

TRŽIŠTE VELEPRODAJNOG  
ZAVRŠAVANJA GLASOVNIH  
POZIVA U VLASTITOJ  
MOBILNOJ MREŽI

2019

*Prijedlog za notifikaciju*

*Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti*



## Sadržaj

<b>1</b>	<b>SAŽETI PREGLED DOKUMENTA</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>UVOD</b>	<b>3</b>
2.1	EUROPSKI REGULATORNI OKVIR ZA ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE	3
2.2	ZAKON O ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA	4
2.3	ODNOS PREMA DRUGIM ZAKONIMA	5
2.4	OSVRT NA ODLUKU O ANALIZI TRŽIŠTA VELEPRODAJNOG ZAVRŠAVANJA GLASOVNIH POZIVA U VLASTITOJ MOBILNOJ MREŽI I S NJOM POVEZANE ODLUKE	5
2.5	KRONOLOŠKI SLIJED AKTIVNOSTI	6
<b>3</b>	<b>UTVRĐIVANJE MJERODAVNOG TRŽIŠTA</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>ODREĐIVANJE GRANICA MJERODAVNOG TRŽIŠTA</b>	<b>8</b>
4.1	KARAKTERISTIKE TRŽIŠTA POKRETNE JAVNE KOMUNIKACIJSKE MREŽE U REPUBLICI HRVATSKOJ	9
4.2	MJERODAVNO TRŽIŠTE U DIMENZIJU USLUGA	11
4.2.1	ZAMJENJIVOST NA STRANI POTRAŽNJE – MALOPRODAJNA RAZINA	12
4.2.2	ZAMJENJIVOST NA STRANI PONUDE I POTRAŽNJE - VELEPRODAJNA RAZINA	15
4.2.3	ZAKLJUČAK O MJERODAVNOM TRŽIŠTU U DIMENZIJU USLUGA	16
4.3	MJERODAVNO TRŽIŠTE U ZEMLJOPISNOJ DIMENZIJU	16
<b>5</b>	<b>PROCJENA POSTOJANJA OPERATORA SA ZNAČAJNOM TRŽIŠNOM SNAGOM</b>	<b>18</b>
5.1	CILJ I PREDMET ANALIZE MJERODAVNOG TRŽIŠTA	18
5.2	ANALIZA PODATAKA NA TRŽIŠTU VELEPRODAJNOG ZAVRŠAVANJA POZIVA U VLASTITOJ MOBILNOJ MREŽI	18
5.2.1	TRŽIŠNI UDJELI OPERATORA NA TRŽIŠTU VELEPRODAJNOG ZAVRŠAVANJA GLASOVNIH POZIVA U VLASTITOJ MOBILNOJ MREŽI	18
5.2.2	NEDOSTATAK PROTUTEŽNE KUPOVNE MOĆI	19
5.3	ZAKLJUČAK O PROCJENI POSTOJANJA OPERATORA SA ZNAČAJNOM TRŽIŠNOM SNAGOM I OCJENA DJELOTVORNOSTI TRŽIŠNOG NATJECANJA	21
<b>6</b>	<b>PREPREKE RAZVOJU DJELOTVORNOG TRŽIŠNOG NATJECANJA</b>	<b>22</b>
6.1	ODBIJANJE DOGOVORA /USKRAĆIVANJE MEĐUPOVEZIVANJA	22
6.2	PRENOŠENJE ZNAČAJNE TRŽIŠNE SNAGE NA OSNOVAMA NEVEZANIM UZ CIJENE	22
6.3	PRENOŠENJE ZNAČAJNE TRŽIŠNE SNAGE NA OSNOVAMA VEZANIM UZ CIJENE	24
6.4	NERAVNOPRAVNI POLOŽAJ HRVATSKIH OPERATORA POKRETNIH MREŽA U ODNOSU NA OPERATORE IZVAN EEA ZEMALJA	26



---

<b>7</b>	<b>REGULATORNE OBVEZE OPERATORA SA ZNAČAJNOM TRŽIŠNOM SNAGOM NA TRŽIŠTU VELEPRODAJNOG ZAVRŠAVANJA GLASOVNIH POZIVA U VLASTITOJ MOBILNOJ MREŽI</b>	<b>27</b>
<b>7.1</b>	<b>OBVEZA PRISTUPA I KORIŠTENJA POSEBNIH DIJELOVA MREŽE</b>	<b>27</b>
<b>7.2</b>	<b>OBVEZA NEDISKRIMINACIJE</b>	<b>30</b>
<b>7.3</b>	<b>OBVEZA TRANSPARENTNOSTI</b>	<b>32</b>
<b>7.4</b>	<b>OBVEZA NADZORA CIJENA</b>	<b>36</b>
<b>7.5</b>	<b>OSTALE REGULATORNE OBVEZE KOJE BI HAKOM, NA TEMELJU ZEK-A, MOGAO PROPISATI NA TRŽIŠTU VELEPRODAJNOG ZAVRŠAVANJA GLASOVNIH POZIVA U VLASTITOJ MOBILNOJ MREŽI</b>	<b>39</b>
<b>8</b>	<b>PRILOZI</b>	<b>40</b>
<b>8.1</b>	<b>PRIVITAK 1 – PREGLED REGULATORNIH OBVEZA</b>	<b>40</b>
<b>8.2</b>	<b>PRIVITAK 2 – MIŠLJENJE AGENCIJE ZA ZAŠTITU TRŽIŠNOG NATJECANJA</b>	<b>41</b>
<b>8.3</b>	<b>PRIVITAK 3 – KOMENTARI NA DOKUMENT ANALIZE</b>	<b>43</b>
<b>9</b>	<b>POPIS SLIKA</b>	<b>50</b>

---

## 1 Sažeti pregled dokumenta

HAKOM<sup>1</sup> je nacionalna regulatorna agencija za obavljanje regulatornih i drugih poslova u okviru djelokруга i nadležnosti određenih ZEK-om<sup>2</sup>. U okviru svojih nadležnosti, HAKOM je zadužen za područje tržišnog natjecanja u elektroničkim komunikacijama te sukladno članku 52. ZEK-a HAKOM provodi postupak analize tržišta.

U provedbi postupka analize tržišta, HAKOM najprije utvrđuje mjerodavna tržišta podložna prethodnoj (ex-ante) regulaciji u skladu sa člankom 53. ZEK-a. Potom, u skladu sa člankom 54. ZEK-a, određuje mjerodavna tržišta i procjenjuje postojanje jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu, u svrhu ocjene djelotvornosti tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu. Na temelju rezultata provedene analize bit će određene, izmijenjene, zadržane ili ukinute regulatorne obveze navedene u člancima od 58. do 65. ZEK-a.

HAKOM je u provedbi predmetnog postupka analize tržišta, koji je propisan člankom 52. ZEK-a, osobito vodio računa o primjeni Preporuke o mjerodavnim tržištima i o mjerodavnim Smjernicama za analizu tržišta i ocjenu značajne tržišne snage<sup>3</sup>.

Uzimajući u obzir da je predmetno mjerodavno tržište prepoznato unutar mjerodavne Preporuke Europske komisije, nije bilo potrebe za provođenjem postupka iz članka 53. stavka 2. ZEK-a (Test tri mjerila) kako bi utvrdio je li ono podložno prethodnoj regulaciji.

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

1. veleprodajno završavanje glasovnih poziva u mreži operatora HT,
2. veleprodajno završavanje glasovnih poziva u mreži operatora Tele2,
3. veleprodajno završavanje glasovnih poziva u mreži operatora A1 Hrvatska,

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

Također, HAKOM je odredio da je, u zemljopisnoj dimenziji, mjerodavno veleprodajno tržište za uslugu završavanja glasovnih poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu, nacionalni teritorij Republike Hrvatske.

Nakon što je odredio mjerodavno tržište, HAKOM je na temelju mjerila za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, odredio tri operatora u pokretnim mrežama kao operatore sa značajnom tržišnom snagom:

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

<sup>1</sup> Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

<sup>2</sup> Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14 i 72/17)

<sup>3</sup> Smjernice za analizu tržišta i ocjenu značajne tržišne snage na temelju regulatornog okvira EU-a za elektroničke komunikacijske mreže i usluge, OJ C 159/1; 7. svibnja 2018.

3. Operator A1 određuje se operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.

Slijedom svega, HAKOM je, na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na ovom mjerodavnom tržištu i na pripadajućem maloprodajnom tržištu na koje operator sa značajnom tržišnom snagom može prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu, odredio HT-u, Tele2 i A1 regulatorne obveze kako slijedi:

- obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže;
- obvezu nediskriminacije;
- obvezu transparentnosti uz objavu standardne ponude međupovezivanja;
- obvezu nadzora cijena.

Tablični prikaz regulatornih obveza prikazan je u Priritku 1 ovog dokumenta.

## 2 Uvod

### 2.1 Europski regulatorni okvir za elektroničke komunikacije

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

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

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

Na temelju prvog odlomka članka 15. Okvirne direktive (Direktiva 2002/21/EC), Europska komisija je usvojila Preporuku (2014/710/EU) od 9. listopada 2014. o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj regulaciji<sup>4</sup> (dalje: Preporuka) čime je zamijenjena Preporuka (2007/879/EC) od 17. prosinca 2007. o mjerodavnim tržištima na području elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj regulaciji<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> OJ L 295/79; 9. listopada 2014.

<sup>5</sup> OJ L 344/65; 28. prosinca 2007.

U provedbi postupka analize tržišta, HAKOM je primijenio i Preporuku o regulaciji cijena završavanja poziva<sup>6</sup>.

## 2.2 Zakon o elektroničkim komunikacijama

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

Utvrđivanje mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji u skladu je s člankom 53. ZEK-a uz primjenu važeće Preporuke o mjerodavnim tržištima. Važeća preporuka sadrži četiri tržišta podložnih prethodnoj regulaciji, pa je HAKOM u mogućnosti, bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila), prethodno regulirati samo ta četiri tržišta. Međutim, u skladu s člankom 53. stavkom 2. ZEK-a, HAKOM može odlukom utvrditi da su i druga mjerodavna tržišta koja su specifična za područje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u Republici Hrvatskoj podložna prethodnoj regulaciji ako su na tim tržištima istodobno zadovoljena sljedeća tri mjerila:

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

U nastavku se provodi postupak koji se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom mjerodavnom tržištu. U svrhu određivanja mjerodavnog tržišta, prema članku 54. ZEK-a, HAKOM utvrđuje dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju tržišta, vodeći osobito računa o mjerodavnim Smjernicama za analizu tržišta i ocjenu značajne tržišne snage te o mjerodavnoj pravnoj stečevini EU iz područja tržišnog natjecanja.

Po određivanju mjerodavnog tržišta u objema navedenim dimenzijama, HAKOM, u suradnji s AZTN-om, sukladno članku 54. stavku 5. ZEK-a, ocjenjuje djelotvornost tržišnog natjecanja na tom tržištu. U slučaju nedostatka djelotvornog tržišnog natjecanja, HAKOM, sukladno članku 55. ZEK-a, procjenjuje postoji li na tom mjerodavnom tržištu operator/operatori sa značajnom tržišnom snagom te ukoliko da HAKOM donosi odluku kojom svakom operatoru sa značajnom tržišnom snagom određuje najmanje jednu regulatornu obvezu iz članaka 58. do 65. ZEK-a.

Odluku u navedenom postupku, HAKOM je prethodno obavezan notificirati Europskoj komisiji. Zaključno, predmetno [tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži](#) navedeno je u mjerodavnoj Preporuci<sup>7</sup> stoga je HAKOM u mogućnosti isto

<sup>6</sup> Commission Recommendation on the Regulatory Treatment of Fixed and Mobile Termination Rates in the EU (2009/396/EC), OJ L 124/67; 7. svibnja 2009.

<sup>7</sup> Tržište br. 2

prethodno regulirati, a samim time i utvrditi bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila navedena u članku 53. stavku 2. ZEK-a.

### 2.3 Odnos prema drugim zakonima

Sukladno članku 6. stavku 4. ZEK-a, HAKOM, između ostalih, osobito surađuje s AZTN-om. AZTN je pravna osoba s javnim ovlastima koja samostalno i neovisno obavlja poslove u okviru djelokruga i nadležnosti određenih Zakonom o zaštiti tržišnog natjecanja<sup>8</sup> za što odgovara Hrvatskom saboru.

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

### 2.4 Osvrt na odluku o analizi tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži i s njom povezane odluke

U ožujku 2015. HAKOM je donio [odluku](#) u postupku analize tržišta<sup>9</sup> te u skladu s navedenim odredio dimenziju usluga i zemljopisnu dimenziju mjerodavnog tržišta završavanja glasovnih poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu. Nakon što je odredio mjerodavno tržište, HAKOM je, na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, odredio HT, A1 i Tele2 operatorima sa značajnom tržišnom snagom te istima odredio regulatorne obveze na temelju utvrđenih nedostataka na tržištu. Prethodno navedeno je detaljno obrazloženo u dokumentu [„Tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži“](#).

Navedenom analizom HAKOM je uveo segmentiranu regulatornu obvezu nadzora cijena terminacije ovisno o A broju, i to na način da se obveza nadzora cijena primjenjuje samo za uslugu završavanja poziva započetih s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili EEA operatora, neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo<sup>10</sup>. Istovremeno, cijene terminacije za uslugu završavanja poziva započetih s A brojeva koji pripadaju nekom od operatora izvan EEA područja, neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, određuju se na komercijalnoj osnovi.

U rujnu 2016. HAKOM je donio [odluku](#)<sup>11</sup> kojom su propisane nove cijene veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u mobilnoj mreži operatora HT, A1 i Tele2. Navedene cijene su izračunate na temelju *bottom-up* troškovnog modela uz primjenu pure LRIC pristupa, i to u iznosu od 4,70 lipa/minuta. Cijene se primjenjuju od 1. srpnja 2017., a ostaju na snazi do donošenja nove odluke o cijenama.

<sup>8</sup> NN br. 79/09, 80/13

<sup>9</sup> KLASA: UP/I-344-01/14-03/08; URBROJ: 376-11-15-16

<sup>10</sup> Operatoru koji ima mogućnost raspoznavanja A broja isti mora biti vidljiv, ispravan i potpun.

<sup>11</sup> KLASA: UP/I-344-01/16-05/08; URBROJ: 376-11-16-12



U studenom 2017. HAKOM je donio [odluku](#)<sup>12</sup> o izmjeni Analize tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži kojom je operatorima sa značajnom tržišnom snagom na ovom mjerodavnom tržištu propisao obvezu omogućavanja IP međupovezivanja od 1. siječnja 2018. Detaljni uvjeti IP međupovezivanja s pokretnim mrežama u Republici Hrvatskoj propisani su [odlukom](#)<sup>13</sup> iz veljače 2018. i pripadajućim Dokumentom o uvjetima IP međupovezivanja.

