

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 26., članka 128. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, dalje u tekstu: ZEK), te članka 60. stavka 10. Zakona o telekomunikacijama (Narodne novine br. 122/03, 158/03, 60/04 i 70/05; dalje u tekstu: ZOT), u postupku izmjene i dopune Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije je, po službenoj dužnosti, na sjednici održanoj dana 19. lipnja 2009.g. donijelo sljedeće

### **RJEŠENJE**

I. Određuju se sljedeće izmjene i dopune Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji od 22. studenog 2005.:

#### **Ad 1**

**U glavnom dijelu Standardne ponude u članku 17. „Privremena obustava usluge“, početak rečenice u drugom odlomku, druga crtica, mijenja se i glasi:**

*„ako Operator korisnik propusti podmiriti bilo koji dugovani i **nesporni** račun za Usluge koje pruža T-Com, .....“*

#### **Ad 2**

**U glavnom dijelu Standardne ponude u članku 16.4. u zadnjem odlomku briše se posljednja rečenica koja glasi:**

*„Ukoliko nakon tog razdoblja Operator korisnik propusti podmiriti bilo koji dospjeli iznos za Usluge koje pruža T-Com iz bilo kojeg razloga, Operator korisnik će biti dužan, na zahtjev T-Com-a dostaviti jedan od instrumenata osiguranja plaćanja kako je to predviđeno ovim člankom.“*

#### **Ad 3**

**U glavnom dijelu Standardne ponude u članku 16.4. u četvrtom odlomku mijenja se prva rečenica tako da glasi:**

*„ U slučaju da Operator korisnik ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja temeljem ugovora o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji i ugovora o pružanju kolokacijskih usluga, niti nakon isteka roka od 30 dana po zaprimanju pisane opomene T-Com-a, primijenit će se, ovisno o izabranom instrumentu osiguranja plaćanja, sljedeći postupak:.....“*

#### **Ad 4**

##### **U Dodatku 10. članku 1.1. mijenja se drugi odlomak na način da glasi:**

*«U cilju učinkovitijeg i efikasnijeg otklanjanja kvarova, T-Com mora uspostaviti adekvatnu proceduru otklanjanja kvara i takav sustav mjerenja i testiranja raspetljane lokalne petlje (uvođenjem minimalno jednog «testnog» porta na svakoj kolokaciji) koji garantiraju potpunu transparentnost i njegovo nediskriminirajuće ponašanje u postupcima i procedurama kod otklanjanja kvara Operatora korisnika u odnosu na otklanjanje kvara T-Com korisnika (POTS, ISDN ili ADSL). Samu proceduru te detaljni tijek postupka, prije svega lokacije kvara, T-Com uređuje posebnom uputom - Uputu za otklanjanje smetnji na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji - koja je sastavni dio ove Standardne ponude.»*

#### **Ad 5**

##### **U Dodatku 10. članku 1.2. briše se prvi odlomak te se mijenja drugi i treći odlomak na način da glase:**

*«Prijave kvarova i zaprimanje zahtjeva za otklanjanjem kvara izvode se isključivo putem WEB sučelja, a u slučaju nemogućnosti korištenja u radu WEB sučelja, odnosno poteškoća u radu WEB sučelja, T-Com će zaprimati zahtjeve za otklanjanje kvara putem telefaksa T-Com-a za prijavu kvara, kao alternativni komunikacijski kanal.*

*T-Com zaprima zahtjeve za otklanjanje kvara od 0:00 do 24:00 sata putem obrasca zahtjeva za otklanjanje kvara na WEB sučelju. Prijave kvarova zaprimljene putem zahtjeva za otklanjanje kvara na WEB sučelju se automatskim postupkom unose u IT sustav T-Com-a s kašnjenjem od nekoliko minuta u odnosu na vrijeme zaprimanja putem WEB-a. U slučaju nemogućnosti korištenja u radu WEB sučelja, T-Com će zaprimati zahtjeve za otklanjanje kvara od 0:00 do 24:00 sata putem posebno određenih brojeva telefona i telefaksa T-Com-a za prijavu kvara. Kvarove zaprimljene putem pisanog zahtjeva za otklanjanje kvara na posebno određeni broj telefaksa, T-Com mora unijeti u IT sustav najkasnije u roku od 2 sata od trenutka zaprimanja zahtjeva, a vrijeme zaprimanja u IT sustav mora biti istovjetno onom koje je vidljivo na telefaks uređaju. »*

