satima osim u glavnom prometnom satu
Finska	2 Mbit/s ↓	Telia Sonera Finland, DNA, Elisa	U planu je do 2021. povećati brzinu na 10 Mbit/s ↓
Slovenija	4 Mbit/s ↓ 512 kbit/s ↑	Telekom Slovenije	
Španjolska	1 Mbit/s ↓	Telefonica, TTP	
Švedska	10 Mbit/s ↓		od 1.3.2018.
Švicarska	3 Mbit/s ↓ 300 kbit/s ↑	Swisscom	od 1.1.2018.

Malta	4 Mbit/s ↓	GO	
Hrvatska	1 Mbit/s ↓	HT	
Poljska	-		Škole, javne knjižnice i neke druge obrazovne ustanove imaju pravo na pristup internetu koji se financira iz državnog proračuna. Brzina nije određena.
UK	-	BT, KCOM	Vlada je objavila plan o uvođenju širokopojasne univerzalne usluge s brzinom od 10 Mbit/s ↓ i 1Mbit/s ↑ (2020.)
Italija	-		AGCOM preispituje mogućnost određivanje minimalne brzine od 2 Mbit/s ↓

Na temelju prethodno opisane analize unutar ovog poglavlja, HAKOM smatra kako je nužno osigurati pristup javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje govornu komunikaciju i odgovarajuću dostupnost pristupa internetu i digitalnim uslugama svim kategorijama korisnika, neovisno o njihovom socijalnom statusu ili eventualnoj zemljopisnoj izoliranosti. U tom smislu HAKOM smatra da je nužno odrediti univerzalnog operatora davatelja usluge pristupa mreži.

U tom smislu potrebno je uzeti u obzir i nedostatak konkurencije na dijelu pristupa javnoj telefonskoj mreži budući da jedino HT ima razvijenu pristupnu mrežu na cijelom teritoriju RH, koja je izgrađena u razdoblju kada je HT bio jedini operator na tržištu.

Isto tako, ni prilikom provođenja javnog poziva nitko nije iskazao interes za pružanje navedene univerzalne usluge. Budući da HT-u ističe obveza pružanja univerzalne usluge krajem 2019., a radi nastavka kontinuiranog pružanja univerzalnih usluga na području RH, potrebno je osigurati daljnje pružanje ove univerzalne usluge.

U protivnom, ako ne bi bio određen operator univerzalnih usluga, stvorili bi se uvjeti da univerzalna usluga pristupa mreži ne bude dostupna svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, što bi bilo u suprotnosti s člankom 35. stavkom 1. ZEK-a.

1.2 Služba davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i izdavanje imenika pretplatnika

Operator univerzalnih usluga mora osigurati službu davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika svih javnih komunikacijskih mreža u RH (dalje: usluga davanja obavijesti o brojevima pretplatnika), koja je dostupna svim korisnicima usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, osim u slučaju kada je izabran drugi davatelj univerzalnih imeničkih sadržaja sukladno ZEK-u i drugim podzakonskim aktima.

Usluga davanja obavijesti iz članka 22. stavka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama obuhvaća sve telefonske brojeve pretplatnika svih javno dostupnih telefonskih usluga u RH, osim brojeva

korisnika usluga koji nisu pretplatnici i nisu dostavili svoje osobne podatke matičnom operatoru javno dostupnih telefonskih usluga.

Usluga davanja obavijesti iz članka 22. stavka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama može omogućiti i dobivanje obavijesti o telefonskim brojevima pretplatnika stranih davatelja javnih govornih usluga, kao i o pozivnim brojevima stranih zemalja (kodovi zemalja).

Odabrani univerzalni davatelj sveobuhvatne usluge davanja obavijesti o brojevima pretplatnika mora osigurati korisnicima mogućnost dobivanja traženih podataka o pretplatniku, brzo i djelotvorno pretragom sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika, u bilo kojem trenutku:

1. pozivanjem pripadajućeg kratkog koda (118xx), a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar bilo koje javne telefonske mreže u RH,
2. slanjem kratke tekstualne poruke na pripadajući kratki kod, a koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar javne telefonske mreže u RH koja nudi mogućnost slanja tekstualnih poruka,
3. pristupom internetskoj stranici, bez naknade.