Nakon implementacije segmentirane regulatorne obveze nadzora cijena terminacije ovisno o A broju, nacionalni operatori su cijene završavanja poziva s A brojeva izvan EEA područja odredili na razini koja je značajno veća od cijene reguliranih poziva, kako bi iste uskladili s cijenama koje plaćaju za terminaciju poziva na brojeve izvan EEA područja. U takvim okolnostima, operatori su u povećanoj mjeri zabilježili ponašanja za koja tvrde da su prijevarena<sup>14</sup>, a s ciljem izbjegavanja plaćanja veće cijene terminacije od regulirane. Pred HAKOM-om su pokrenuta dva spora vezano uz uočeno prijevarno ponašanje, od kojih je samo jedan uključivao operatora pokretne mreže. Naime, HAKOM je u svibnju 2018. donio [rješenje](#)<sup>15</sup> kojim se kao neosnovan odbija zahtjev Terrakoma<sup>16</sup> protiv Tele2 vezano uz obračun interkonekcijskog prometa za indirektnu međunarodnu terminaciju za razdoblje od svibnja 2017. do rujna 2017. U navedenom zahtjevu Terrakom je smatrao kako je Tele2 sporni promet pogrešno obračunavao prema cijenama za promet sa brojeva izvan EEA područja pri čemu navodi da je iz CDR zapisa dostavljenih od strane Tele2 i vlastite evidencije poziva razvidno kako je riječ o pozivima s EU brojeva. Analizom svih relevantnih činjenica u predmetnom postupku, HAKOM je utvrdio da je zahtjev Terrakoma neosnovan iz niza razloga koji su opisani predmetnim rješenjem. Ovdje se, ilustracije radi, navodi samo jedan od tih razloga, a to su dostavljeni rezultati ankete koju je Tele2 proveo nad svojim korisnicima kojima su upućivani pozivi sa spornih A brojeva. Iz navedenih rezultata proizlazi da pojedini pozivi nisu upućivani iz Slovenije, pri čemu su se neki korisnici očitovali da je riječ o pozivima iz zemalja izvan EEA područja, kao primjerice država iz Afrike, Srbije i Koreje.

## 2.5 Kronološki slijed aktivnosti

Sukladno članku 52. stavku 2. ZEK-a, HAKOM najmanje svake tri godine od dovršetka prethodne provedbe postupka iz članka 52. stavka 1. ZEK-a započinje postupak analize predmetnog mjerodavnog tržišta. Ovo je četvrti krug Analize tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Prethodna tri kruga mjerodavne analize provedena su 2009., 2013. i 2015.

S obzirom da je od trenutka donošenja odluke o završenom postupku analize tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži prošlo razdoblje od tri godine, HAKOM je 26. travnja 2018. od operatora pokretne mreže zatražio dostavu dodatnih podataka potrebnih za provođenje postupaka analize tržišta, uz postojeće podatke koji su prikupljeni u okviru tromjesečnih upitnika. Predmetni podaci odnose se na razdoblje od

<sup>12</sup> KLASA:UP/I-344-01/14-03/08; URBROJ: 376-11-17-20

<sup>13</sup> KLASA: UP/I-344-01/15-03/04; URBROJ: 376-11-18-15

<sup>14</sup> najčešće se radilo o zamjeni non EEA A broja s EEA A brojem

<sup>15</sup> KLASA: UP/I-344-08/17-03/05; URBROJ: 376-04-18-35

<sup>16</sup> Terrakom d.o.o.

drugog polugodišta 2014. do drugog polugodišta 2017. te su zatraženi na šestomjesečnoj razini.

HAKOM je 27. rujna 2018. donio prijedlog odluke u postupku analize tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji te je o navedenom prijedlogu odluke od 27. rujna do 22. listopada 2018., sukladno članku 22. ZEK-a, proveden postupak javne rasprave. Na temelju javne rasprave HAKOM je zaprimio komentare HT-a i A1. Odgovori na komentare nalaze se u Privitku 3 ovog dokumenta.

Isto tako, sukladno članku 54. stavku 5. ZEK-a, HAKOM je zatražio mišljenje AZTN-a o načinu na koji je odredio mjerodavno tržište i utvrdio operatora sa značajnom tržišnom snagom. Mišljenja Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja nalaze se u Privitku 2 ovog dokumenta.

### 3 Utvrđivanje mjerodavnog tržišta

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

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

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

- *veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.*

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

### 4 Određivanje granica mjerodavnog tržišta

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

Za razliku od potencijalne konkurencije, kod zamjenjivosti na strani ponude aktivni operator u kratkom roku reagira na povećanje cijene. Potencijalni konkurenti trebaju više vremena kako bi počeli nuditi istovjetnu uslugu na tržištu. Nadalje, u slučaju postojanja zamjenjivosti na strani ponude već aktivni operatori se ne izlažu dodatnim troškovima, a ulazak potencijalnih konkurenata podrazumijeva značajne nenadoknadive troškove (eng. *sunk cost*).

Nadalje, isto mjerodavno tržište čine sve usluge koje su međusobno zamjenjive, bilo na strani potražnje ili na strani ponude.

## 4.1 Karakteristike tržišta pokretne javne komunikacijske mreže u Republici Hrvatskoj

Na tržištu pokretne javne komunikacijske mreže u Republici Hrvatskoj, na maloprodajnoj i veleprodajnoj razini, djeluju tri operatora pokretnih mreža (MNO):

- HT, Tele2 i A1.

Sva tri operatora koja posluju na tržištu potpisala su ugovor o međupovezivanju čime je omogućeno direktno povezivanje njihovih korisnika. Također, navedeni operatori imaju potpisane ugovore o međupovezivanju i s operatorima nepokretne javne komunikacijske mreže. Na tržištu nema mobilnih virtualnih operatora (MVNO). Operatori pokretne mreže na tržištu pružaju i usluge putem drugog *branda*<sup>17</sup> (npr. bonbon, Tomato).

Sva tri operatora na tržištu imaju mogućnost pružati svoje usluge putem 2G, 3G i 4G<sup>18</sup> tehnologije. HT i A1 već su počeli pružati uslugu VoLTE (eng. Voice over LTE) koja omogućuje ostvarivanje glasovnih poziva preko 4G (LTE) mreže. Između 2G, 3G i 4G tehnologije omogućena je interoperabilnost, što znači da korisnici mogu međusobno razgovarati bez obzira imaju li mobilne uređaje koji podržavaju iste tehnologije. Populacijska pokrivenost LTE tehnologijom je na kraju 2017. bila preko 90 posto.

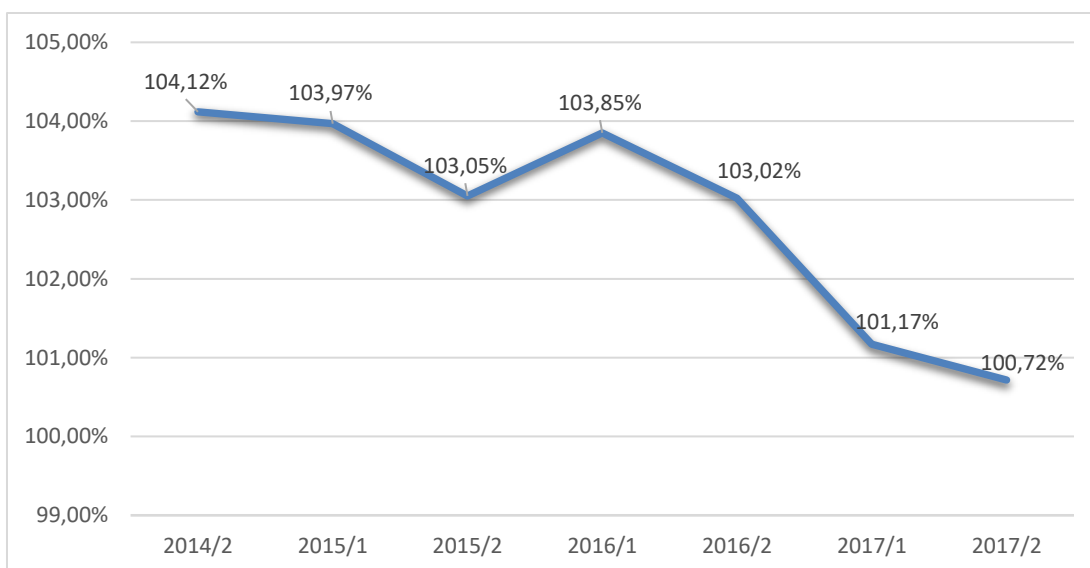
U Republici Hrvatskoj, kao i u većini zemalja, gustoća korisnika<sup>19</sup> je iznad 100 posto, odnosno broj priključaka (SIM kartica) u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je veći od broja stanovnika. Smanjenje broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži, prikazano na slici 1, uglavnom je posljedica pojave tarifnih paketa povoljnijih za krajnje korisnike, odnosno pojave tarifnih paketa koji ne rade razliku u cijeni između poziva unutar mreže i poziva prema drugim mrežama. Stoga se korisnici odlučuju samo za jednog operatora.

<sup>17</sup> Razlika u odnosu na tarifne pakete MNO operatora je u činjenici što drugi brand ima i svoju numeraciju (vlastiti NDC), čime se radi diferencijacija u odnosu na pozive prema drugim numeracijama (NDC-ovima). Operatori pokretne mreže pozive na te NDC-ove (drugi *brand*) tretiraju kao pozive u druge mreže (off-net pozivi).

<sup>18</sup> HAKOM je sukladno ZEK-u i Pravilniku o uvjetima dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra (NN br. 45/12, 50/12, 97/14 i 116/17) izdao tehnološki neutralne dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra operatorima pokretnih mreža. U 2012. dodijeljena je digitalna dividenda HT-u i A1, a 2013. je operatorima dodijeljen preostali dio spektra u iznosu od 20MHz, i to HT-u i A1. Temeljem raspisanog javnog poziva, 2014. je zainteresiranim operatorima dodijeljen najveći dio preostalog radiofrekvencijskog spektra u frekvencijskome području za pokretne javne komunikacijske mreže 1805-1880/1710-1785 MHz, i to Tele2 (2x15 MHz) i HT (2x10 MHz). U postupku javne dražbe, 2015. je A1 dodijeljen preostali radiofrekvencijski spektar (2x15,6 MHz) u frekvencijskome području za pokretne javne komunikacijske mreže 1805-1880/1710-1785 MHz.

<sup>19</sup> aktivnim korisnikom bez pretplatničkog odnosa se smatra korisnik koji je u zadnjih 90 dana barem jednom koristio uslugu u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži ili nadopunio račun putem bona.

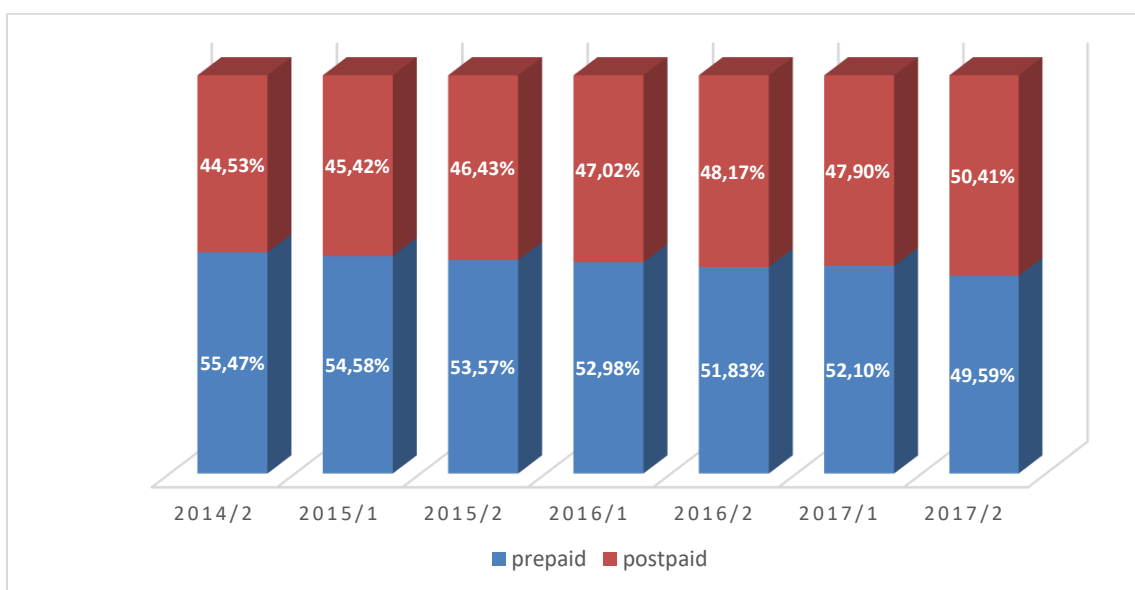
Slika 1 Gustoća korisnika telefonskih usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži



Izvor: Tromjesečni upitnici HAKOM-a

Nadalje, korisnici sve više daju prednost telefonskoj usluzi u javnoj pokretnoj mreži s pretplatničkim odnosom (*postpaid*) u odnosu na telefonsku uslugu u javnoj pokretnoj mreži bez ugovornog odnosa (*prepaid*). Tako je na kraju 2017. broj korisnika s pretplatničkim odnosom (50,41 posto) premašio broj korisnika bez pretplatničkog odnosa (49,59 posto).

Smanjenje broja *prepaid* korisnika u skladu je s trendovima na tržištu, a posljedica je tržišne utakmice koja se očituje u ponudi atraktivnih *postpaid* paketa. Naime, u usporedbi s *prepaid* ponudama, operatori u *postpaid* paketima nude povoljnije cijene poziva, ali i dodatne pogodnosti (npr. neograničeni internet promet ili kupnja mobilnog uređaja po povoljnijim cijenama u odnosu na *prepaid*).