#### **Ad 6**

##### **U Dodatku 10. članku 1.2. nadopunjuje se zadnja rečenicu devetog odlomka na način da glasi:**

*«Operator korisnik mora dokazati da kvar nije uzrokovan na dijelu mreže, uređajima i opremi koji su u području njegove odgovornosti.»*

#### **Ad 7**

##### **U Dodatku 10. članku 1.2. nadopunjuje se jedanaesti odlomak na način da glasi:**

*«Operator korisnik je obvezan surađivati s T-Com-om u svrhu i tijekom otklona kvara. T-Com će izvijestiti Operatora korisnika, bez odlaganja, o uspješno otklonjenom kvaru na primjeren način (putem Web sučelja ili elektronskim putem). »*

## Ad 8

### **U Dodatku 10. članku 1.2. mijenja se posljednji odlomak na način da glasi:**

*«U slučaju da Operator korisnik prijavi kvarove koji se nalaze izvan područja odgovornosti T-Com-a, Operator će platiti naknadu prema cjeniku iz Dodatka 11 ove Standardne ponude, pri čemu T-Com mora dokazati da kvar nije u području odgovornosti T-Com-a.»*

- II. U ostalim dijelovima Standardna ponuda HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji od 22. studenog 2005. ostaje neizmijenjena.
- III. Nalaže se trgovačkom društvu HT–Hrvatske telekomunikacije d.d. u roku od 8 dana od zaprimanja ovog rješenja, na svojim internetskim stranicama objaviti Standardnu ponudu za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji s ugrađenim izmjenama i dopunama iz ovog rješenja, te ju u navedenom roku, u pisanom i elektronskom obliku, dostaviti na uvid Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije.
- IV. Nalaže se trgovačkom društvu HT –Hrvatske telekomunikacije d.d. do dana **17. srpnja 2009.** godine dostaviti Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije, radi izdavanja suglasnosti „*Uputu za otklanjanje smetnji na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji*“ (iz točke Ad 4 izreke ovog rješenja), koja će biti Dodatak Standardnoj ponudi HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji. Predmetna uputa mora sadržavati detaljno razrađen proces dijagnosticiranja smetnje kako je to predloženo u dopisu trgovačkog društva HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. od 29. svibnja 2009.g. te ista mora biti implementirana, odnosno primjenjivana kod otklanjanja kvarova operatora korisnika od dana **1. listopada 2009.g.**
- V. HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. obvezuje se primjenjivati Izmjene i dopune Standardne ponuda HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji od 22. studenog 2005. iz točke I. ovog rješenja, danom primitka ovog rješenja.
- VI. Ovo rješenje objavit će se u Narodnim novinama i na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.

## Obrazloženje

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) je po službenoj dužnosti dana 08. travnja 2009.g., u skladu s člankom 128. stavkom 2. ZEK-a, te člankom 60. ZOT-a pokrenula postupak izmjene Standardne ponude HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji od 22. studenog 2005. (dalje u tekstu: RUO). Izmjena RUO-a odnosila se, između ostalog, na članak 17. na način da se tekst RUO-a uskladi s tekstem ostalih standardnih ponuda HT-a i to

Standardnom ponudom za usluge međusobnog povezivanja HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za telekomunikacijske operatore i davatelje usluga s dozvolom za pružanje javne govorne usluge u nepokretnoj mreži u Republici Hrvatskoj, kao i Standardnom ponudom HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. za davatelje usluga s dodanom vrijednosti. Stoga je HAKOM predložio HT-u da se u članku 17. „Privremena obustava usluge“ , početak rečenice u drugom pasusu, druga crtica, mijenja i glasi: „... ako Operator korisnik propusti podmiriti bilo koji dugovani i nesporni račun za Usluge koje pruža T-Com, ....“. Dakle, HT u navedeni članak treba dodati izraz „nesporni“, kako bi mogućnost/uvjeti za privremenu obustavu donosno prekid pružanja usluga bili jedinstveni kod svih standardnih ponuda.