Pozivanje službe davanja obavijesti iz točke 1. mora biti omogućeno, bez naknade poziva, i slijepim osobama. Služba davanja obavijesti o brojevima svih pretplatnika na koje se odnosi točka 2. mora biti dostupna, bez naknade, i korisniku s gubitkom sluha koji je u nemogućnosti participirati glasovni govor putem pozivanja službe davanja obavijesti iz točke 1. Također, osiguran je pristup istoj ili odgovarajućoj službi korištenjem internetskog izdanja imenika.

Sveobuhvatni imenik svih pretplatnika mora biti dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom i/ili tiskanom obliku.

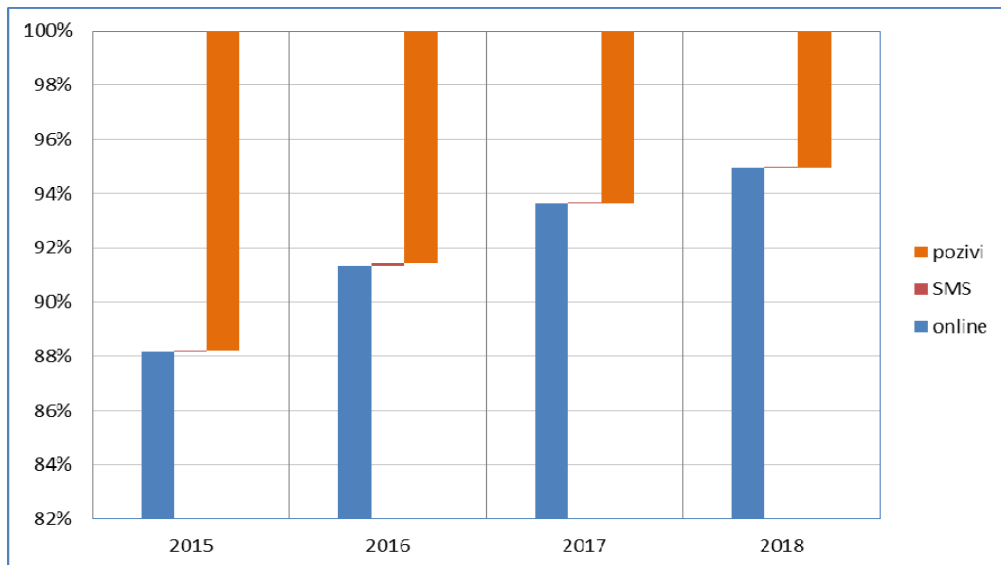
Operator univerzalnih usluga mora osigurati za osobe s invaliditetom pristup službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga sukladno ZEK-u i drugim podzakonskim aktima.

Izmjena osobnih podataka pretplatnika mora biti dostupna unutar sveobuhvatnoga javnoga elektronskog imenika svih pretplatnika, u roku od dva radna dana nakon što su izmijenjeni podaci zaprimljeni. Operator sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika mora obnavljati i objavljivati najmanje svake dvije godine tiskani sveobuhvatni javni imenik svih pretplatnika.

Operatori javno dostupnih telefonskih usluga moraju ovlaštenom davatelju imeničkog sadržaja omogućiti pristup svim podacima o pretplatnicima koje je objavio u vlastitom javnom imeniku svojih pretplatnika, u skladu s načelima nepristranosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti, u standardnom formatu, te sukladno mehanizmu, periodičnosti i vremenu definiranom u stavku 5. članka 5. Pravilnika o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima (NN br. 137/12; dalje: Pravilnik o imeniku).

Trenutno u RH dva operatora pružaju usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika svih javnih komunikacijskih mreža u RH, HT i Imenik. Pregled maloprodajnih cijena pokazuje da svi operatori pozive prema brojevima službi davanja informacija naplaćuju po pozivu.

Na sljedećem grafu prikazan je postotni udio upita na internetskim stranicama operatora pružatelja usluge pristupa sveobuhvatnom imeniku, broj poziva i SMS upita prema operatorima pružateljima usluge davanja obavijesti o brojevima pretplatnika u razdoblju od 2015. do 2018.