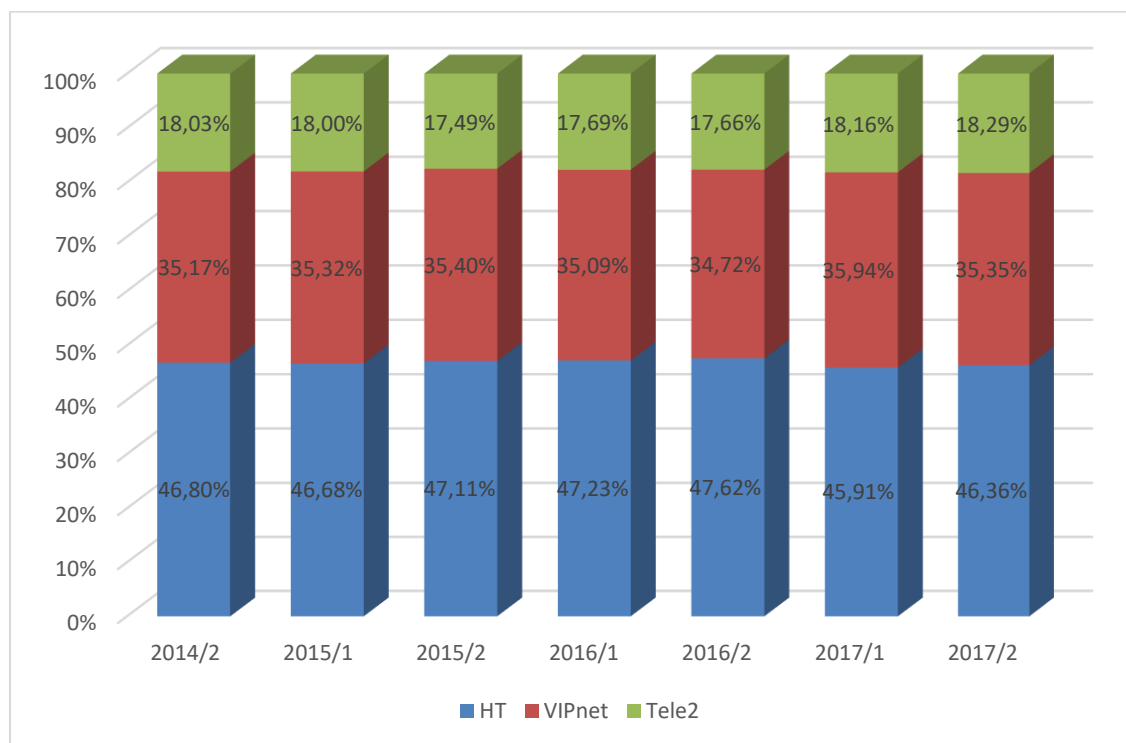
Slika 2 Odnos korisnika s pretplatničkim odnosom (eng. *postpaid*) i korisnika bez pretplatničkog odnosa (eng. *prepaid*)

Izvor: Tromjesečni upitnici HAKOM-a

Tržišna utakmica vidljiva je i kroz pokazatelj velike migracije korisnika između operatora tj. u broju prenesenih brojeva. Korisnicima je uslugom prenosivosti broja omogućeno da u vrlo kratkom vremenu (3 radna dana) uz zadržavanje korisničkog broja mogu promijeniti operatora te odabrati onog koji najviše odgovara njihovim potrebama. U promatranom razdoblju na polugodišnjoj razini između operatora migrira prosječno oko 86 tisuća korisnika.

Udjeli operatora prema ukupnom broju korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži su u promatranom razdoblju stabilni (slika 3.).

Slika 3 Udjel operatora prema ukupnom broju korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži



Izvor: Tromjesečni upitnici HAKOM-a

## 4.2 Mjerodavno tržište u dimenziji usluga

S obzirom da potražnja za uslugom na veleprodajnoj razini proizlazi za potražnjom na maloprodajnoj razini, pri određivanju dimenzije usluga mjerodavnog tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, potrebno je utvrditi postoje li zamjenske usluge maloprodajnoj usluzi koja se nudi na temelju veleprodajne usluge završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Stoga su, na maloprodajnoj razini, pozivi upućeni na brojeve u pokretnoj mreži nacionalnih operatora polazišna usluga u odnosu na koju se razmatraju zamjenske usluge koje bi mogle predstavljati indirektno cjenovno ograničenje na veleprodajnu uslugu.

Poziv upućen prema pokretnoj mreži može biti upućen iz iste pokretne mreže ili iz drugih pokretnih i nepokretnih mreža nekog od nacionalnih ili međunarodnih operatora. Slijedom navedenog, tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva čine svi pozivi koji su završili u mreži operatora pokretnih mreža, neovisno jesu li pozivi započeti u mreži nacionalnog ili

međunarodnog operatora pokretne ili nepokretne mreže. Stoga, tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva treba uključivati sve pozive neovisno o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u kojoj je poziv započeo.

U objašnjenju Preporuke o mjerodavnim tržištima<sup>20</sup> se navodi kako tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži u skladu s tehnološki neutralnim pristupom treba obuhvatiti sve mobilne mrežne topologije 2G, 3G – UMTS, 4G – LTE i druge mrežne topologije ukoliko su iste prisutne na tržištu.

S obzirom da je omogućena interoperabilnost između 2G, 3G i 4G tehnologije, što znači da korisnici mogu međusobno razgovarati bez obzira imaju li mobilne uređaje koji podržavaju iste tehnologije, te da u praksi korisnik pokretnih mreža ne zna hoće li poziv koji je uputio završiti na mobilnom uređaju koji podržava 2G, 3G ili 4G tehnologiju<sup>21</sup>, HAKOM u ovoj analizi razmatra pozive upućene prema pokretnoj mreži neovisno o tehnologiji koja se koristi za završavanje poziva.

#### 4.2.1 Zamjenjivost na strani potražnje – maloprodajna razina

Učinci zamjenjivosti na strani potražnje na maloprodajnoj razini predstavljaju učinke zamjenjivosti javno ponuđenih elektroničkih komunikacijskih usluga na mjerodavnom tržištu zbog kojih korisnici mogu radi povećanja cijene jedne usluge početi koristiti drugu uslugu ili druge, zamjenske usluge kod ostalih operatora na mjerodavnom tržištu. Drugim riječima, zamjenjivost na strani potražnje događa se u trenutku kada korisnik određene usluge prelazi na druge, zamjenske usluge kao odgovor na relativno povećanje cijene usluge koju koristi.

U teoriji, ako operator koji nudi uslugu poveća cijenu te usluge korisnici su u mogućnosti prijeći na zamjenske usluge te operatora koji je povisio cijenu svojih usluga prisiliti da cijene vrati na prethodnu razinu iz razloga što će u suprotnom početi gubiti korisnike, a samim time i tržišni udjel. Što je zamjenjivost na strani potražnje jače izražena, operatori su više ograničeni u mogućnosti da povise cijenu usluga koje nude svojim korisnicima.

Pri određivanju mogućih prepreka potencijalnom povećanju cijena završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži i učinka njihove zamjene, potrebno je razmotriti i korisnikovu cjenovnu osjetljivost i osjetljivost na cjenovne promjene. Naime, u većini slučajeva korisnici su osjetljivi na cijenu usluge koju kupuju te na taj način ograničavaju operatore u povećavanju maloprodajnih cijena svojih usluga, a sukladno tome i veleprodajnih cijena.

Određivanje cijene usluge završavanja glasovnih poziva u Republici Hrvatskoj, kao i u zemljama EU, temelji se na CPP (eng. *Calling Party Pays*) principu. Na temelju CPP principa usluga poziva je započeta i plaćena od strane koja je uputila poziv na mobilni uređaj, a ne od strane koja je poziv zaprimila.

Slijedom navedenog, zbog CPP principa operatori koji povećaju cijenu usluge završavanja glasovnih poziva se ne suočavaju s direktnim cjenovnim ograničenjima s maloprodajne razine, budući da se povećanje maloprodajne cijene odražava na krajnjem korisniku operatora s čije

<sup>20</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc\\_id=7056](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=7056)

<sup>21</sup> u slučaju 4G mobilnih uređaja govorimo samo o onim uređajima koji su kompatibilni s VoLTE tehnologijom

je mreže poziv upućen. Drugim riječima, operatori pokretnih mreža mogu slobodno, bez straha da će gubiti korisnike, podizati cijenu usluge završavanja glasovnih poziva iz razloga što se veća cijena te usluge neće prevaliti na njegove korisnike, već na korisnike operatora koji su uputili poziv njegovim korisnicima. Operator čiji je korisnik uputio poziv morat će platiti višu cijenu za uslugu završavanja glasovnih poziva koju može prevaliti na svojeg korisnika u obliku većih maloprodajnih cijena poziva prema drugim mrežama (eng. *off-net calls*).

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

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

U slučaju postojanja odgovarajućih zamjenskih usluga, prelazak cjenovno osviještenih korisnika na te zamjenske usluge bi mogli smatrati preprekom potencijalnom povećanju cijene završavanja glasovnih poziva.

Mogući alternativni načini komuniciranja su pozivi upućeni na brojeve u nepokretnoj mreži, komunikacija putem tekstualnih poruka (SMS, *chat* aplikacije, e-mail) i pozivi putem OTT usluga.

#### **a) Pozivi upućeni na brojeve u nepokretnoj mreži**

HAKOM smatra da pozivi upućeni na brojeve u nepokretnoj mreži ne zadovoljavaju osnovni princip brojeva u pokretnoj mreži, a to je da oni nisu vezani za točno određenu lokaciju, odnosno mobilnost usluge je prednost u odnosu na uslugu u nepokretnoj mreži. Nadalje, broj u pokretnoj mreži je jedinstven broj te korisnik pozivatelj može biti siguran da će dobiti točno onu osobu koju zove. Za razliku od brojeva u pokretnoj mreži, brojevi u nepokretnoj mreži nisu personalizirani odnosno broj u nepokretnoj mreži je broj kućanstva. Drugim riječima, pozivajući osobu na broj u nepokretnoj mreži korisnik ne mora nužno dobiti osobu koju traži, već bilo koju osobu koja živi na lokaciji na koju se odnosi broj u nepokretnoj mreži. Stoga, s obzirom da pozivom na broj u pokretnoj mreži pozivatelj ima veću mogućnost ostvarivanja kontakta s osobom koju se zove, mišljenje HAKOM-a je da se pozivi upućeni na brojeve u nepokretnoj mreži ne mogu smatrati zamjenskom uslugom pozivima upućenim na brojeve u pokretnoj mreži.



### b) Komunikacija putem tekstualnih poruka

S obzirom da putem poruka nije omogućena neposredna komunikacija između osoba kao u slučaju poziva, HAKOM je mišljenja da se komunikacija putem tekstualnih poruka (SMS, chat aplikacije, e-mail) ne može smatrati zamjenskom uslugom usluzi poziva u pokretnoj mreži.

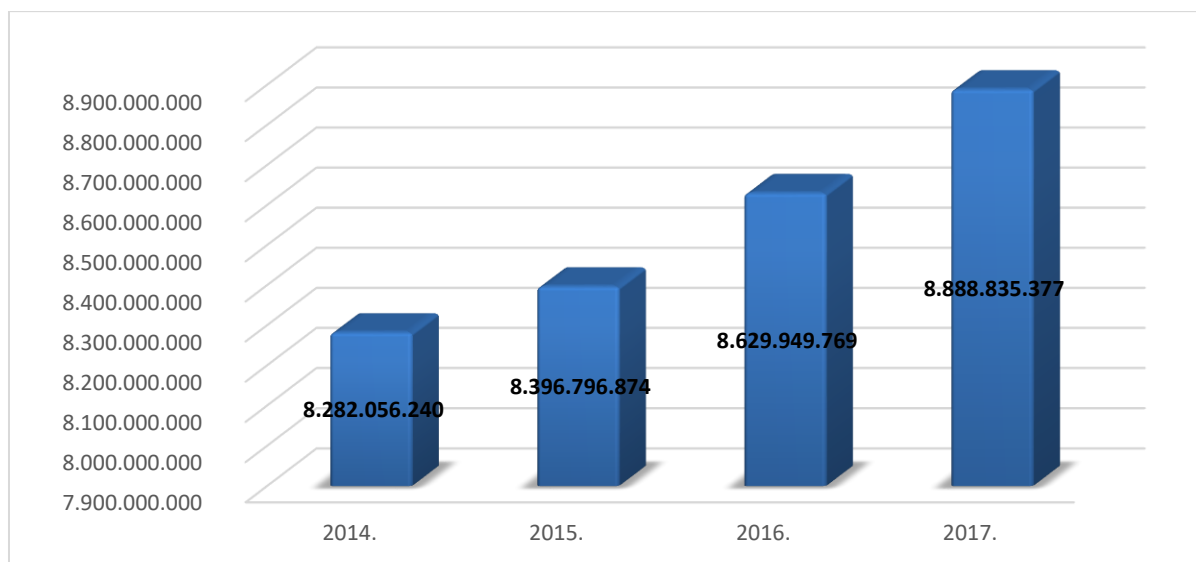
### c) Pozivi putem OTT usluga

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

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

Iako korisnici sve više koriste OTT usluge i za pozive, s druge strane broj završenih minuta u mobilnoj mreži je u porastu, i to oko 2 posto na godišnjoj razini (slika 4).

Slika 4 Broj ukupnih završenih minuta u mobilnoj mreži



Izvor: Tromjesečni upitnici HAKOM-a

Nadalje, HAKOM smatra da OTT usluge ne predstavljaju cjenovno ograničenje na cijene završavanja poziva. Naime, cijena završavanja poziva čini samo mali dio u ukupnoj maloprodajnoj cijeni poziva u pokretnim mrežama, a još manji dio cijene paketa usluga koji uključuju određeni broj minuta poziva. Tako da, i ako bi došlo do povećanja maloprodajnih

cijena zbog povećanja cijena završavanja poziva, to bi povećanje bilo neznatno. Također, s obzirom da korisnici uglavnom koriste pakete koji uključuju određeni broj minuta poziva, HAKOM smatra da nisu dovoljno cjenovno osviješteni i osjetljivi na cjenovne promjene da bi radi povećanja veleprodajne cijene završavanja poziva zamijenili pozive u pokretnoj mreži OTT pozivima.

Iako je korištenje OTT usluga u porastu, one se još uvijek ne koriste u tolikoj mjeri u odnosu na pozive u pokretnim mrežama (kao što je gore navedeno, isto je vidljivo iz stalnog porasta minuta u mobilnim mrežama). Naime, OTT usluge se u najvećem broju slučajeva koriste za međunarodne pozive koji još uvijek imaju visoke cijene. Također, i ostali regulatori u EU nastavljaju regulirati MTR na temelju pretpostavke da OTT usluge ne predstavljaju cjenovno ograničenje na cijene završavanja poziva.

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

*Slijedom svega navedenog, HAKOM smatra kako ne postoji zamjenska usluga pozivima na brojeve u pokretnim mrežama.*

#### **4.2.2 Zamjenjivost na strani ponude i potražnje - veleprodajna razina**

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

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

HT, Tele2 i A1 pružaju uslugu završavanja glasovnih poziva u skladu s uvjetima/obvezama definiranim analizom iz ožujka 2015.<sup>22</sup> S obzirom na tehničke karakteristike usluge završavanja glasovnih poziva svakog od operatora, može se reći da se radi o usporedivim uslugama iz čega bi se moglo zaključiti kako su usluge svakog od operatora međusobno zamjenske usluge. Međutim, zbog specifičnosti usluge poziva na određeni broj u pokretnoj mreži, a koja je navedena na maloprodajnoj razini, iste usluge različitih operatora nisu međusobno zamjenske usluge.