Nadalje, u ovom postupku, a nastavno na rješenje Vijeće Agencije od 24. travnja 2009.g., klasa: UP/I-344-01/08-01/03005, ur. broj: 376-11-09- 19 (postupak pokrenut na zahtjev Metronet telekomunikacija d.d., Zagreb protiv HT-a), određeno je da će se Metronet kao zainteresirana stranka uputiti na sudjelovanje u ovom postupku. Navedenim rješenjem određeno je da će se određivanja obvezujućih uvjeta pri postupanju u svezi zahtjeva za otklanjanje kvara nastaviti u postupku izmjene RUO-a. Slijedom navedenog, HAKOM je u ovom postupku izmjene RUO-a zatražio i izmjenu članaka 1.1 i 1.2 Dodatka 10 „Prijava i otklanjanje kvara“. Svrha izmjene je unaprjeđenje postupka otklanjanja grešaka na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, na način da lokalizacija greške i otklon kvara kod ovog tipa smetnje, na segmentu lokalne petlje za koji je odgovoran HT, bude transparentno i ravnopravno otklanjanju smetnji na lokalnoj petlji HT-ovog ADSL krajnjeg korisnika, sukladno članku 60. stavcima 1. i 4. ZOT-a.

Naime, HAKOM smatra da postupak lokalizacije greške i otklona kvara koji je sastavni dio usluge pristupa izdvojene lokalne petlje, mora biti postavljen na način da tehničko osoblje HT-a na terenu može kod otklanjanja greške na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, a koja je u odgovornosti HT-a, koristiti svu raspoloživu mjernu opremu i stečena znanja koja uobičajeno koristi kod otklanjanja grešaka na ADSL smetnji HT-ovog krajnjeg korisnika. Također je neophodno potrebno da tehničko osoblje HT-a koje radi direktno na lokalizaciji greške bude pod kontrolom i nadzorom određene osobe u centru, a koja posjeduje sva potrebna znanja za lokalizaciju i detekciju najsloženijih tipova grešaka. Na ovaj način bi se postupak lokalizacije greške i otklona kvara obavljao pod jednakim uvjetima, rokovima i razini kakvoće kakvu HT pruža vlastitim ADSL pretplatnicima.

Naime, HAKOM je u postupku klase: UP/I-344-01/08-01/03005, ur. broj: 376-11-09- 19 proveo uviđaj u HT-u te je utvrđeno kako u praksi postoje problemi u otklanjanju smetnje operatora korisnika, između ostalog i radi činjenice što tehničko osoblje HT-a na terenu ne dobiva uvijek informaciju operatora korisnika o kratkom opisu smetnje, čime bi detekcija i lokalizacija greške u slučaju da osoblje na terenu ima tu informaciju bila brža i efikasnija. Trenutni postupak zatvaranja smetnje od strane tehničkog osoblja HT-a završava se popunjavanjem ključnih podataka, a koji su u svezi konkretne smetnje: uzrok smetnje, mjesto smetnje i tip smetnje. Predmetni podaci se ne upisuju slobodnom formom, već iz predefiniраниh padajućih izbornika koji se koriste i kod ostalih smetnji. Važno je naglasiti da za smetnje trenutno ne postoji nikakva kontrola neke određene osobe u HT-u nad onim što se upisuje u navedena specificirana polja, a s druge strane temeljem tih parametara se odgovarajućim automatizmom generiraju računi prema operatoru korisniku. Naime, HT mora uspostaviti adekvatne mehanizme kontrole nad onim što se upisuje u navedena specificirana polja, iz razloga što se temeljem automatizma, a bez ikakve provjere, generiraju računi prema operatoru korisniku.

Sva navedena stajališta HAKOM je podneskom od 08. travnja 2009.g. dostavio HT-u na očitovanje, te ga je pozvao da u skladu s člankom 60. stavkom 7. ZOT-a u roku od 15 dana dostavi tekst RUO-a usuglašen s

prijedlozima HAKOM-a. HAKOM je istaknuo kako će ustrajati na obvezi HT-a da izradi razradu procedure otklanjanja smetnji na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji kao i na njezinoj implementaciji.

HT se očitovao podneskom dana 29. travnja 2009.g. te je prihvatio većinu prijedloga HAKOM-a. U svezi ostalih prijedloga HAKOM-a HT je dostavio svoju verziju izmjena pojedinih odredbi RUO-a te se obvezao da će do 29. svibnja 2009.g. dostaviti razradu procedure otklanjanja smetnji na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji kao i mogući rok za njezinu implementaciju.

HAKOM je 5. svibnja 2009.g. dostavio Metronetu, kao zainteresiranoj strani, na očitovanje HT-ov podnesak od 24. travnja 2009.g. (zajedno s HAKOM-ovim prijedlogom izmjena RUO-a od 08. travnja 2009.g.).