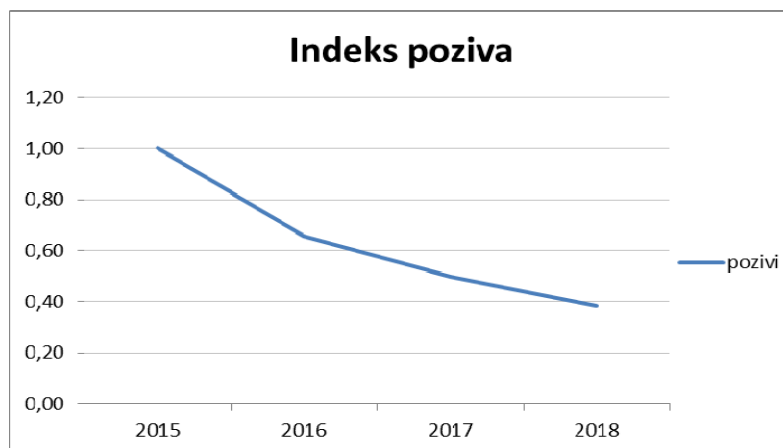


	2015	2016	2017	2018
online	88,15	91,36	93,64	94,96
SMS	0,06	0,05	0,03	0,02
pozivi	11,78	8,58	6,33	5,02

Slika 1. Raspodjela po vrsti upita

Analizom dostavljenih podataka vidljivo je kako je trend korištenja online izdanja imenika ostao isti dok je uočljiv trend pada broja poziva prema službi davanja informacija kao i SMS upita.

Na sljedećoj slici prikazan je indeks poziva prema operatorima pružateljima usluge davanja obavijesti o brojevima pretplatnika u razdoblju od 2015. do 2018.

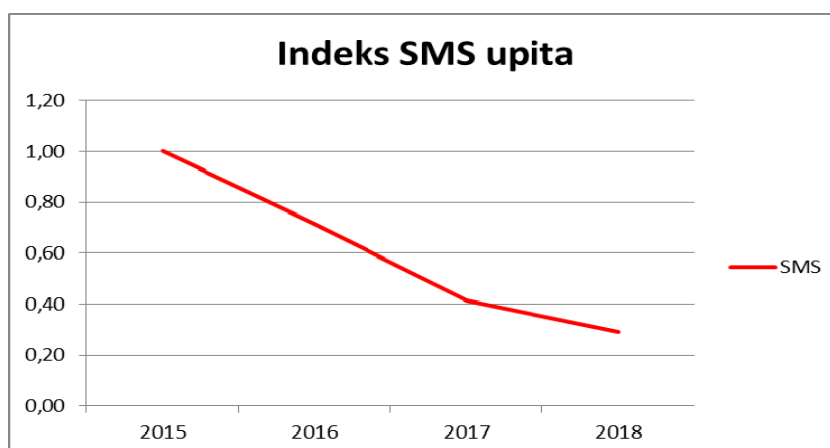


	2015	2016	2017	2018
pozivi	1,00	0,66	0,50	0,38

Slika 2. Indeks poziva

Prethodni prikaz pokazuje trend smanjivanja ukupnog broja telefonskih upita prema službama davanja obavijesti o brojevima pretplatnika dostupnim u RH. Kao referentnu točku HAKOM je uzeo broj poziva u 2015., te je prikazao pad kroz godine relativno, u odnosu na početnu godinu. Vidljivo je kako je broj poziva 2018. tek 38% od ukupnog broja poziva 2015.

Broj SMS upita pokazuje trend pada te po apsolutnoj vrijednosti predstavlja mali dio sveukupnih upita. Na sljedećoj slici prikazan je indeks SMS upita prema operatorima pružateljima usluge davanja obavijesti o brojevima pretplatnika u razdoblju od 2015. do 2018.

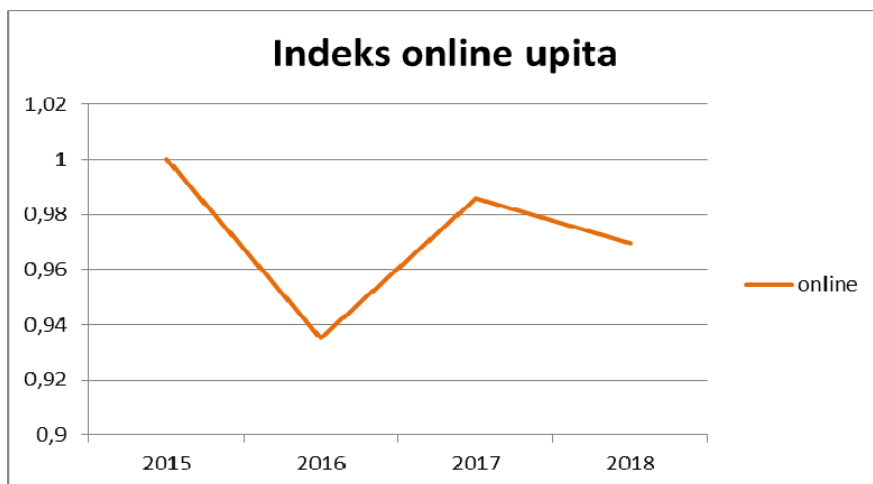


	2015	2016	2017	2018
SMS	1	0,72	0,41	0,29

Slika 3. Indeks SMS upita

Iz indeksa SMS upita vidljiv je trend pada kroz promatrano razdoblje pri čemu je broj SMS upita 2018. tek 29% od ukupnog broja SMS upita 2015.