Uzimajući u obzir potražnju na maloprodajnoj razini, odnosno činjenicu kako na istoj ne postoji zamjenska usluga pozivu upućenom na broj u pokretnoj mreži, HAKOM je mišljenja kako na veleprodajnoj razini također ne postoji zamjenska usluga usluzi završavanja poziva u pokretnoj mreži. Naime, korisnik bilo kojeg operatora u mogućnosti je nazvati korisnika bilo kojeg

<sup>22</sup> Izmijenjena analizom iz studenoga 2017.

operatora. U skladu s navedenim, operator čiji je korisnik uputio poziv nema druge mogućnosti nego platiti naknadu za uslugu završavanja poziva operatoru čijeg je korisnika njegov korisnik nazvao.

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

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

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

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

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

#### **4.2.3 Zaključak o mjerodavnom tržištu u dimenziji usluga**

HAKOM je zaključio da mjerodavno tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži obuhvaća sljedeće usluge:

- završavanje glasovnih poziva u mreži HT-a,
- završavanje glasovnih poziva u mreži Tele2,
- završavanje glasovnih poziva u mreži A1

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

### **4.3 Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji**

Mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji obuhvaća sva područja u kojima određeni operatori pružaju usluge pod istim uvjetima, odnosno, sva područja u kojima postoje istovrsni uvjeti tržišnog natjecanja. U skladu sa smjernicama i preporukama Europske komisije zemljopisna dimenzija mjerodavnog tržišta je uglavnom određena na osnovu pokrivenosti

mrežom i postojanjem jednakog pravnog i regulatornog okvira na određenom zemljopisnom području.

U skladu s gore opisanom dimenzijom usluga mjerodavnog tržišta, svaki poziv može završiti (terminirati) isključivo u mreži operatora čijeg se korisnika poziva. Temeljem navedenog, HAKOM zemljopisnu dimenziju promatra pojedinačno za svakog operatora.

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

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

## 5 Procjena postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom

### 5.1 Cilj i predmet analize mjerodavnog tržišta

Nakon utvrđivanja i određivanja mjerodavnog tržišta, HAKOM će, sukladno prikupljenim podacima, a u skladu s mjerilima iz članka 55. ZEK-a, ocijeniti djelotvornost tržišnog natjecanja na određenom mjerodavnom tržištu te procijeniti postoje li operatori sa značajnom tržišnom snagom na određenom mjerodavnom tržištu.

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

U procjenjivanju pojedinačne značajne tržišne snage operatora na ovom mjerodavnom tržištu, HAKOM je primijenio sljedeća mjerila:

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

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

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

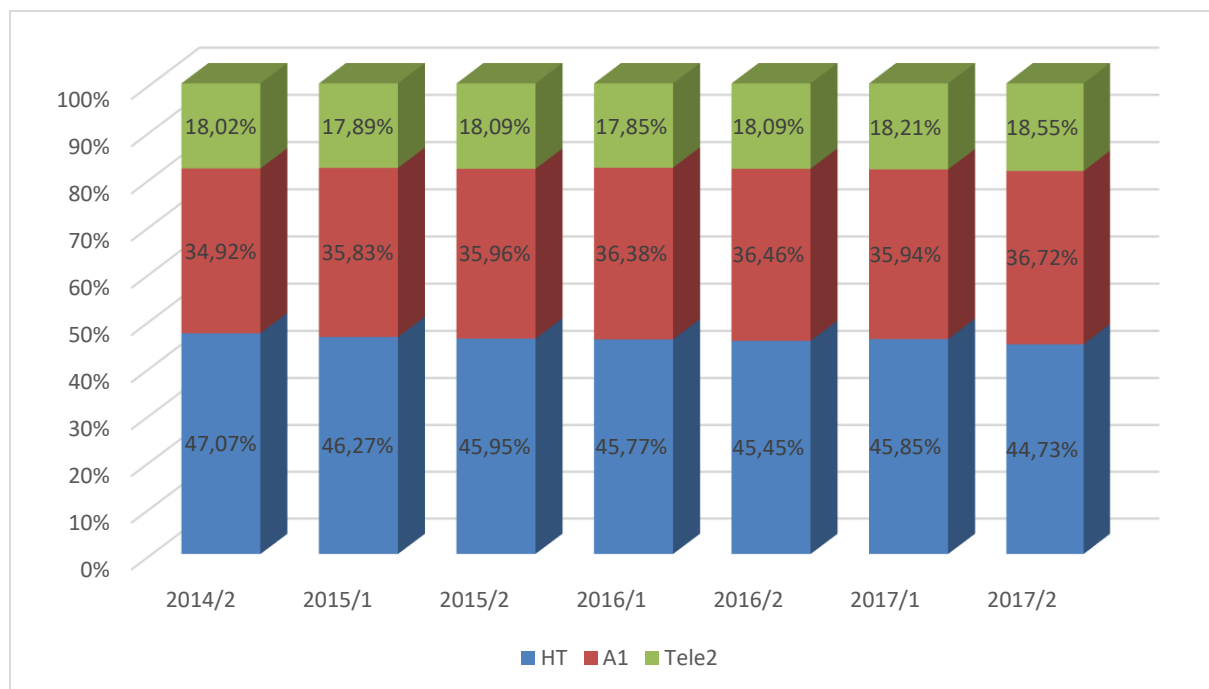
Tržišni udjel je mjerilo relativne veličine nekog poduzetnika na tržištu, izračunato na način da se utvrdi postotak u kojem taj poduzetnik sudjeluje u ukupnoj proizvodnji i/ili prodaji nekog proizvoda i/ili usluge na predmetnom tržištu u nekom razdoblju. Tržišni udjel se najčešće koristi kao zamjena za tržišnu snagu. Iako visoki tržišni udjel nije sam po sebi dovoljna mjera kako bi se utvrdilo postojanje značajne tržišne snage (dominacije) na nekom mjerodavnom tržištu, malo je vjerojatno da će operator koji nema značajni tržišni udjel na određenom tržištu biti u dominantnom položaju.

U svrhu procjene značajne tržišne snage operatora, HAKOM će izračunati tržišni udjel na određenom mjerodavnom tržištu i tumačiti ga u skladu sa Smjernicama za analizu tržišta i ocjenu značajne tržišne snage te mjerodavnom pravnom stečevinom EU iz područja tržišnog natjecanja.

Kako je već navedeno, poziv može završiti (terminirati) samo u mreži operatora koji je pristupni operator pozvanog korisnika. Uzimajući u obzir prethodno navedeno, HAKOM je utvrdio tri mjerodavna tržišta koja se odnose na pružanje usluge završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Iz prethodno definiranog proizlazi da svaki od tri operatora pokretnih mreža koji pruža uslugu završavanja glasovnih poziva u vlastitoj pokretnoj mreži ima 100 posto tržišnog udjela.

Slika 5 pokazuje udjele operatora prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo (uključuje minute započete u mreži nacionalnih pokretnih i nepokretnih operatora, kao i minute započete u mreži međunarodnih operatora). Tržišni udjeli operatora prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta u promatranom razdoblju su stabilni, pri čemu HT ima najveći udjel prema broju završenih (terminiranih) minuta u cijelom promatranom razdoblju. Na kraju 2017., HT-ov tržišni udjel prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta iznosi 44,73 posto, tržišni udjel A1 u istom razdoblju iznosi 36,72 posto dok od Tele2 iznosi 18,55 posto.

Slika 5 Tržišni udjeli operatora prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta



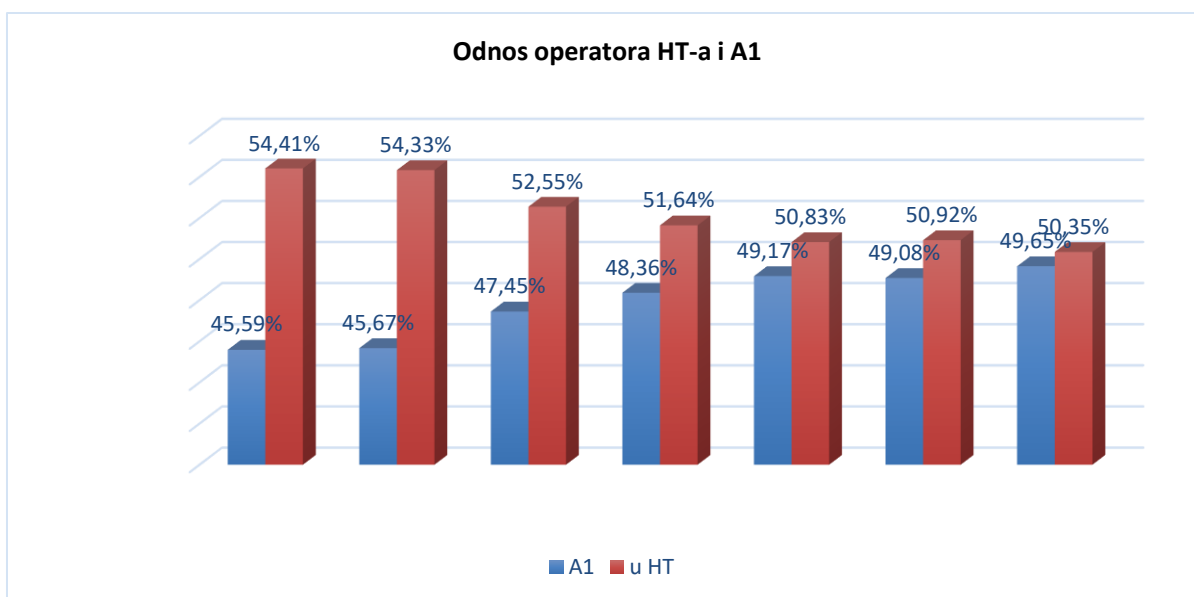
Izvor: Uпитnici za tržište završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži

### 5.2.2 Nedostatak protutežne kupovne moći

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

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

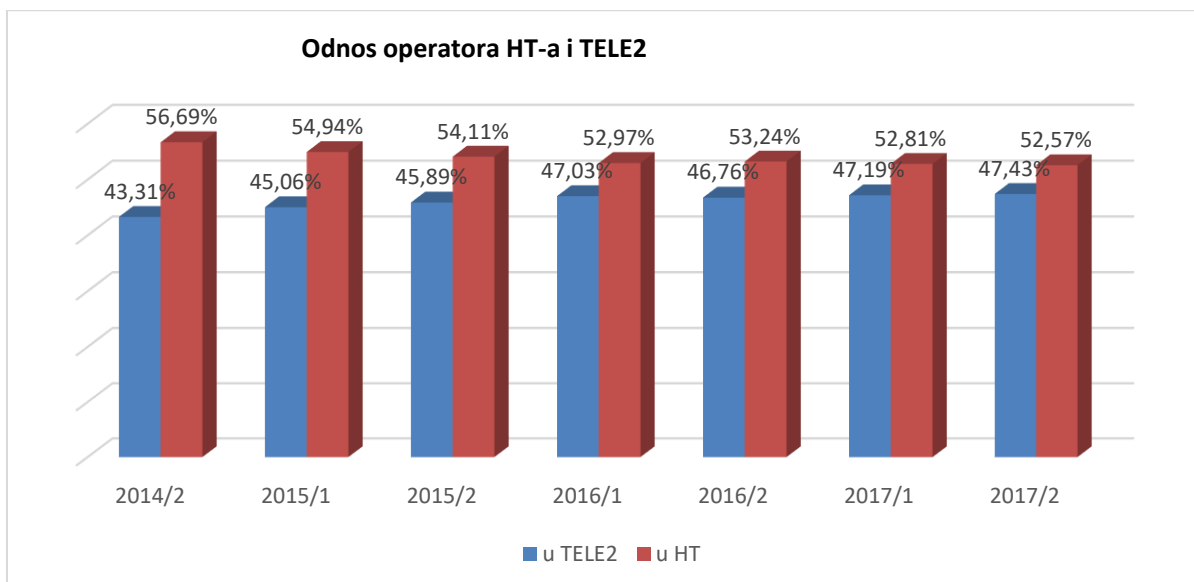
Slika 6 Odnos operatora A1 i HT-a



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

Na slici 6 prikazan je odnos međusobnih poziva između HT-a i A1 i u promatranom razdoblju ima tendenciju izjednačavanja. HAKOM iz navedenog zaključuje da su troškovi i prihodi koje operatori imaju, odnosno ostvaruju za uslugu završavanja poziva vrlo slični, odnosno, da se niti jedan od operatora ne nalazi u nepovoljnom položaju u odnosu na drugog.

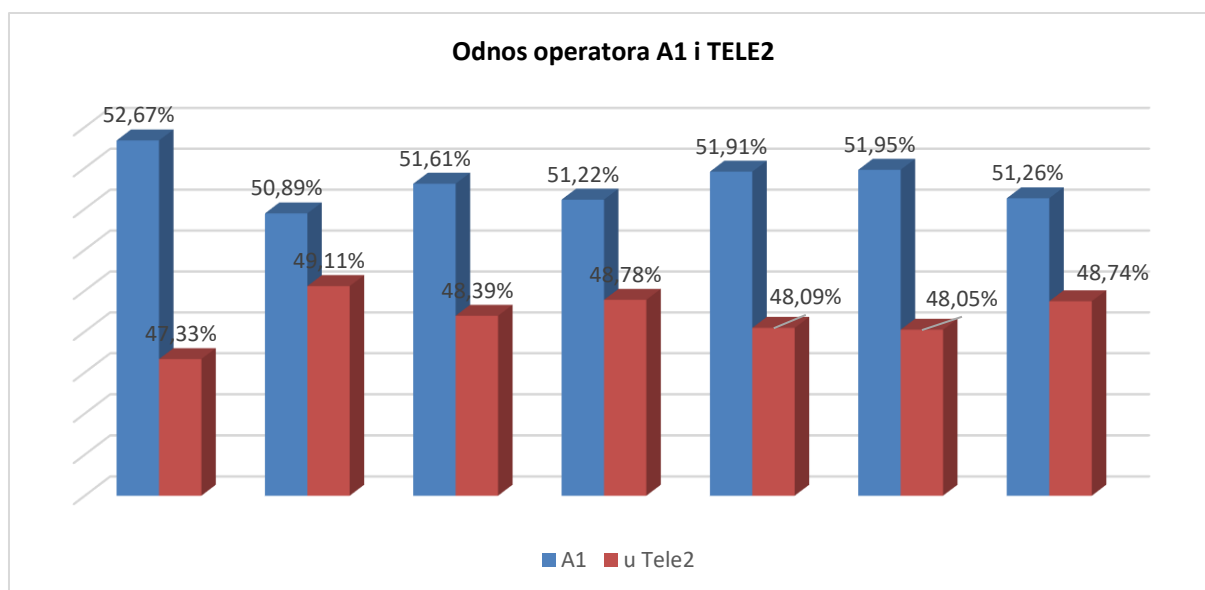
Slika 7 Odnos operatora Tele2 i HT



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

Nadalje, na slikama 7 i 8 iz prikazanog odnosa završenih (terminiranih) minuta između operatora Tele2 i HT, kao i odnosa završenih (terminiranih) minuta između operatora Tele2 i A1 vidljivo je da Tele2, iako ima najmanji tržišni udjel prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta, nije u nepovoljnom položaju u odnosu na druga dva operatora.