Metronet se očitovao 14. svibnja 2009.g. te tom prilikom naveo kako u cijelosti prihvaća sadržajne prijedloge za izmjenu RUO-a iznesene u podnesku HAKOM-a, smatrajući iste u cijelosti pravičnim i transparentnim, kao i vremenske rokove za dostavu teksta RUO-a usuglašenog s prijedlozima HAKOM-a. Nadalje, Metronet ističe kako se sadržaju očitovanja HT-a, u svim dijelovima koji su protivni navodima HAKOM-a, u cijelosti protivi. Također dodatno predlaže da se u članku 16.4. „*Instrumenti osiguranja plaćanja*“ RUO-a uskladi s izmjenama članka 17. „*Privremena obustava usluge*“ RUO-a predloženim od strane HAKOM-a.

Dana 25. svibnja 2009.g. HT se očitovao na podnesak Metroneta, navodeći da Metronet u svom dopisu samo paušalno navodi da se protivi očitovanju HT od 24. travnja 2009.g. bez davanja ikakvog obrazloženja, te se stoga HT načelno protivi iznesenoj tvrdnji i ne može dati detaljnije očitovanje.

HT je dana 29. svibnja 2009.g. u svom podnesku razradio prijedlog instalacije HT testnog porta u svakom udaljenom pretplatničkom stupnju (UPS) na kojem postoji kolokacija, a u svrhu nadogradnje procesa otklona smetnji. Analizom dostavljenog prijedloga HT-a, HAKOM je utvrdio da je isti zadovoljavajući uz minimalne izmjene. Ovaj podnesak HT-a otpremljen je Metronet-u na očitovanje. Metronet se očitovao podneskom od 15. lipnja 2009.g. u kojem je, između ostalog, naveo da je prijedlog HT-a za revidiranje cijena neosnovanih prijavi kvarova, kao i za dodatno financiranje od strane operatora korisnika za uvođenjem nove dijagnostike kvarova, u potpunosti neosnovano. Isto tako, Metronet je naveo da HT treba do dana implementacije novog procesa obustaviti naplatu neosnovanih kvarova, jer HT sve do tog trenutka nije u mogućnosti na odrediv i pravilan način utvrditi područje odgovornosti. HAKOM nije prihvatio ovaj prijedlog Metroneta jer smatra da nije opravdano zatražiti od HT-a potpunu obustavu naplate kvarova iz razloga što sam proces otklona kvara u slučaju kada se utvrdi da kvar ne ulazi u područje odgovornosti HT-a, a što mora jednoznačno i nedvosmisleno proizlaziti iz kratkog opisa kvara i izvršenog posla, zahtijeva određene ljudske i materijalne resurse HT-a.

Nadalje, HAKOM je podneskom od 10. lipnja 2009.g. HT-u predložio dodatne izmjene u svezi reguliranja odnosno korištenja instrumenata osiguranja plaćanja. Naime, HAKOM je predložio brisanje posljednje rečenice iz članka 16.4. RUO-a koja glasi: „Ukoliko nakon tog razdoblja Operator korisnik propusti podmiriti bilo koji dospjeli iznos za Usluge koje pruža T-Com iz bilo kojeg razloga, Operator korisnik će biti dužan, na zahtjev T-Com-a dostaviti jedan od instrumenata osiguranja plaćanja kako je to predviđeno ovim člankom.“

Isto tako, HAKOM je smatrao potrebnim u članku 16.4. u četvrtom odjeljku izmijeniti prvu rečenicu tako da glasi: „U slučaju da Operator korisnik ne podmiri svoja dospjela i nesporna dugovanja temeljem ugovora o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji i ugovora o pružanju kolokacijskih usluga, niti nakon isteka roka od 30

dana po zaprimanju pisane opomene T-Com-a, primijenit će se, ovisno o izabranom instrumentu osiguranja plaćanja, sljedeći postupak:.....“

Očitovanje HT-a zaprimljeno je dana 19. lipnja 2009.g.

Obzirom da postupak analize tržišta još uvijek nije završen, Vijeće HAKOM-a je u ovom predmetu primijenilo članak 128. st. 2. ZOT-a koji određuje da do završetka postupka iz članka 52. stavka 1. ZEK-a (postupak analize mjerodavnih tržišta), **ostaju na snazi i primjenjuju se sve regulatorne obveze koje su određene ili propisane operatorima sa značajnom tržišnom snagom na temelju propisa koji su važili do stupanja na snagu ZEK-a.** Slijedom navedenog, upravo članak 128. stavak 2. ZEK-a ostavlja na snazi postojeće regulatorne obveze HT-a (određene ili propisane), jer iste ostaju neizmijenjene sve do završetka postupka analize mjerodavnih tržišta. Budući da je postupak analize mjerodavnih tržišta i određivanja regulatornih obveza HT-a još uvijek u tijeku, trebalo je primijeniti odredbe ZOT-a koje propisuju regulatorne obveze operatora sa znatnijom tržišnom snagom – u konkretnom slučaju HT-a.