Vezano uz upite prema online izdanju imenika, trend u odnosu na ostale vrste upita je očekivan, jer većina korisnika koristi računalo i internet, a i ovaj način upita je, za razliku od ostalih, besplatan i ne zahtjeva registraciju korisnika. Također, ova vrsta upita nudi i neke dodatne usluge kao što su informacije o traženom subjektu i njegova adresa. Na sljedećoj slici prikazan je indeks online upita na internetskim stranicama operatora pružatelja usluge pristupa sveobuhvatnom imeniku.



	2015	2016	2017	2018
online	1	0,94	0,99	0,97

Slika 4. Indeks online upita

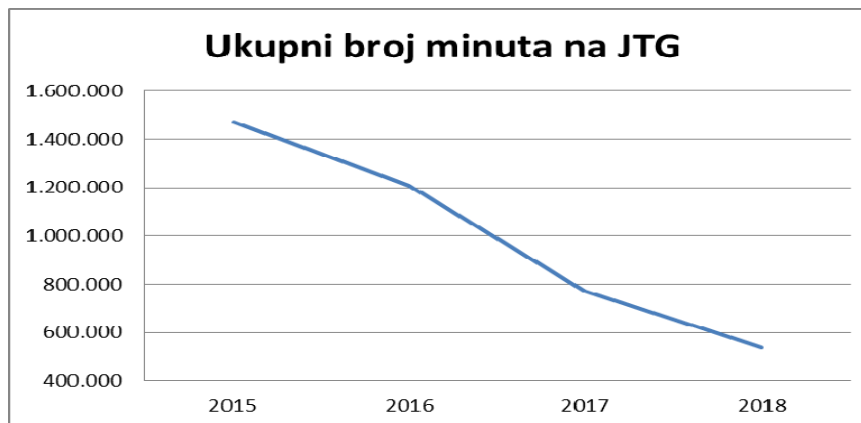
Iz podataka o prodanim tiskanim imenicima (307 komada) u promatranom razdoblju vidljivo je kako relativno mali broj korisnika koristi navedenu mogućnost kupnje tiskanog izdanja sveobuhvatnog imenika, tj. korisnici više koriste mogućnost online upita na internetskim stranicama operatora pružatelja usluge pristupa sveobuhvatnom imeniku. Slijedom navedenog, HAKOM smatra da nema potrebe uvrstiti prodaju sveobuhvatnog imenika u tiskanom i/ili CD formatu unutar univerzalne usluge, ali i ostavlja mogućnost operatoru univerzalnih usluga da to i učini, ukoliko postoji komercijalni interes.

U skladu s provedenom analizom, HAKOM zaključuje u slučaju da se ne odredi univerzalni operator ovih usluga, stvorili bi se realni uvjeti da te usluge ne budu dostupne svim krajnjim korisnicima usluga na cijelom području RH, što bi bilo u suprotnosti s člankom 35. stavkom 1. ZEK-a, stoga HAKOM ima obvezu postupiti sukladno članku 36. stavku 4. ZEK-a.

1.3 Javne telefonske govornice

Operator univerzalnih usluga obavezan je na području obavljanja univerzalnih usluga postaviti i osigurati uporabu javnih telefonskih govornica.

Na temelju dostavljenih podataka za razdoblje od zadnje 4 godine (2015. – 2018.), a što je vidljivo na slici 5, kontinuirano iz godine u godinu pada broja minuta (prometa) za sve javne telefonske govornice odnosno ukupan broj minuta u promatranom razdoblju pao je za gotovo 65% iz čega HAKOM zaključuje kako se smanjuje društvena važnost javnih telefonskih govornica.