Slika 8 Odnos operatora A1 i Tele2



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

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

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

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

1. HT se određuje operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži;
2. Tele2 se određuje operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži;
3. A1 se određuje operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.



## 6 Prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja

U ovom poglavlju HAKOM analizira moguće prepreke razvoju tržišnog natjecanja koje se u odsustvu regulacije, a u razdoblju na koje se odnosi analiza, mogu pojaviti na ovom mjerodavnom tržištu. Prepreke razvoju tržišnog natjecanja mogu proizaći iz sposobnosti ili namjere operatora da na tržištu iskoristi svoj visoki tržišni udjel, odnosno dominantni položaj.

Postoje tri strategije vertikalnog prenošenja značajne tržišne snage<sup>23</sup>:

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

Stoga je, sukladno navedenoj podjeli, HAKOM u nastavku opisao prepreke razvoju tržišnog natjecanja na ovom mjerodavnom tržištu za koje smatra da su moguće u odsustvu regulacije.

### 6.1 Odbijanje dogovora /uskraćivanje međupovezivanja

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

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

### 6.2 Prenošnje značajne tržišne snage na osnovama nevezanim uz cijene

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

*Diskriminirajuće korištenje informacija ili uskraćivanje informacija* predstavlja situaciju u kojoj operator sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnom tržištu pruža informacije važne za pružanje usluga na maloprodajnom tržištu svome maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima, a iste ne pruža postojećim ili potencijalnim konkurentima na pripadajućem maloprodajnom tržištu, čime utječe na korištenje veleprodajne usluge i na konkurentnost na maloprodajnoj razini.

---

<sup>23</sup> Prema dokumentu ERG (06) 33

HAKOM smatra da bi, u odsustvu regulacije, operator sa značajnom tržišnom snagom mogao svojim konkurentima na pripadajućem maloprodajnom tržištu uskraćivati važne informacije i tako utjecati na njihovu konkurentnost na maloprodajnoj razini. Naime, promjene u topologiji mreže operatora sa značajnom tržišnom snagom mogle bi zahtijevati i određene promjene u pružanju usluge veleprodajnog završavanja poziva u mrežu drugih operatora, kao jedne od usluga međupovezivanja te bi operator sa značajnom tržišnom snagom bez odgovarajuće obveze, mogao uskratiti informacije o planiranim promjenama u mreži/topologiji mreže svojim postojećim i potencijalnim konkurentima, odnosno na taj način dovesti vlastiti maloprodajni dio i povezana društva u povoljniji položaj na pripadajućem maloprodajnom tržištu. Navedenim postupcima posljedično bi došlo do povećavanja troškova drugih operatora, a što bi moglo dovesti do njihovog izlaska s tržišta. Na navedeni način došlo bi do vertikalnog prenošenja značajne tržišne snage s veleprodajnog tržišta na pripadajuće maloprodajno tržište.

*Taktike odgađanja* se odnose na situacije u kojima operator sa značajnom tržišnom snagom ne odbija pružanje usluge završavanja glasovnih poziva, ali istu pruža sa zakašnjenjem u odnosu na svoj maloprodajni dio (vlastite potrebe) ili povezana društva, te na taj način dovodi sadašnje i potencijalne konkurente u neravnopravan položaj na pripadajućem maloprodajnom tržištu iz razloga što je usluga završavanja glasovnih poziva neophodna za pružanje kompletne usluge krajnjim korisnicima.

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

*Neopravdani zahtjevi* se odnose na uvjete ugovora o međupovezivanju između dva operatora u kojima operator zahtijeva da druga strana ispuni određeni zahtjev ili zahtjeve koji su u potpunosti neopravdani, a s ciljem da podigne troškove konkurencije i ograniči njegovo djelovanje na pripadajućem maloprodajnom tržištu koji bi mogli dovesti drugu stranu u nepovoljan položaj te je u konačnici i prisiliti da prestane nuditi svoje usluge na tržištu. U odsustvu regulacije postojeći operatori na tržištu HT, Tele2 i A1 mogli bi tražiti ispunjenje nerazumnih/neopravdanih zahtjeva prema novim operatorima koji ulaze na tržište.

Instrumenti osiguranja plaćanja mogu se smatrati primjerom nerazumnog/neopravdanog zahtjeva. Naime, instrumenti osiguranja plaćanja, koji su trenutno sastavni dio Standardne ponude za usluge međupovezivanja u pokretnoj mreži HT-a, Tele2 i A1, u slučaju odsustva regulacije mogli bi predstavljati potencijalni problem na tržištu iz razloga što bi operatori bili u mogućnosti tražiti bilo koji od instrumenata osiguranja plaćanja u neopravdano visokom iznosima kojima bi operatore koji žele pružati uslugu krajnjim korisnicima, mogli dovesti u izrazito nepovoljan položaj.

Isto tako, operatori bi bili u mogućnosti zahtijevati (pre)detaljne informacije o korisnicima drugih operatora s ciljem da navedene informacije iskoriste kako bi izradili tarifne pakete u potpunosti prilagođene korisnicima konkurentnog operatora. Navedene informacije direktno

bi ugrožavale tržišni udjel konkurentnog operatora, a samim time i njegovu poziciju i djelovanje na tržištu.

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

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

### 6.3 Prenošnje značajne tržišne snage na osnovama vezanim uz cijene

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

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

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

spomenute usluge. Slijedom navedenog, takvo podizanje cijena povećalo bi troškove i ostalim operatorima.

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

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

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

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

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

Nadalje, operatori unutar prešutnog sporazuma mogli bi dogovoriti da si međusobno plaćaju, što uključuje i njihova povezana društva, nižu cijenu za uslugu završavanja glasovnih poziva dok bi svi ostali plaćali višu cijenu. Na navedeni način ti operatori bi mogli na pripadajućem maloprodajnom tržištu ponuditi niske cijene te na taj način konkurenciju dovesti u vrlo težak položaj. Kod ove strategije operatori bi dogovorenu cijenu završavanja glasovnih poziva naplaćivali samo međusobno te bi na taj način vršili diskriminaciju među operatorima.<sup>24</sup>

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

---

<sup>24</sup> Navedeni problem je objašnjen pod ovim kriterijem, a ne pod diskriminacijom na cjenovnoj osnovi iz razloga što je navedena diskriminacija rezultat dogovora dva ili više operatora dok je pod preprekom diskriminacija na cjenovnoj osnovi objašnjena mogućnost diskriminacije koju može vršiti svaki operator individualno.

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

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

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

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

#### **6.4 Neravnopravni položaj hrvatskih operatora pokretnih mreža u odnosu na operatore izvan EEA zemalja**

Do donošenja prethodne analize ovog tržišta, operatori pokretnih mreža u Republici Hrvatskoj su za sve pozive koji su započeli u EEA zemljama ili su u Republiku Hrvatsku predani iz EEA zemalja primjenjivali reguliranu cijenu završavanja poziva dok su za sve pozive direktno predane iz zemalja izvan EEA istu komercijalno dogovarali. Uz takav pristup se pokazalo da operatorima sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu gotovo sav promet, uključujući i promet izvan EEA zemalja, predaju EEA operatori. Iz navedenog proizlazi da se u praksi cjelokupno završavanje prometa, uključujući i pozive koji su započeli izvan EEA zemalja, naplaćivalo po reguliranim cijenama, koje su u Republici Hrvatskoj od 1. siječnja 2015. određene na temelju *pure* LRIC pristupa. S druge strane, operatori izvan EEA, posebice susjedne zemlje u kojima započinje najveći udio prometa izvan EEA zemalja koji završava u Republici Hrvatskoj, naplaćivali su cijene koje su znatno više od reguliranih cijena hrvatskih operatora s obzirom da njihove cijene nisu regulirane na način koji je obavezan za članice EEA. Ovakvu situaciju, u kojoj postoji mogućnost neravnopravnog odnosa između hrvatskih operatora pokretnih mreža i operatora izvan EEA zemalja, HAKOM je prepoznao kao prepreku na tržištu, na štetu operatora sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu.

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

Cilj HAKOM-a je spriječiti operatore sa značajnom tržišnom snagom u mogućem iskorištavanju svoje tržišne snage na mjerodavnom tržištu, jer bi to imalo neželjene posljedice kako za veleprodajno tržište tako i za povezana maloprodajna tržišta za koja je konkretna veleprodajna usluga ulazni proizvod. Kako bi se operatorima sa značajnom tržišnom snagom onemogućila zlouporaba položaja značajne tržišne snage i utjecaja na djelotvorno tržišno natjecanje, HAKOM će odrediti regulatorne obveze na osnovu postojećih i mogućih prepreka razvoju tržišnog natjecanja. Regulatorne obveze moraju se temeljiti na prirodi utvrđenog nedostatka na tržištu, te moraju biti razmjerne i opravdane s obzirom na regulatorna načela i ciljeve iz članka 5. ZEK-a.

Na temelju opisanih prepreka u poglavlju 6., HAKOM je odredio trgovačkim društvima HT-u, Tele2 i A1 sljedeće regulatorne obveze:

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

### 7.1 Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže

HAKOM može operatorima odrediti obvezu udovoljavanja opravdanim zahtjevima za pristup i korištenje posebnih dijelova mreže i pripadajuće infrastrukture i opreme. HAKOM može operatorima odrediti obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže osobito ako smatra da bi uskraćivanje pristupa ili koje drugo neprihvatljivo uvjetovanje ili ograničenje sličnog učinka, spriječilo održivo tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini, ili bi bilo protivno interesima krajnjih korisnika usluga. Također, HAKOM može odrediti i dodatne uvjete koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razločnosti i pravodobnosti. U okviru ovog dokumenta govori se o tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži temeljem čega HAKOM ovu obvezu, koja je navedena u članku 61. ZEK-a, operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u, Tele2 i A1 zadržava samo u dijelu koji se odnosi na pristup u svrhu međupovezivanja.

Zbog specifičnosti tržišta veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, koje se očituje u postojanju CPP principa, svaki operator ima status značajne tržišne snage u vlastitoj mreži. Drugim riječima, operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i A1 imaju 100 postotni tržišni udjel za završavanje glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži što im daje mogućnost donošenja odluka neovisno o ostalim sudionicima na tržištu te im omogućava da spriječe ili otežaju pristup drugih operatora svojim korisnicima. Naime, ukidanje navedene regulatorne obveze onemogućilo bi pristup ostalih operatora njihovim korisnicima što bi u tom slučaju značilo da svaki operator ima mogućnost ponuditi komunikaciju samo između svojih vlastitih korisnika. Navedeno bi otežalo ili u potpunosti onemogućilo operatorima ulazak na pripadajuće maloprodajno tržište što bi spriječilo održivo tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini te protivno interesima krajnjih korisnika, što nije u skladu s člankom 61. stavkom 2. ZEK-a.

Nadalje, u 6. poglavlju ovog dokumenta HAKOM je, između ostalog, a nastavno na prethodno navedeno analizirao prepreke koje se odnose na odbijanje dogovora/uskraćivanje međupovezivanja i taktike odgađanja. Po mišljenju HAKOM-a, potrebno je spriječiti mogućnost da se prethodno navedene prepreke pojave na tržištu. Stoga HAKOM zadržava HT-u, Tele2 i A1-u obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, i to na sljedeći način.

### *Pristup u svrhu IP međupovezivanja*

Operatori sa značajnom tržišnom snagom su obvezni pregovarati u dobroj vjeri s drugim operatorima koji traže pristup u svrhu IP međupovezivanja i odgovoriti na svaki razuman zahtjev za pristup u svrhu IP međupovezivanja u roku od 10 dana od primitka zahtjeva za pregovore, a kako ne bi mogli iskoristiti svoju značajnu tržišnu snagu na predmetnom mjerodavnom tržištu i odugovlačiti pregovore.

U slučaju prihvaćanja razumnog zahtjeva, operatori sa značajnom tržišnom snagom su obvezni ostvariti IP međupovezivanje najkasnije u roku od 75 dana od zaprimanja razumnog i potpunog zahtjeva. Rok može biti i dulji od 75 dana ukoliko su obje strane suglasne s istim. Operatori su ocjenjivanje razumnog zahtjeva obvezni provoditi u skladu s obvezom nediskriminacije i tehničkim mogućnostima vlastite mreže. U ocjeni razumnog zahtjeva ili u pregovorima, operatori sa značajnom tržišnom snagom ne smiju zahtijevati od drugih operatora koji žele ostvariti međupovezivanje određene akcije ili određene uvjete međupovezivanja koji bi bili suprotni regulatornim obvezama koje su im ovim dokumentom određene. Određivanjem ove obveze nastoji se onemogućiti operatore da odgađaju realizaciju međupovezivanja.

Nadalje, HAKOM određuje operatorima sa značajnom tržišnom snagom obvezu da ne smiju uskratiti već ostvareno IP međupovezivanje u svrhu pružanja usluge završavanja poziva budući da bi, navedeno uskraćivanje već ostvarenog međupovezivanja moglo dovesti do štete i povećanja troškova operatora koji su imali ostvareno međupovezivanje u svrhu pružanja usluge završavanja poziva, a time i do iskorištavanja značajne tržišne snage operatora sa značajnom tržišnom snagom na predmetnom mjerodavnom tržištu.

Sukladno obvezi iz prethodne analize predmetnog tržišta iz ožujka 2015. HT je u travnju 2018. obavijestio operatore s kojima ima uspostavljeno izravno PSTN/TDM međupovezivanje s nepokretnom mrežom HT-a o ukidanju mogućnosti PSTN/TDM međupovezivanja i prelasku na isključivo IP međupovezivanje najkasnije do 1. svibnja 2019. Na taj način je osigurana regulatorna predvidivost za sudionike na tržištu, a što je jedan od bitnih uvjeta za stabilno poslovanje operatora.

### *Naknade za kašnjenje u realizaciji usluga*

HAKOM smatra da je pored definiranih rokova vezano uz realizaciju usluge potrebno HT-u, A1 i Tele2 odrediti i obvezu plaćanja naknada u slučaju nepoštivanja rokova za realizaciju usluge. Naime, navedeni operatori bi odugovlačenjem pri ispunjavanju svojih obveza mogli ograničiti ulazak novih operatora na tržište te utjecati na poslovanje postojećih operatora s obzirom da su isti u svom poslovanju pretežno ovisni o ponašanju HT-a, A1 i Tele2. Tako bi u slučaju kašnjenja pri ispunjavanju obveza trpjeli krajnji korisnici operatora korisnika, a koji bi izgubili

povjerenje u operatora korisnika i/ili kvalitetu njegovih usluga - na njegovu štetu i na korist HT-a, A1 i Tele2. Ometanje operatora na način da se obveze ne izvode u razumnom roku, moglo bi se očitovati u preduzimljivim rokovima rješavanja zahtjeva ili realizaciju usluge. Stoga HAKOM smatra opravdanim odrediti HT-u, A1 i Tele2 obveze plaćanja naknada za kašnjenje u realizaciju usluge kako bi se osiguralo izvršavanje obveza u zadanim rokovima. Naknade za kašnjenje su definirane Standardnom ponudom te ih HAKOM može po potrebi izmijeniti u postupku izmjene Standardne ponude. Naknada za kašnjenje se isplaćuje isključivo u slučaju kada je do kašnjenja došlo zbog greške operatora kojem je podnesen zahtjev za međupovezivanje.

