

KLASA: 344-03/19-12/15  
URBROJ: 376-05-4-19-8  
Zagreb, 18. srpnja 2019.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti na temelju članka 12. stavka 1. točke 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) u postupku utvrđivanja obveza operatora univerzalnih usluga Hrvatskog Telekomu d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, donosi

## ODLUKU

- I. Daje se suglasnost operatoru univerzalnih usluga Hrvatskom Telekomu d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, na sljedeće predložene mjere za uklanjanje nedostataka u svrhu osiguranja propisane kakvoće univerzalne usluge:
- (a) Mjere zahvata u mreži u svrhu uklanjanja nedostatka pokazatelja kakvoće „učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)“ i pokazatelja kakvoće „vrijeme uklanjanja kvara“:
- Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Sanacija [X],
  - Sanacija [X],
  - Sanacija [X],
  - Zamjena [X],
  - Zamjena [X],
  - Rekonstrukcija [X],
  - Rekonstrukcija [X],

- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X].

(b) Mjeru zapošljavanja [X] novih djelatnika službe za korisnike u svrhu uklanjanja nedostatka pokazatelja „odzivno vrijeme službe za korisnike“.

II. Nalaže se Hrvatskom Telekomu d.d. da u roku od 30 (trideset) dana od početka realizacije svake pojedinačne mjere iz točke I. ove Odluke obavijesti Hrvatsku regulatornu agenciju za mrežne djelatnosti o poduzetoj aktivnosti.

### **Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) odlukom KLASA: UP/I-344-01/15-07/01 proglasila je dana 23. rujna 2015., temeljem članka 36. stavak 4. točka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) društvo Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) operatorom univerzalnih usluga na području Republike Hrvatske na razdoblje od 4 (četiri) godine, s obvezom započinjanja obavljanja usluga najkasnije do 25. studenog 2015.

HT je temeljem navedene odluke obavezan obavljati sljedeće univerzalne usluge, uz primjenu pokazatelja kakvoće univerzalne usluge propisane Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12, 82/14, 41/16 i 62/19; dalje: Pravilnik):

- Pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje govornu komunikaciju, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost,
- Postavljanje javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka za javnu govornu uslugu na javnim mjestima dostupnim u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica ili drugih javno dostupnih pristupnih točaka i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom,
- Posebne mjere za osobe s invaliditetom za pristup uslugama iz prethodnih točaka, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga, te primjeren izbor operatora koji su dostupni većini krajnjih korisnika usluga,
- Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

Sukladno članku 6. Pravilnika operator univerzalnih usluga obavezan je najkasnije do 1. ožujka svake godine dostaviti godišnje izvješće o pokazateljima kakvoće univerzalne usluge. Dana 5.

ožujka 2019. HT je dostavio godišnje izvješće za 2018. godinu iz kojeg su vidljiva odstupanja u pokazateljima kakvoće univerzalne usluge.

Tako je člankom 8. Pravilnika određeno kako vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 60 dana za 99% ostvarenih priključenja u jednoj godini. Dostavljeni podaci HT-a za ovaj parametar iznose 75 dana, što predstavlja veću vrijednost od najviše dopuštene. Nadalje, sukladno članku 9. Pravilnika učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku) ne može prijeći 15% u jednoj godini. Dostavljeni podatak za ovaj parametar iznosi 16,56% što predstavlja veću vrijednost od najveće dopuštene. Također, sukladno članku 10. Pravilnika vrijeme uklanjanja kvara ne može prijeći 24 sata za 80% kvarova u jednoj godini. Dostavljeni podatak za ovaj parametar je 47,03 sati što predstavlja veću vrijednost od najveće dopuštene.

Analizom dostavljenog pokazatelja kakvoće „*Odzivno vrijeme službe za korisnike*“ također je uočeno odstupanje od vrijednosti propisanih Pravilnikom. Naime, sukladno članku 13. Pravilnika prosječno vrijeme javljanja radnika nadležne službe operatora ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini dok dostavljeni podatak iznosi 34,35 s. Također, sukladno Pravilniku postotak poziva na koje su radnici nadležne službe operatora obvezni odgovoriti u razdoblju do 20 sekundi ne može biti manji od 80% u jednoj godini. Dostavljeni podatak za ovaj parametar je 76,38%.

U odnosu na pokazatelj kakvoće „*Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu*“ također je uočeno odstupanje od vrijednosti propisanih Pravilnikom. Sukladno članku 15. Pravilnika omjer broja javnih telefonskih govornica u radu ne može biti manji od 98% u jednoj godini dok dostavljeni podatak iznosi 96,80%.

Kako je iz gore navedenih podataka nedvojbeno utvrđeno niz odstupanja u pokazateljima kakvoće, od kojih se neki ponavljaju kroz razdoblje od više godina, od HT-a je zatraženo objašnjenje odstupanja. Naime, sukladno članku 7. Pravilnika, HAKOM će u pisanom obliku upozoriti operatora univerzalnih usluga koji ne ispunjava mjerila kakvoće univerzalnih usluga, odnosno ne obavlja univerzalne usluge u skladu s odredbama ZEK-a i Pravilnika. Temeljem zahtjeva HAKOM-a, HT je dana 10. svibnja 2019. dostavio svoje očitovanje o razlozima odstupanja, kao i prijedlog mjera za uklanjanje nedostataka.