JTG	2015	2016	2017	2018
broj minuta - ukupno	1.469.167	1.206.207	769.122	539.318

Slika 5. Ukupni broj minuta na javnim telefonskim govornicama

Nastavno na navedeno HAKOM smatra kako operator univerzalnih usluga ne treba u budućem razdoblju imati obvezu kojom je potrebno osigurati najmanje jednu telefonsku govornicu na svakih 1000 stanovnika po županiji (postojeća obveza) odnosno da obveza ne treba sadržati broj javnih telefonskih govornica na određeni broj stanovnika po županiji.

S druge strane, HAKOM ne smatra da su javne telefonske usluge u potpunosti izgubile važnost (postale povijesna usluga) za krajnje korisnike. Pod navedenim HAKOM prvenstveno smatra pozive prema brojevima hitnih službi i brojevima usluge od društvenog značaja (116 000 – Pozivni centar za nestalu djecu; 116 006 – pozivni centar za žrtve zločina; 116 111 - pozivni centar za djecu). Naime, u 2018. ostvareno je preko 18.000 minuta takvih poziva. Naime, javne telefonske govornice često mogu predstavljati vrlo vrijednu uslugu ranjivim skupinama društva odnosno bez obzira na pad broja minuta ostvarenih putem telefonskih govornica, iste mogu predstavljati jedini način komunikacije u određenim situacijama.

Temeljem svega prethodno navedenog, HAKOM smatra da je javne telefonske govornice potrebno osigurati isključivo na mjestima od javnog interesa. Pod ovim pojmom podrazumijevaju se određene javne ustanove, državne institucije, uredi jedinica lokalne i područne samouprave, te druge institucije od javnog interesa, uključujući carine, trajektne luke i brodska pristaništa, kolodvori, zatvori, pošte, sudove i slične ustanove.

Dodatno, kako osobe s invaliditetom predstavljaju vrlo važnu skupinu korisnika, HAKOM smatra kako na svakom mjestu od javnog interesa (prema gore opisanom značenju), operator univerzalne usluge mora osigurati barem jednu javnu telefonsku govornicu koja će biti prilagođena osobama s invaliditetom. U 2018. u javnim ustanovama i zatvorima bilo je 1398 javnih telefonskih govornica, a od toga su 404 bile prilagođene osobama s invaliditetom. Drugim riječima, svako mjesto od

javnog interesa može imati više od jedne telefonske govornice, ali na svakom takvom mjestu barem jedna mora biti prilagođena osobama s invaliditetom.

Prilikom uvođenja ove promjene, HAKOM napominje kako se ne očekuje povećanje broja javnih telefonskih govornica u odnosu na postojeće stanje. Međutim, to ne isključuje obvezu postavljanja javnih telefonskih govornica u novoizgrađena mjesta od javnog interesa ili na temelju opravdanog zahtjeva institucije.

1.4. Posebne mjere za osobe s invaliditetom

Kao što je već spomenuto, HAKOM osobe s invaliditetom smatra vrlo važnom skupinom korisnika kojima moraju biti omogućeni odgovarajući uvjeti iz čega je vrlo važno da posebne mjere za osobe s invaliditetom ostanu sastavni dio univerzalne usluge. Naime, izostanak ove mjere u sklopu univerzalne usluge mogao bi ugroziti postojeća prava ove osjetljive društvene skupine korisnika.

HAKOM je analizirao koje posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući i one o pristupu hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, pružaju li se iste na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga. Postojeći proglašeni davatelj univerzalne usluge omogućava slijepim osobama mogućnost poziva službi davanja obavijesti 11888 bez naplate usluge te će govorno dobiti informaciju o traženom broju.

Gluche osobe imaju mogućnost slanja SMS-a na broj 11888 bez naplate usluge te dobivaju povratni SMS bez naplate s informacijom o traženom broju. Nadalje, proglašeni davatelj univerzalne usluge na svojoj Internet stranici omogućava pristup informacijama o pogodnostima koje mogu dobiti osobe s invaliditetom, Također, davatelj univerzalne usluge omogućava slabovidnim i slijepim osobama korištenje obrazaca za sklapanje pretplatničkih ugovora na Braillevom pismu te kupovinu zasebnog bežičnog telefonskog aparata za osobe s posebnim potrebama.

Budući da postojećem operatoru univerzalne usluge obveza pružanja univerzalne usluge ističe krajem 2019., a radi nastavka kontinuiranog pružanja univerzalnih usluga na prikladan način, potrebno je osigurati daljnje pružanje ove obveze unutar univerzalne usluge. U protivnome ako ne bi bio određen operator univerzalnih usluga, stvorili bi se realni uvjeti da izostanu ove posebne mjere za osobe s invaliditetom i na taj se način oveliko ugroze prava ove osjetljive društvene skupine. Temeljem navedenog HAKOM smatra potrebnim da unutar ove obveze operator univerzalne usluge u budućem razdoblju mora zadržati sve obveze koje su trenutno na snazi.