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

\*\*\*

HAKOM je stoga zaključio da bez određivanja obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže postoji mogućnost da HT, Tele2 ili A1 odbije pregovarati u dobroj vjeri s drugim operatorima koji traže pristup, odnosno uskratiti pristup usluzi međupovezivanja.

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



## 7.2 Obveza nediskriminacije

Ovom se regulatornom obvezom osigurava da operator sa značajnom tržišnom snagom mora osigurati istovjetne uvjete za istovjetne usluge te osigurava drugim operatorima jednaku razinu kakvoće usluge koju osigurava za svoje vlastite potrebe ili za potrebe svojih povezanih društava. Drugim riječima, svaki od operatora sa značajnom tržišnom snagom bi, u odsustvu ove regulatorne obveze, mogao diskriminirati ostale postojeće ili nove operatore nuđenjem usluga slabije kvalitete ili nuđenjem usluga po višoj cijeni nego što iste nude svom maloprodajnom dijelu (za vlastite potrebe) ili svojim povezanim društvima. Svako ponašanje, koje bi bilo u smjeru gore navedenog, dovelo bi do otežanog ulaska novih operatora na tržište, a samim time i do manje konkurencije na maloprodajnom tržištu, a što bi u konačnici najviše pogodilo krajnje korisnike. U odsustvu obveze nediskriminacije operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i A1 mogli bi odrediti uvjete završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži na način koji bi doveo njih ili njihova povezana društva u bolji položaj u odnosu na druge operatore, čime bi se ugrozila konkurentnost na tržištu i opstanak drugih operatora.

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

Također, operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i A1 trebaju temeljiti, kao što je i do sada bio slučaj, drugim operatorima uslugu završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži na načelu nediskriminacije u smislu da je cijena završavanja poziva ista neovisno radi li se o dolaznim pozivima koji dolaze od operatora nepokretnih ili pokretnih mreža, a završavaju (terminiraju) u pojedinačnoj pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži.

Slijedom navedenog, HAKOM određuje da operatori sa značajnom tržišnom snagom HT, Tele2 i A1 moraju:

- osigurati jednake uvjete<sup>25</sup> u istovjetnim okolnostima za druge operatore koji pružaju istovjetne usluge;
- pružati usluge i podatke drugim operatorima uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osiguravaju za svoje vlastite usluge ili za potrebe svojih povezanih društava.

### *Informacije o planiranim promjenama u mreži*

HAKOM određuje operatorima sa značajnom tržišnom snagom obvezu pružanja detaljnih informacija o planiranim promjenama u mreži koje imaju utjecaj na pružanje usluge završavanja (terminacije) glasovnih poziva, i to 6 mjeseci prije navedenih promjena kako bi operatori korisnici Standardne ponude bili u mogućnosti pravovremeno reagirati i prilagoditi se nastalim promjenama,

<sup>25</sup> uvjeti, rokovi, cijene, informacije, itd.

### *Dostava ugovora sklopljenih na temelju Standardne ponude za međupovezivanje*

Operatori sa značajnom tržišnom snagom obvezni su dostaviti HAKOM-u ugovore sklopljene na temelju Standardne ponude za međupovezivanje, kao i sve izmjene navedenih ugovora, i to u roku od 15 dana od dana sklapanja istih. Naime, dostava HAKOM-u navedenih ugovora potrebna je iz razloga provjere poštivanja obveze nediskriminacije. HAKOM bi stoga u slučaju nepoštivanja prethodno spomenute obveze, mogao pravovremeno reagirati.

HAKOM smatra da je regulatorna obveza nediskriminacije neophodna kako bi se na tržištu spriječila moguća diskriminacijska ponašanja operatora sa značajnom tržišnom snagom koja su vezana uz diskriminaciju na cjenovnoj osnovi, kao i diskriminaciju koja nije na osnovama vezanim uz cijene, a koja se dodatno rješavaju određivanjem regulatorne obveze transparentnosti.

### 7.3 Obveza transparentnosti

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

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

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

HAKOM zadržavanje ove obveze smatra nužnom jer bi u suprotnom moglo doći do diskriminacije pojedinih operatora od strane HT-a, Tele2 i A1 što bi dovelo do ometanja konkurentnosti na tržištu i utjecalo na izbor krajnjih korisnika. Također, ova obveza osigurava transparentno poslovanje operatora sa značajnom tržišnom snagom i nadopunjuje obvezu nediskriminacije.

HAKOM smatra da se određivanjem obveze transparentnosti rješavaju prepreke prepoznate u poglavljima 6.2. i 6.3., a ista nadopunjuje obvezu pristupa i obvezu nediskriminacije.

#### *Objava Standardne ponude međupovezivanja*

HAKOM zadržava regulatornu obvezu transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude operatorima HT-u, Tele2 i A1 te u skladu s navedenom regulatornom obvezom operatori sa značajnom tržišnom snagom moraju:

- nadopuniti postojeću Standardnu ponudu na temelju koje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge, obvezama koje su mu određene ovom odlukom;
- izmijenjenu Standardnu ponudu objaviti najkasnije u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ove odluke te istu početi primjenjivati u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ove odluke<sup>26</sup>.

U standardnoj ponudi moraju biti opisane usluge koje operator nudi u vezi s uslugom završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, ista mora biti detaljno raščlanjena u skladu s tržišnim potrebama te mora sadržavati cijene, kao i rokove i naknade za nepoštivanje rokova uspostave usluga, kako bi se osiguralo pošteno, razumno i pravovremeno ispunjavanje obveza. Objava standardne ponude omogućava brže sklapanje ugovora, sprječava

<sup>26</sup> U konačnoj odluci biti će naveden točan datum

diskriminaciju te može spriječiti sporove koji bi mogli proizaći u slučaju nepostojanja standardne ponude.

Osnovni sadržaj standardne ponude, razina detaljnosti podataka i način objave standardne ponude propisan je Pravilnikom o standardnim ponudama<sup>27</sup>.

S obzirom da operatori HT, Tele2 i A1 već imaju Standardnu ponudu međusobnog povezivanja, temeljene na obvezama iz prethodne analize tržišta, HAKOM smatra da je gore navedeni rok dovoljan da se ažuriraju sve izmjene te da se tekst i sadržaj standardne ponude međupovezivanja uskladi s regulatornim obvezama koje su određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom. U slučaju da HAKOM utvrdi da je objavljena standardna ponuda u suprotnosti s naloženim obvezama ili da ista nije u skladu s odredbama ZEK-a, HAKOM može zatražiti izmjenu iste.

HAKOM može, ako ocijeni potrebnim, jedanput godišnje provesti postupak izmjene standardne ponude u svrhu provedbe regulatornih obveza koje određuje u skladu s odredbama ZEK-a. Isto tako, u svrhu ostvarivanja regulatornih načela i ciljeva iz članka 5. ZEK-a, postupak izmjene standardne ponude iznimno se može provesti i više puta tijekom godine. U slučaju da operator sa značajnom tržišnom snagom ili neki drugi operator želi pokrenuti postupak izmjene Standardne ponude za međupovezivanje, obavezan je o tome obavijestiti HAKOM koji će, u slučaju da zahtjev operatora smatra opravdanim, prema članku 58. stavku 3. ZEK-a pokrenuti postupak izmjene standardne ponude.

### *Uvjeti plaćanja*

S ciljem harmoniziranja standardnih ponuda koje su obvezni objaviti operatori koji na mjerodavnim tržištima imaju status operatora sa značajnom tržišnom snagom te kako bi se omogućili transparentni uvjeti poslovanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i operatora korisnika standardne ponude odnosno kako bi se onemogućilo da HT, Tele2 i A1 iskorištavaju svoj položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom, a sve u svrhu sprječavanja narušavanja i ograničavanja tržišnog natjecanja u području elektroničkih komunikacija, spomenuti operatori su obvezni u standardnu ponudu međupovezivanja ugraditi sljedeće:

- Jedan od instrumenata osiguranja plaćanja koje će HT, Tele2 i A1 utvrditi unutar Standardne ponude mora biti javnobilježnički solemnizirana (potvrđena) bjanko zadužnica;
- Ukoliko operator u razdoblju od jedne godine od dana sklapanja ugovora o međupovezivanju, u roku dospijeca, podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obavezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja;
- Rok dospijeca plaćanja računa je 60 dana od dana zaprimanja računa. Prigovori na račune podnose se u pisanom obliku unutar roka dospijeca računa. Ukoliko operator korisnik ne ospori račun unutar njegova roka dospijeca, smatra se da je prihvatio račun;
- Operatori HT, Tele2 i A1 će primijeniti postupak naplate potraživanja iz dostavljenih instrumenata osiguranja plaćanja tek ukoliko operator ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja u roku od 30 dana od dana dospijeca. Prilikom aktivacije instrumenata osiguranja plaćanja operator davatelj može naplatiti samo dospjela i

---

<sup>27</sup> NN br. 126/15

neosporena dugovanja za koja je protekao rok od 30 dana od dana dospijeća; dakle ne i ona za koja je nastupilo samo dospijeće. Isto tako, prilikom namirenja, operator davatelj je obvezan najprije zatvoriti obveze s najstarijim dospijećem;

- Ukoliko se ne mogu naplatiti iz instrumenta osiguranja plaćanja, spomenuti operatori mogu operatoru koji ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja privremeno obustaviti pružanje usluge po isteku roka od 30 dana od dospijeća;
- Ukoliko se radi o dugovanju operatora koji nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja plaćanja, HT, Tele2 ili A1 mogu istome privremeno obustaviti pružanje usluge u roku od 30 dana od dana dospijeća;
- U slučajevima kada je HT, Tele2 ili A1 predao na naplatu instrumente osiguranja plaćanja operator je obvezan dostaviti novi odgovarajući instrument osiguranja plaćanja odmah, a najkasnije u roku 15 dana od trenutka kada je operator sa značajnom tržišnom snagom predao instrument osiguranja plaćanja na naplatu.

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

Nadalje, u slučaju kada je u odnosu na operatora korisnika otvoren postupak predstečajne nagodbe u pogledu plaćanja dospelih i nespornih dugovanja na odgovarajući način primjenjuju se odredbe zakona kojim je uređen postupak predstečajne nagodbe. U vezi s tim, operatori HT, Tele2 i A1 ne smiju operatoru korisniku koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe obustaviti pružanje postojećih usluga. U slučajevima kada je operator korisnik koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe podnio zahtjev za međupovezivanjem primjenjivat će se odredbe Standardne ponude za usluge međupovezivanja, uključujući i odredbe koje se odnose na isplatu naknada za zakašnjenje u realizaciji međupovezivanja od strane HT-a, Tele2 ili A1.

\*\*\*

HAKOM smatra da se objavom standardne ponude uklanjaju prepreke ulasku na tržište definirane poglavljima 6.2. i 6.3. ovog dokumenta te se omogućavaju preduvjeti za ulazak novih operatora, a što istodobno povećava konkurenciju i tržišno natjecanje na maloprodajnoj razini. Stoga, HAKOM je mišljenja da je navedena obveza primjerena i razmjerna, s obzirom da bi HT, Tele2 i A1, u odsustvu regulacije, mogli netransparentnim uvjetima i cijenama drugim operatorima nuditi različite uvjete i cijene od onih koji pružaju svom maloprodajnom dijelu i svojim povezanim društvima. Dakle, objava standardne ponude je nužna obveza jer omogućuje transparentno djelovanje HT-a, Tele2 i A1, a istovremeno dopunjuje obvezu nediskriminacije.



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

## 7.4 Obveza nadzora cijena

HAKOM može odrediti operatorima obveze u vezi s povratom troškova i nadzorom cijena, uključujući i obvezu troškovne usmjerenosti cijena te obvezu vođenja troškovnog računovodstva, koje se odnose na pružanje određenih vrsta međupovezivanja i/ili pristupa, u slučajevima kada se na temelju analize tržišta utvrdi da nedostatak djelotvornoga tržišnog natjecanja omogućuje određenom operatoru zadržavanje pretjerano visoke razine cijena ili primjenu istiskivanja niskom cijenom, a na štetu krajnjih korisnika usluga. HAKOM ovu obvezu, operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u, Tele2 i A1 zadržava, odnosno određuje samo u dijelu koji se odnosi na pristup u svrhu međupovezivanja i to na način kako je određeno dalje u dokumentu.

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

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

Vezano uz metodologiju troškovnog računovodstva, HAKOM je u veljači 2012. donio odluku o metodologiji izrade i primjene troškovnih modela za nepokretnu i pokretnu mrežu i univerzalnu uslugu<sup>28</sup>. Rezultat troškovnih modela za pokretnu mrežu, jest izračun jediničnih troškova reguliranih usluga. Prema takvom troškovno usmjerenom izračunu cijena, operator sa značajnom tržišnom snagom trebao bi moći ostvariti povrat učinkovitih troškova pružanja usluga, pri čemu će tako određene cijene poticati daljnja ulaganja u izgradnju u modernizaciju mreže.

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

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

HAKOM je u poglavljima 6.3.-6.4. ovog dokumenta prepoznao određene prepreke koje bi se mogle pojaviti na ovom tržištu u odsustvu regulacije, pa je po mišljenju HAKOM-a potrebno zadržati obvezu nadzora cijena kako bi ne bi došlo do prepoznatih problema na tržištu.