Nakon dostavljanja prijedloga mjera, a povodom zahtjeva HAKOM-a za dodatnom specifikacijom mjera i rokova za implementaciju istih, HT je dana 21. lipnja 2019. pojasnio mjere i predložio određene rokove za implementaciju istih.

#### „*Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji*“

U odnosu na pokazatelj kakvoće „*vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 60 dana za 99% ostvarenih priključenja u jednoj godini*“, HT je istaknuo kako trenutno zapošljava [X] tehničara, kako je u 2018. godini zaposlio [X] novih tehničara, dok su u 2019. godini već zaposlena dodatna [X] tehničara u sklopu mjere poboljšanja pružanja usluga. HT je u svom očitovanju opisao niz edukacija koje tehničari prolaze, te pojasnio kako sve opisane mjere već ukazuju na poboljšanje pokazatelja tijekom 2019. godine. S obzirom da ovim prijedlogom nisu predložene dodatne, nove mjere koje HT namjerava poduzeti tijekom 2019., to se u ovom dijelu predmetnom odlukom nije odredila suglasnost na mjere koje se odnose na predmetni pokazatelj, već će se evaluirati pokazatelji kakvoće univerzalne usluge za 2019. godinu, te iz navedenog zaključiti jesu li potrebne dodatne aktivnosti.

„Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)“

U odnosu na pokazatelj kakvoće „učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)“ HT je dopisom istaknuo kako sanacije mreže najavljene dopisom od 10. svibnja 2019.g., a kojima će se otkloniti nedostaci u pristupnim mrežama onih Regija u kojima HT bilježi najveću učestalost kvarova, zahtijevaju znatna ulaganja, te nadalje kako su točne aktivnosti koje će se poduzimati u predmetnim mrežama i dinamika provođenja istih definirani nizom rješenja HAKOM-a kojima se nalažu rekonstrukcije pristupnih mreža.

Uz navedeno, HT je istaknuo kako je već pokrenuo višemilijunske projekte sanacije pristupnih mreža, uz skraćenje petlje, te kako je u planu dodatnih [X] projekata [X]. Isto tako, HT je dopisom specificirao niz zahvata u mreži koji planira provesti tijekom 2019., kako slijedi:

- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Sanacija [X]
- Sanacija [X],
- Sanacija [X],
- Zamjena [X],
- Zamjena [X]
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X],
- Rekonstrukcija [X].

Imajući u vidu da je ovim prijedlogom HT precizirao mjere u cilju uklanjanja nedostataka pokazatelja „učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)“, točkom I. odluke je dana suglasnost na upravo tako predložene mjere, uz rokove određene točkom II. odluke.

„Odzivno vrijeme službe za korisnike“

U odnosu na pokazatelj „Odzivno vrijeme službe za korisnike“, HT je istaknuo da je tijekom 2018. god. zaposleno ukupno [X] djelatnika nadležne službe. U 2019. godini, u prvih 5 mjeseci zaposleno je dodatnih [X] djelatnika nadležne službe s ciljem poboljšanja predmetne mjere, dok je u trenutnim planovima HT-a do kraja godine zaposliti još [X] djelatnika. S obzirom na jasno definiranu predloženu mjeru, HAKOM je točkom I. odluke na ovu predloženu mjeru dao suglasnost, uz rokove utvrđene u točki II. Odluke.

„Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu“

Vezano uz pokazatelj kakvoće „ omjer broja javnih telefonskih govornica u radu“, HT je istaknuo da će osigurati prilagodbu postojećeg procesa demontaže neovlašteno demoliranih govornica kako bi osigurali brže rokove za isto. Imajući u vidu izmjene i dopune Pravilnika usvojene 19. lipnja 2019., a koje su stupile na snagu 4. srpnja 2019., upravo u odnosu na uvjete postavljanja i održavanja javnih govornica, HAKOM smatra da u ovom trenutku nema potrebe za određivanjem dodatnih mjera za uklanjanjem nedostataka, već će se ovaj pokazatelj evaluirati tijekom 2020., uzimajući u obzir i promjene koje će nastupiti uslijed spomenutih izmjena i dopuna Pravilnika.

Točkom II. predmetne odluke određeno je kako je HT obavezan obavijestiti HAKOM o poduzimanju mjera koje su predmet ove odluke. Pored navedenog, HT je temeljem članka 7. stavka 3. Pravilnika obavezan najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja suglasnosti na predložene mjere, ukloniti utvrđene nedostatke i uskladiti obavljanje univerzalnih usluga s odredbama ZEK-a i Pravilnika.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od primitka ove odluke.

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

***Tonko Obuljen***

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, Osobna dostava
2. U spis