Dodatno, na temelju prikupljenih komentara na javnom pozivu od strane raznih saveza i udruga osoba s invaliditetom, HAKOM smatra izuzetno važnim operatoru univerzalnih usluga u budućem razdoblju odrediti i sljedeće obveze:

- a) pisanu informaciju o proizvodima u poslovnica – obveza da u svim prodajnim mjestima (dućanima) informacije o cijenama i karakteristikama uređaja budu izložene okomito kako bi bile vidljive osobama u kolicima,
- b) prilagoditi poslovnice na način da su unutar istih dostupne linije vodilje kako bi se slijepim i slabovidnim osobama omogućilo samostalno kretanje

Navedene obveze bit će razmatrane u okviru promjena Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama ili pak promjena Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

1.5. Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga

Socijalno ugroženu skupina korisnika, poput osoba s invaliditetom, HAKOM također smatra vrlo važnom skupinom korisnika kojima moraju biti omogućeni odgovarajući uvjeti. Naime, izostanak ove mjere u sklopu univerzalne usluge mogao bi ugroziti postojeća prava ove osjetljive društvene skupine.

HAKOM je analizirao postoje li na tržištu posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženim skupinama krajnjih korisnika i na koji način operatori obavještavaju o ovim pogodnostima krajnje korisnike. Trenutno, davatelj univerzalne usluge omogućava cjenovne popuste kroz paket Halo Super 30 te su svi zaprimljeni zahtjevi i realizirani uz dostavu odgovarajuće dokumentacije iz mjerodavnih državnih institucija. O ovoj pogodnosti davatelj univerzalnih usluga obavještava korisnike na svojim prodajnim mjestima, telefonskim upitom ili putem službene internet stranice.

Budući da postojećem operatoru univerzalne usluge obveza pružanja univerzalne usluge ističe krajem 2019., a radi nastavka kontinuiranog pružanja univerzalnih usluga na prikladan način na području RH, potrebno je osigurati daljnje pružanje ove univerzalne usluge na način da za javno dostupnu telefonsku uslugu moraju ostati cjenovni popusti.

U poglavlju 1.1. ove analize HAKOM je utvrdio vrlo veliku važnost širokopojasnog pristupa internetu kao dio univerzalne usluge te obrazložio zašto je nužno da brzina pristupa internetu u budućem razdoblju, u prvom koraku, umjesto dosadašnjih 1Mbit/s, bude 4 Mbit/s s očekivanim povećanjem na 10 Mbit/s u slijedećem koraku. Naime, s obzirom na važnost usluge širokopojasnog pristupa internetu nužno je da operator univerzalne usluge u sklopu ove obveze unutar univerzalne usluge, omogući posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina što bi značilo i da za uslugu širokopojasnog pristupa internetu minimalne brzine od 4 Mbit/s omogući cjenovne popuste, a kao što je slučaj za javno dostupnu telefonsku uslugu.

Dodatno, HAKOM smatra da operator univerzalne usluge posebni cjenovni sustav za ovu skupinu korisnika mora omogućiti vidljivim na svojoj početnoj internet stranici.

1.6. Kvaliteta pružanja univerzalnih usluga

Operatori univerzalnih usluga obvezni su HAKOM dostavljati godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga. HAKOM kroz godišnja izvješća o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga prati podatke o kakvoći univerzalnih usluga kroz sljedeće parametre: vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji, učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku), vrijeme uklanjanja kvara, učestalost neostvarenih poziva, vrijeme uspostave poziva, odzivno vrijeme službe za korisnike, odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija), omjer broja javnih telefonskih govornica u radu i učestalost

prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge. HAKOM će u pisanom obliku upozoriti operatora univerzalnih usluga koji ne ispunjava mjerila kakvoće univerzalnih usluga, odnosno ne obavlja univerzalne usluge u skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika.

Godišnja izvješća HT-a i Imenika iz Dodatka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, koje HT i Imenik dostavljaju kao operator univerzalnih usluga, HAKOM objavljuje na svojim službenim internetskim stranicama.