Stoga, HAKOM određuje operatorima HT-u, Tele2 i A1 obvezu nadzora cijena, i to samo za:

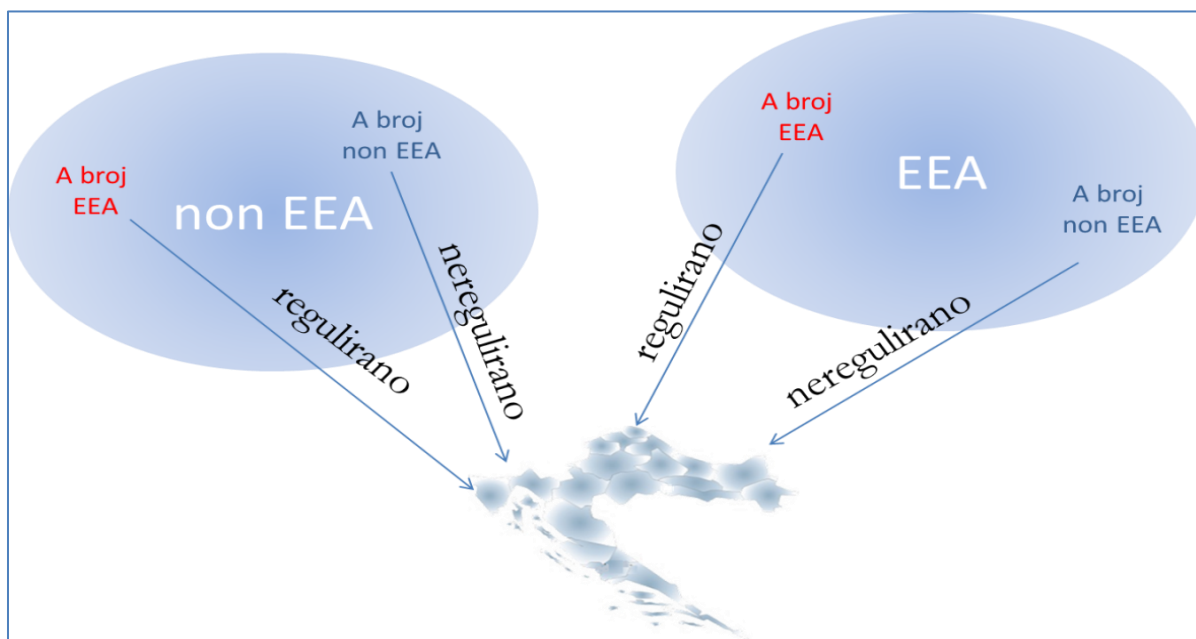
- *uslugu završavanja glasovnih poziva u mrežu operatora HT, Tele2 i A1 započelih s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili EEA*

<sup>28</sup> KLASA: UP/I-344-01/11-09/08, URBROJ: 376-11-12-13

*operatora neovisno o mreži u kojoj je poziv započeo, pri čemu A broj operatoru koji ima mogućnost raspoznavanja A broja mora biti vidljiv, ispravan i potpun.*

Stoga se obveza nadzora cijena primjenjuje na pozive koji su završili u mreži operatora pokretnih mreža, neovisno o tome jesu li pozivi započeti s A brojeva koji pripadaju nekom od nacionalnih ili međunarodnih EEA operatora pokretne ili nepokretne mreže (slika 9).

Slika 9 Prikaz reguliranih i nereguliranih odnosa poziva



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

HAKOM je segmentiranu regulaciju cijena uveo prethodnom analizom ovog mjerodavnog tržišta, kako bi spriječio značajnu asimetriju cijena završavanja poziva koje su prije uvođenja segmentirane regulacije naplaćivali pojedini operatori izvan EEA zemalja u usporedbi s hrvatskim operatorima.

Naime, određivanje obveze nadzora cijena i za završavanje poziva s A broja iz mreže operatora izvan EEA zemalja dovelo bi hrvatske operatore u neravnopravan položaj kod ugovaranja cijena završavanja poziva u mreže pojedinih operatora izvan EEA zemalja, jer bi bili obvezni naplaćivati regulirane cijene, dok bi istovremeno tim istim operatorima bili prisiljeni plaćati višu cijenu završavanja poziva koja nije regulirana.

Uzevši u obzir pozitivne učinke segmentirane regulacije cijene u smislu da je hrvatskim operatorima omogućena pregovaračka moć u pregovorima za određivanja cijena za



završavanja poziva i ravnopravni položaj, HAKOM smatra potrebnim zadržati segmentiranu regulaciju cijena.

### *Izračun cijene za uslugu završavanja poziva*

Na temelju rezultata ažuriranog troškovnog modela, HAKOM je odlukom od 14. rujna 2016., u zasebnom postupku, odredio cijene završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži. Tako od 1. srpnja 2017., operatori u pokretnoj mreži primjenjuju cijenu koja je određena prethodno navedenom odlukom, a koja je određena na temelju *bottom-up* troškovnog modela uz primjenu *pure* LRIC pristupa, u skladu s Preporukom o regulaciji cijena završavanja poziva iz 2009., i to u iznosu od 4,70 lp/min.

HAKOM smatra opravdanim odrediti da navedene cijene ostanu na snazi do primjene najviše razine cijene terminacije u pokretnim mrežama koju će, sukladno članku 75. Zakonika<sup>29</sup>, Europska komisija odrediti svojim provedbenim aktom do 31. prosinca 2020. Naime, kako se troškovni model ažurira svake tri godine, a postojeće cijene završavanja poziva u Republici Hrvatskoj su stupile na snagu 1. srpnja 2017., HAKOM smatra da nije učinkovito provesti postupak ažuriranja modela i određivanja cijena na temelju rezultata ažuriranog modela, budući da bi u kraćem razdoblju od primjene tako izračunate cijene stupila na snagu maksimalna cijena terminacije koja će biti određena provedbenim aktom Europske komisije.

---

<sup>29</sup> Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija usvojena je u prosincu 2018.

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

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

Za potpuno uklanjanje navedenih prepreka s tržišta HAKOM bi trebao propisati obvezu računovodstvenog razdvajanja. Međutim, uzevši u obzir da HAKOM određivanjem regulatorne obveze nadzora cijena za operatore HT, Tele2 i A1 onemogućuje operatore da naplaćuju cijenu za uslugu završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži iznad troška, a samim time i da na vertikalno povezanom maloprodajnom tržištu pružaju cijene ispod troška te da maloprodajno tržište u pokretnim mrežama nije predmet regulacije HAKOM ne smatra opravdanim operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u, Tele2 i A1 odrediti regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja.




Također, uzevši u obzir troškove implementacije računovodstvenog razdvajanja te koristi koje bi se na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži postigle implementacijom istog, HAKOM, poštujući načelo razmjernosti, ne smatra opravdanim operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u, Tele2 i A1 odrediti regulatornu obvezu računovodstvenog razdvajanja.

## 8 Prilozi

### 8.1 Privitak 1- Pregled regulatornih obveza

Obveze	Prijedlog analize	Obveze iz 2015 i razlika u odnosu na 2015 (kako je izmijenjena 2017.).
Pristup	<b>Da</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samo za IP međupovezivanje</li> <li>• Rok realizacije 75 dana</li> </ul>	<b>Da</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obveza pristupa i za TDM i za IP međupovezivanje</li> </ul>
Nediskriminacija	<b>Da</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o planiranim promjenama u mreži najmanje 6 mjeseci unaprijed</li> <li>• Obveza dostave ugovora o IP međupovezivanju HAKOM-u roku od 15 dana od sklapanja istog.</li> </ul>	<b>Da</b>
Transparentnost	<b>Da</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obveza objave Standardne ponude (30 dana za objavu, 60 dana za primjenu)</li> <li>• Instrumenti osiguranja plaćanja</li> </ul>	<b>Da</b>
Nadzor cijena	<b>Da</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulirane cijene samo ako A broj pripada EEA operatoru</li> <li>• Regulirane cijene koje su u primjeni od 1.7.2017. na temelju ažuriranog modela primjenjuju se do donošenja jedinstvene cijene od strane EK</li> </ul>	<b>Da</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HAKOM je rekao da će ažurirati troškovni model</li> </ul>
Računovodstveno razdvajanje	<b>Ne</b>	<b>Ne</b>

## 8.2 Privitak 2- mišljenje Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja

 <b>REPUBLIKA HRVATSKA</b> AGENCIJA ZA ZAŠTITU TRŽIŠNOG NATJECANJA	<b>REPUBLIKA HRVATSKA</b> <b>HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA</b> <b>ZA MREŽNE DJELATNOSTI</b>	 034-08/18-01/075 580-12/26-2018-004								
	Primijeno: <b>15.11.2018. 12:23:38</b>									
CROATIAN COMPETITION AGENCY KLASA: 034-08/18-01/075 URBROJ: 580-12/26-18-004 Zagreb, 14. studenoga 2018.	<table border="1"><tr><td>Klasifikacijska oznaka</td><td>Org. jed.</td></tr><tr><td><b>UP/I-344-01/18-03/03</b></td><td><b>-11</b></td></tr><tr><td>Urudžbeni broj:</td><td>Pril. Vrij.</td></tr><tr><td><b>580-18-7</b></td><td><b>0 0</b></td></tr></table>	Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	<b>UP/I-344-01/18-03/03</b>	<b>-11</b>	Urudžbeni broj:	Pril. Vrij.	<b>580-18-7</b>	<b>0 0</b>	 02172791
	Klasifikacijska oznaka	Org. jed.								
<b>UP/I-344-01/18-03/03</b>	<b>-11</b>									
Urudžbeni broj:	Pril. Vrij.									
<b>580-18-7</b>	<b>0 0</b>									

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti  
g. Tonko Obuljen, predsjednik Vijeća

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 Zagreb

**PREDMET:** Tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži  
- zahtjev HAKOM-a  
- dopuna mišljenja; dostavlja se

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja (dalje: Agencija) zaprimila je 31. listopada 2018. zahtjev Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) kojim traži dopunu mišljenja Agencije (KLASA: 034-08/18-01/075, URBROJ: 580-15/26-18-002 od 11. listopada 2018.; dalje: Mišljenje) o zaključcima u dokumentu „Tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži“ (dalje: Analiza tržišta) koji se odnose na procjenu postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom.

Agencija je dodatno izvršila uvid u prijedlog odluke kojim se utvrđuje mjerodavno tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, koje je podložno prethodnoj regulaciji, a čiji sastavni dio je pripadajući dokument Analize tržišta (KLASA: UP/I-344-01/18-03/03, URBROJ: 376-11-18-1 od 27. rujna 2018.; dalje: Prijedlog Odluke), a koji je HAKOM dostavio dopisom (KLASA: UP/I-344-01/18-03/03 URBROJ: 376-11-18-2 od 28. rujna 2018.).

Agencija je izvršila uvid u dostavljeni Prijedlog Odluke te je na temelju odluke Vijeća za zaštitu tržišnog natjecanja u sastavu: Mladen Cerovac, mag.iur., predsjednik Vijeća, Vesna Patrlj, dipl.iur., zamjenica predsjednika Vijeća, Denis Matić, dipl.iur. i mr.sc. Ljiljana Pavlic, članovi Vijeća za zaštitu tržišnog natjecanja, u smislu članka 25. stavka 1., članka 30. točke 10. i članka 31. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja („Narodne novine“, br. 79/09, 80/13; dalje: ZZTN), sa 29./2018. sjednice, održane 14. studenoga donijela sljedeću

### DOPUNU MIŠLJENJA

Agencija nema primjedbi na zaključke iz Prijedloga Odluke, a koji se odnose na procjenu postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom.

### Obrazloženje

Dana 1. listopada 2018. Agencija je zaprimila zahtjev HAKOM-a kojim se traži mišljenje Agencije o zaključcima iz Prijedloga odluke. Pritom, na temelju članka 54. stavka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), HAKOM je zatražio mišljenje Agencije u svezi utvrđivanja mjerodavnog

tržišta. U svezi predmetnog zahtjeva HAKOM-a, Agencija je dana 11. listopada 2018. donijela Mišljenje. Dana 31. listopada 2018. Agencija je zaprimila zahtjev HAKOM-a kojim se traži dopuna Mišljenja Agencije u dijelu koji se odnosi na zaključak iz Prijedloga Odluke o procjeni postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom.

Slijedom zaprimljenog zahtjeva HAKOM-a, Agencija je izvršila uvid u Prijedlog Odluke u dijelu koji se odnosi na zaključke HAKOM-a o procjeni postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom te je utvrdila kako je HAKOM, u provedbi postupka analize tržišta, osobito vodio računa o primjeni mjerodavne Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj (*ex ante*) regulaciji (dalje: Preporuka EK) i mjerodavnim Smjernicama Europske komisije za analizu tržišta i ocjenu značajne tržišne snage na temelju regulatornog okvira EU-a za elektroničke komunikacijske mreže i usluge. Budući da je riječ o mjerodavnom tržištu koje se prema Preporuci EK, nalazi na popisu tržišta podložnih prethodnoj regulaciji, HAKOM odlučio kako je mjerodavno tržište, tržište veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži, podložno prethodnoj regulaciji. Pri donošenju odluke, HAKOM je uzео u obzir stanje na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u Republici Hrvatskoj. Navedena Preporuka i Smjernice određuju da se mjerodavno tržište i ocjena značajne tržišne snage operatora na mjerodavnom tržištu utvrđuju u skladu s načelima prava tržišnog natjecanja.

Agencija je također izvršila uvid u dokument Analiza tržišta te je utvrdila kako je HAKOM u procjenjivanju pojedinačne značajne tržišne snage operatora na ovom mjerodavnom tržištu, primijenio mjerila tržišnog udjela operatora na mjerodavnom tržištu, nedostatak protutežne kupovne moći.

Nakon što je odredio mjerodavno tržište, HAKOM je, na temelju određenih mjerila iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, utvrdio operatore Hrvatski Telekom d.d., Tele2 d.o.o. i A1 Hrvatska d.o.o., operatorima sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog završavanja glasovnih poziva u vlastitoj mobilnoj mreži.

Slijedom navedenoga, Agencija je donijela mišljenje kao u izreci.

Predsjednik Vijeća  
za zaštitu tržišnog natjecanja  
  
Mladen Cerovac, mag.iur.