Analizom dostavljenih podataka vidljivo je da Imenik pruža usluge unutar propisanih okvira. Također, u skladu s dostavljenim podacima vidljivo je da HT pruža usluge unutar propisanih okvira, uz iznimke za pojedine parametre kao što su: vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji, učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu i vrijeme otklona kvara. Za navedene parametre kakvoće univerzalnih usluga HT pravovremeno dostavlja obavijesti i obrazloženja (npr. do povećane vrijednosti parametra vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu u 2017. došlo je radi učestalih vremenskih nepogoda u RH tijekom mjeseca srpnja koje je dovelo do povećanja prijavljenih kvarova od 30% u odnosu na prosječan broj prijavljenih kvarova u istom razdoblju za prethodnu godinu) te su predložene mjere za uklanjanje utvrđenih nedostataka u osiguravanju kakvoće univerzalnih usluga.

1.7. Zaključak

Na temelju svega navedenog, HAKOM je utvrdio da se sve usluge u okviru univerzalnih usluga prema članku 35. stavku. 2. ZEK-a, na cjelokupno promatranom mjerodavnom tržištu, ne bi pružale na propisan i prikladan način, u slučaju kada se ne bi odredio operator za pružanje univerzalnih usluga, stoga će postupiti na način propisan člankom 36. stavkom 4. točkom 2. ZEK-a.

Naime, rezultati provedene analize ukazuju na činjenicu da je potrebno i nadalje osigurati dostupnost usluga iz opsega univerzalnih usluga na čitavom teritoriju RH, te posebno osigurati mjere i usluge za osobe s invaliditetom kao i kategorije korisnika iz socijalno ugroženih skupina. S obzirom na postojeće ponude drugih operatora, kao i činjenice da nitko u okviru javnog nije iskazao interes za obavljanje univerzalnih usluga, za zaključiti je da je i nadalje potrebno pružanje univerzalne usluge nametnuti kao obvezu.

Posebno je potrebno uzeti u obzir i nedostatak konkurencije na dijelu pristupa javnoj telefonskoj mreži budući da jedino HT ima razvijenu pristupnu mrežu na cijelom teritoriju RH.

Upravo radi navedenog, HAKOM će u nastavku postupka donijeti i odluku o raspisivanju javnog natječaja za pružanje univerzalnih usluga na području RH, odnosno na određenom dijelu državnog područja RH te na temelju istog odabrati najpovoljnijeg operatora za pružanje univerzalnih usluga.

S druge pak strane, HAKOM je analizom utvrdio potrebu usklađenja i revizije obveza koje se odnose na izdavanje imenika svih pretplatnika za koje je zaključeno da nije potrebno osigurati izdavanje imenika u tiskanom i/ili CD izdanju. Isto tako, analiza je ukazala na potrebu usklađenja obveze postavljanja i osiguranja javnih telefonskih govornica, za koje više neće postojati potreba postavljanja temeljem kriterija broja stanovnika, već isključivo prema lokaciji postavljanja govornica.

PRIVITAK: OBRADA ZAPRIMLJENIH KOMENTARA

HT je putem objavljenog javnog poziva dostavio svoje komentare u odnosu na univerzalnu uslugu širokopojasnog pristupa internetu, univerzalnu uslugu postavljanja javnih telefonskih govornica, te pokazatelje kakvoće usluge propisane Pravilnikom o univerzalnim uslugama HAKOM-a. Uvodno je HT istaknuo mogućnost iskazivanja interesa za nastavkom pružanja univerzalnih usluga, ali tek po definiranju uvjeta pod kojima bi se iste pružale u narednom razdoblju.

U odnosu na uslugu širokopojasnog pristupa Internetu, HT je istaknuo kako je od 2015.g. obvezan svim korisnicima na temelju njihova zahtjeva pružiti uslugu širokopojasnog pristupa Internetu uz minimalnu brzinu prijenosa od najmanje 1 Mbit/s. U odnosu na ovu obvezu, HT je napomenuo kako je iz pregleda poredbene prakse vidljivo kako taj trošak ne snosi isključivo USO operator, već da umjesto toga država jamči dostupnost takvog pristupa i subvencionira trošak uspostave predmetnih priključaka. Stoga HT predlaže da se u daljnjem razmatranju ove USO obveze vodi računa o poslovnim modelima i troškovima pružanja univerzalne usluge.

U odnosu na postavljanje javnih govornica, HT predlaže ukidanje ove usluge kao univerzalne. Naime, ističe kako je navedena usluga izgubila svoju društvenu važnost, posebice imajući u vidu drastičan pad prometa na govornicama. Neovisno o prijedlogu za ukidanje ove usluge kao univerzalne, HT namjerava zadržati određeni broj govornica, i to javnih govornica prilagođenih osobama s invaliditetom, javnih govornica u javnim ustanovama, te onih koje imaju veću učestalost korištenja.

U odnosu na sve gore opisane navode HT-a, HAKOM ističe kako će uzeti u detaljno razmatranje prilikom donošenja odluka u daljnjem postupku koji slijedi nakon usvajanja predmetne Analize, kao i u postupku izmjena Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacija, posebice u odnosu na prijedlog za ukidanjem obveze odražavanja javnih govornica.

HT je u svojim komentarima također istaknuo kako je pružanje univerzalnih usluga izrazito otegotno uslijed strogih odredbi Pravilnika, koji nisu usklađeni sa standardima na tržištu, usporedivim parametrima u drugim državama članicama EU ili ne prate promjene koje se ogledaju u razvoju elektroničkih komunikacijskih usluga.

Iako u svojim komentarima HT nije istaknuo konkretne prijedloge promjena, ovaj komentar će također biti detaljnije razmotren u daljnjem tijeku postupka i eventualnim izmjenama Pravilnika o univerzalnim uslugama.

U okviru javnog poziva HAKOM je posebno uputio poziv udrugama za osobe s invaliditetom, kao i Uredu Pravobranitelja za osobe s invaliditetom, koji je naveo kako je Republika Hrvatska ratificirala i Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom koja jamči osobama s invaliditetom jednakost i nediskriminaciju, te također obvezuje države članice Konvencije na poduzimanje odgovarajućih mjera osiguravanja pristupačnosti osobama s invaliditetom, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sustave. Također, Pravobranitelj za osobe s invaliditetom uputio je da se u daljnjem tijeku postupka uzmu u obzir očitovanja pojedinih udruga za osobe s invaliditetom.

Tako su posebno razmotreni prijedlozi Hrvatskog saveza udruga za mlade i osobe s invaliditetom (SUMSI), koji su posebno istaknuli kako su proizvođači u prodavaonicama na previsokom mjestu te je iste potrebno prilagoditi na način da pisane informacije budu izložene na način da su vidljive osobama u kolicima. Također je istaknuto kako je potrebno što je moguće više koristiti tzv. Asistivnu tehnologiju, koja povećava funkcionalne mogućnosti osoba s invaliditetom. Nadalje, istaknuli su kako je potrebna što veća transparentnost u komunikaciji prema osobama s invaliditetom, a u odnosu na javne govornice, predložili su da veći broj njih bude prilagođen osobama u kolicima.

U okviru javnog poziva pristigli su i komentari Centra za istraživanje, edukaciju i primjenu novih znanja koji se odnose na provedeno istraživanje među slijepim i slabovidnim osobama, a u kojem su u bitnome istaknuti prijedlozi poboljšanja pristupačnosti web stranica i njihove preglednosti. Isto tako, predloženo je poboljšanje kvalitete signala i podatkovne mreže u ruralnim područjima. Predloženo je, također, prilagođavanje poslovnica na način da su unutar istih dostupne linije vodilje koje bi slabovidnim i slijepim osobama omogućile samostalno kretanje, te daljnja edukacija zaposlenika operatora. U odnosu na javne govornice, istaknuto je kako se iste ne koriste od strane slijepih i slabovidnih osoba, dok imenik koriste isključivo u elektronskom formatu.

Pristigli su i komentari Hrvatskog saveza slijepih koji su istaknuli kako je potrebno poraditi na ponudama drugih operatora za socijalno ugrožene korisnike, koji su vrlo često upravo osobe s oštećenjima vida. U tom smislu je potrebno i jasnije informirati korisnike o mogućnostima i pravima. Nadalje, Hrvatski savez slijepih istaknuo je mogućnost uvođenja ponude posebnih uređaja prilagođenih osobama s oštećenjem vida, te s tim u vezi obvezu edukacije zaposlenika operatora. Što se tiče korištenja imenika, istaknuli su kako osobe s oštećenjem vida češće koriste usluge dobivanja informacija putem telefona.

Svi navedeni komentari bit će posebno detaljno analizirani, te će se razmotriti njihovo uvrštenje kroz izmjene Pravilnika o univerzalnim uslugama, ili kroz izmjene Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.