### 8.3 Privitak 3 – Komentari na dokument analize

Odgovori na komentare			
Ispitanik	Br.	Zaprimljeni komentari	HAKOM-ovo mišljenje i stajalište
HT	1.	<p>Vezano uz predloženu iznimku u odnosu na trenutno važeću regulaciju cijene terminacije poziva HT uočava nekoliko bitnih ograničenja koja mogu dovesti do ponovnog narušavanja ravnopravnosti položaja operatora u Republici Hrvatskoj na sličan način kao što je bio slučaj prije deregulacije terminacije poziva s A brojeva izvan EEA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- HT, kao vjerojatno niti ostali operatori u Republici Hrvatskoj, nema dostupne podatke o dodijeljenoj numeraciji pojedinom operatoru kao ni pristup bazama prenesenih brojeva u pojedinoj državi, te stoga HT nije u mogućnosti utvrditi analizom A broja iz mreže kojeg operatora je započeo pojedini poziv;</li> <li>- u slučaju kad ne postoji izravno međupovezivanje i ugovor između pojedinih krajnjih operatora nije dostupan podatak o cijeni terminacije poziva koju naplaćuje pojedini operator izvan EEA za prometa iz Republike Hrvatske, s obzirom da cijena koja se operatorima naplaćuje uključuje i tranzit jednog ili više operatora putem kojih se prenosi i isporučuje promet između dva operatora;</li> <li>- zbog promjena tečaja i svakodnevnih promjena cijena drugih operatora usporedba cijena koja se obračunava operatorima u Republici Hrvatskoj može se mijenjati na dnevnoj osnovi (na primjer jedan dan cijena terminacije u mrežu pojedinog operatora može biti niža od regulirane u Republici Hrvatskoj, a drugi dan viša).</li> </ul>	<p><b>Komentar se prihvaća.</b></p> <p>Operatori navode da nemaju dostupne podatke o dodijeljenoj numeraciji pojedinom operatoru kao ni pristup bazama prenesenih brojeva u pojedinoj državi. Također, obzirom da hrvatski operatori za terminiranje prometa prema non EEA operatorima koriste tranzitne operatore, hrvatski operatori nemaju podatak o cijeni terminacije poziva koju naplaćuje pojedini operator izvan EEA za promet iz Republike Hrvatske, te bi price-cap načelo za operatore u non EEA zemljama koji hrvatskim operatorima naplaćuju cijenu nižu ili jednaku reguliranoj dovelo do povećanja mogućih prijevernih radnji, a za koje u ovom trenutku ne postoji rješenje.</p> <p>Slijedom navedenog, HAKOM je prihvatio navedene komentare operatora i izmijenio Dokument u odnosu na prijedlog koji je bio na javnoj raspravi tako da regulacija po A broju i dalje ostane definirana na način da su svi pozivi s A brojeva operatora iz non EEA područja izuzeti od regulacije i predmet su komercijalnog dogovora između operatora.</p>

Prethodno opisano potencijalno omogućuje operatorima izvan EEA da u pojedinoj zemlji neki operator bez pretplatničke baze definira vrlo nisku cijenu za terminiranje prometa u svoju mrežu (gdje ništa ne gubi jer nema prometa), a s druge strane bi mogao prikupljati promet prema Republici Hrvatskoj i time ostvarivati dobit za operatore u pojedinoj državi izvan EEA, ponovno na račun operatora u Republici Hrvatskoj.

HT u ovom trenutku nema saznanja na koji način bi se navedena ograničenja mogla otkloniti, te koliko bi to bilo tehnički i financijski zahtjevno. Prema informacijama koje su nam dostupne vezano uz implementaciju slične odredbe u Portugalu (tamošnji regulator odredio je obvezu samo u slučajevima kada je moguće utvrđivanje iznosa koji operator izvan EEA naplaćuje), iako su operatori dobili dulje razdoblje za implementaciju iste, još uvijek nisu došli do rješenja na koji način bi se isto moglo implementirati.

Slijedom svega prethodno navedenog smatramo kako bi predložena iznimka u primjeni komercijalnih cijena za pozive s brojeva izvan EEA za operatore značilo potrebu implementacije novih zahtjevnih rješenja, uz mogućnost ponovnog dovođenja operatora u Republici Hrvatskoj u neravnopravni položaj u odnosu na operatore izvan EEA, te stoga ne vidimo koje bi bile prednosti koje bi predložena regulacija donijela operatorima u Republici Hrvatskoj, odnosno općenito Republici Hrvatskoj.

Stoga HT traži da se u dijelu regulatorne obveze koja se odnosi na nadzor cijena u Prijedlogu Analize tržišta ne određuje predložena nova regulatorna obveza, odnosno da se operatorima u Republici Hrvatskoj i dalje ostavi mogućnost komercijalnog pregovaranja vezano uz cijene terminacije poziva s brojeva izvan EEA, neovisno o tome kako su

	<p>određene cijene terminacije poziva za pozive iz Republike Hrvatske u mreži pojedinog operatora izvan EEA.</p> <p>Slijedom prethodno navedenog HT predlaže brisanje sljedećeg odlomka na stranici 38. Prijedloga Analize tržišta:</p> <p><i>„Iznimno, u slučaju kada operator u zemlji na području izvan EEA naplaćuje hrvatskom operatoru cijenu terminacije koja je jednaka ili niža od regulirane cijene određene hrvatskim operatorima za EEA pozive, hrvatski operatori ne smiju za pozive s A broja započelih u mrežama takvih operatora izvan EEA naplaćivati cijenu koja bi bila veća od regulirane cijene terminacije. U svim ostalim slučajevima započinjanja poziva s A brojeva iz mreža operatora koji se nalaze izvan EEA područja, cijene se određuju na temelju komercijalnog dogovora dvaju operatora.“</i></p> <p>U slučaju ukoliko bi HAKOM neovisno o prethodno navedenom i dalje razmatrao mogućnost možebitnog propisivanja iznimke vezano uz komercijalno određivanje cijena poziva s brojeva izvan EEA, smatramo kako bi prije propisivanja takve iznimke bilo potrebno detaljnije od strane svih sudionika na tržištu razmotriti mogući utjecaj predložene mjere na dionike na tržištu u Republici Hrvatskoj, odnosno općenito na Republiku Hrvatsku, mogućnosti za implementaciju iste, te s obzirom na sve to opravdanost uvođenja predložene regulacije. Predlažemo da se u tom slučaju od strane HAKOM-a organiziraju radionice s operatorima, kao što je to bio slučaj na primjer pri određivanju uvjeta IP međupovezivanja.</p>	
2.	HT podsjeća kako je već tijekom travnja 2018. obavijestio HAKOM i sve operatore s kojima ima uspostavljeno međusobno povezivanje o planiranom datumu gašenja TDM kapaciteta u mreži HT-a. HT je pri određivanju planiranih datuma gašenja TDM kapaciteta vodio osobito računa o propisanom načinu i rokovima obavještanja HAKOM-a i	<b>Komentar se prihvaća.</b>  Tekst dokumenta Analize je izmijenjen na način kako je predložio HT.



	<p>operatora. Slijedom navedenoga HT predlaže izmjenu teksta dokumenta Analize na sljedeći način: „Sukladno obvezi iz prethodne analize predmetnog tržišta iz ožujka 2015. godine HT je u travnju 2018. godine obavijestio operatore s kojima ima uspostavljeno izravno PSTN/TDM međupovezivanje s nepokretnom mrežom HT-a o ukidanju mogućnosti PSTN/TDM međupovezivanja i prelasku na isključivo IP međupovezivanje najkasnije do 1. svibnja 2019. godine. Na taj način je osigurana regulatorna predvidivost za sudionike na tržištu, a što je jedan od bitnih uvjeta za stabilno poslovanje operatora.“</p>	
3.	<p>U odnosu na obvezu transparentnosti i uvjete plaćanja HT predlaže da se na rok dospijeća novčanih obveza za regulirane veleprodajne usluge primjeni zakonski rok od 30 dana. Isto predlaže da ovaj rok počinje teći od dana kada je HT kao vjerovnik ispunio svoju obvezu, a koji predstavlja kraj kalendarskog mjeseca odnosno obračunskog razdoblja u kojem je usluga od strane HT-a pružena operatoru korisniku. Također, HT navodi kako za dostavu bjanko zadužnice logično da se ista traži za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa, a ne samo za rok od jedne godine pa stoga predlaže da se ista briše.</p>	<p><b>Komentar se ne prihvaća.</b></p> <p>Naime, HAKOM kao regulator na predmetnom tržištu mora pronaći najbolje rješenje u situaciji gdje HT mora operatorima korisnicima zbog regulatorne obveze pristupa mreži omogućiti pristup veleprodajnim uslugama, a operatori korisnici trebaju na vrijeme podmirivati svoja dugovanja proizašla s osnova korištenja veleprodajnih usluga.</p> <p>HAKOM stoga ne smatra opravdanim skratiti rok dospijeća plaćanja s postojećih 60 na ukupno 30 dana te smatra kako je određeni rok od 60 dana u skladu s odredbom članka 11. stavka 1. ZFPPN jer se navedenom odredbom omogućava poduzetnicima da ugovorom ugovore rok ispunjenja novčane obveze do 60 dana. Štoviše navedenim zakonom se u članku 11. stavku 2. omogućava ugovaranje čak i duljeg roka.</p> <p>Također, HAKOM ne prihvaća prijedlog HT-a za izmjenom odredbe o roku dospijeća plaćanja na način da ista glasi, „...od dana kada je HT ispunio svoju obvezu odnosno izvršio uslugu...“ odnosno da se rok dospijeća računa umjesto od dana „zaprimanja računa“ određuje od dana „od dana kada je HT ispunio svoju obvezu odnosno izvršio uslugu“. Naime,</p>

			<p>navedeno je u skladu s člankom 11. stavka 4. točkom 1. ZFPPN-a.</p> <p>Nadalje, odredba kojom je određeno kako operator koji u razdoblju od jedne godine uredno podmiruje svoje obveze, nakon jedne godine nije obvezan dostavljati instrumente osiguranja, ne isključuje pravo HT-a zatražiti od istog operatora instrumente osiguranja plaćanja u slučaju da takav operator u određenom trenutku prestane uredno ispunjavati svoje obveze. U skladu s prethodno navedenim, odredba ostaje neizmijenjena.</p>
A1	4.	<p>Prijedlogom Odluke M2/2014 u okviru regulatorne obveze nadzora cijena uvodi se iznimka od deregulacije poziva započetih s A brojeva koji pripadaju nekom od EEA operatora, te se uvodi dodatna regulacija cijene terminacije za pozive s A broja započetih u mrežama operatora koji naplaćuju hrvatskom operatoru jednaku ili nižu reguliranu cijenu određenu hrvatskim operatorima za EEA pozive. U obrazloženju HAKOM navodi da se ovakva dodatna regulacija cijena uvodi radi sprečavanja neopravdanog nerazmjera cijena.</p> <p>A1 se protivi ovakvom prijedlogu jer smatra da ne postoje valjani razlozi za uvođenje ovakve regulacije niti je HAKOM prikazao podatke koji bi ukazali na potrebu za promjenom regulacije, a da bi s druge strane, prihvaćanje Prijedloga odluke M2/2014 imalo iznimno negativne učinke na poslovanje hrvatskih operatora.</p> <p>Prije svega, A1 ukazuje da nije jasno što se točno smatra neopravdanim nerazmjerom cijena i na zaštitu kojih operatora je predložena regulacija usmjerena. Ako je HAKOM kod kreiranja ovog prijedloga imao na umu slučajeve iz prošlosti, primjerice zahtjev američkog operatora Verizon, A1 ukazuje na činjenicu da je Verizon u 2017. godini imao godišnji bruto prihod u iznosu pod 126 milijardi USD što je dva puta više od hrvatskog BDP-a u istoj godini.</p>	<p><b>Komentar se prihvaća.</b></p> <p>Vidi obrazloženje u komentaru broj 1.</p>

Neovisno o nerazmjeru financijske štete između one koje može nastati operatoru poput Verizonu i one koja može nastati na hrvatskom tržištu elektroničkih komunikacija u slučaju primjene regulacije (npr. procjena je A1 da bi negativni efekt na poslovanje A1 bio cca 500.000 kn godišnje), A1 dodatno skreće pažnju HAKOM-u na otvorena pitanja i nemogućnosti implementacije takve regulacije:

- Nejasno je za koje operatore se primjenjuje regulacija, te na koji način se implementira jer A1 ima komercijalni odnos isključivo sa EEA tranzitnim operatorima.

Drugim riječima, A1 nema uspostavljeno direktno međupovezivanje ni potpisane ugovore o međupovezivanju ni s jednim operatorom na području izvan EEA, odnosno A1 nema direktan komercijalni odnos za glasovni promet ni s jednim operatorom na području izvan EEA.

Naime, A1 sav međunarodni odlazni promet šalje putem tranzitnih EEA operatora, pri čemu ti tranzitni operatori A1 Hrvatskoj naplaćuju promet prema vlastitim cjenicima koji su definirani na komercijalnoj osnovi. Cijene u tranzitnim cjenicima sastoje se od cijene terminacije u mrežu krajnjeg operatora, te tranzitne naknade, pri čemu A1 nema uvid u strukturu tih cijena. Destinacije za zemlje izvan EEA u cjenicima se u pravilu odnose na cijelu državu, odnosno nisu segmentirane po operatorima, te A1 ne zna cijene za pojedine operatore unutar određene zemlje.

- A1 nema razvijen sustav za obračun koji može implementirati razlike u cijenama na razini numeracija pojedinih operatora pa čak ni pojedinih zemalja. Ispunjavanje ovakve regulatorne obveze zahtijevalo bi od hrvatskih operatora praćenje regulacije u svim državama izvan EEA, što je praktično nemoguće i predstavljao bi neopravdani teret i trošak na strani hrvatskih operatora koji strani operatori nemaju.

Dodatni razvoj billinga bi bio preskup i neopravdan, pa bi implementacija reguliranih cijena morala uključivati grupu zemalja, odnosno morala bi uključivati i operatore čija je cijena terminacije viša od hrvatske regulirane cijene.

- Ograničavanje visine cijene terminacije koje hrvatski operatori naplaćuju operatorima za pozive započete s A brojeva izvan EEA neće donijeti nikakav pozitivan učinak za krajnje korisnike u Hrvatskoj.

U odnosu na regulirane cijene, skrećemo pažnju da je hrvatski MTR među najnižima u Europi, te su hrvatski mobilni operatori zbog nerazmjera MTR-a u neravnopravnom položaju prema gotovo svim operatorima unutar EEA.

S obzirom da je prosječni veleprodajni trošak unutar EEA duplo veći (1,23 €cent/min) od prihoda (0,63 €cent/min), hrvatski mobilni operatori imaju značajne gubitke na veleprodajnoj razini. Navedeno treba sagledavati i imajući u vidu da je RH turistička zemlja s velikim brojem visitor roamera. To konkretno znači da bi, sa višom cijenom MTR-a koja bi se naplaćivala po svakoj dolaznoj minuti prema korisniku koji je u roamingu u RH, vrijednost tržišta elektroničkih komunikacija porasla a čime bi se sigurno ostvarili i dodatni potencijali za daljnje investicije u RH. Naime, A1 svoj investicijski ciklus bazira na reinvesticijama od ostvarenih prihoda. S obzirom na isključivo negativni učinak predložene regulacije, molimo HAKOM da odustane od prijedloga ograničavanja cijena terminacije s obzirom na reciprocitet cijena, te da odredi MTR koji će hrvatskim operatorima omogućiti ravnopravne uvjete u poslovanju u odnosu na operatore u ostalim državama EU.

## 9 Popis slika

Slika 1 Gustoća korisnika telefonskih usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži.....	10
Slika 2 Odnos korisnika s pretplatničkim odnosom (eng. <i>postpaid</i> ) i korisnika bez pretplatničkog odnosa (eng. <i>prepaid</i> ) .....	10
Slika 3 Udjel operatora prema ukupnom broju korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži .....	11
Slika 4 Broj ukupnih završenih minuta u mobilnoj mreži .....	14
Slika 5 Tržišni udjeli operatora prema ukupnom broju završenih (terminiranih) minuta .....	19
Slika 6 Odnos operatora A1 i HT-a.....	20
Slika 7 Odnos operatora Tele2 i HT .....	20
Slika 8 Odnos operatora A1 i Tele2 .....	21
Slika 9 Prikaz reguliranih i nereguliranih odnosa poziva .....	37