Jedna od tih obveza je obveza pružanja usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji i pripadajućim sadržajima u skladu s načelima transparentnosti, nediskriminacije, objektivnosti i troškovne usmjerenosti (članak 60. st. 1. ZOT-a) te uz jednake uvjete i rokove te razinu kakvoće usluge koja ne može biti manja od razine kakvoće pružanja usluga vlastitim pretplatnicima (čl. 60. st. 4. ZOT-a). Također je jedna regulatornih obveza HT-a i obveza dostave Standardne ponude za usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, kao i pravo Vijeća HAKOM-a izvršiti izmjenu ili dopunu standardne ponude uz uvjete određene u članku 60. st. 10. ZOT-a.

U ovom predmetu također je primijenjen i Pravilnik o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji (NN 45/05, 99/05, dalje u tekstu: Pravilnik), temeljem članka 133. st. 2. ZEK-a, koji također propisuje regulatorne obveze operatora sa znatnijom tržišnom snagom u pogledu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji. Naime člankom 14. stavkom 2. Pravilnika o standardnim ponudama (NN 37/09) propisano je da nakon provedenog testa tri mjerila i/ili postupka analize pojedinog mjerodavnog tržišta, koji završava donošenjem odluke iz članka 56. ZEK-a, prestaju vrijediti pojedine odredbe Pravilnika i to one koje se odnose na regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom mjerodavnom tržištu. Kako ovaj postupak još nije završen, primijenjene su odredbe Pravilnika.

Obzirom da HT nije postupio prema prijedlozima HAKOM-a iz dopisa od 08. travnja i 10. lipnja 2009.g., odnosno nije dostavio izmijenjeni i dopunjeni tekst RUO-a, Vijeće HAKOM-a u skladu s člankom 60. stavkom 10. ZOT-a donijelo je ovo rješenje kojim se određuju izmjene i dopune RUO-a iz razloga navedenih dalje u tekstu:

#### **Ad 1**

Vijeće HAKOM-a smatra da je u navedeni članak potrebno dodati izraz „*nesporni*“, kako bi mogućnost/uvjeti za privremenu obustavu donosno prekid pružanja usluga bili jedinstveni kod svih standardnih ponuda. HT je u svojem očitovanju od 29. travnja 2009.g. navedeni prijedlog prihvatio, te je riješeno kao u Ad 1 dispozitiva.

#### **Ad 2**

Vijeće HAKOM-a smatra da dosadašnja odredba (druga rečenica u zadnjem odlomku članka 16.4.) predstavlja dodatno financijsko opterećenje za operatora korisnika koji dulje od godine dana ostvaruje poslovni odnos s HT-om, osobito stoga što je obveza dostavljanja jednog od instrumenata osiguranja

plaćanja već propisana člankom 16.4. RUO-a, temeljem kojeg je operator korisnik obvezan nakon sklapanja ugovora o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji, a u svakom slučaju prije sklapanja ugovora o pružanju kolokacijskih usluga iz članka 7. RUO-a, HT-u predati jedan od instrumenata osiguranja plaćanja. Osim što ima pravo naplatiti potraživanje temeljem tako dostavljenog sredstva osiguranja plaćanja, HT je u slučaju neplaćanja računa za pružene usluge osiguran i dodatno na način da ima pravo privremeno obustaviti uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, pod uvjetima iz članka 17. RUO-a, a također ima pravo naplatiti i zakonske zatezne kamate u slučaju zakašnjenja s plaćanjem.

Međutim, u trenutnoj fazi liberalizacije tržišta, Vijeće HAKOM-a ocijenilo je da nije potrebno dostavljati ovakva dodatna osiguranja iz razloga što se time otvara mogućnost neravnopravnog odnosa među operatorima. Sporna odredba u svakom trenutku zakašnjenja s plaćanjem računa HT-u, pa makar ono bilo i 1 dan, u slučaju nedostavljanja traženog sredstva osiguranja koje može biti i više 2 mil. kn (ovisno o opsegu kolokacijskih usluga), daje pravo HT-u obustaviti uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji kako za postojeće izdvojene lokalne petlje tako i po novim zahtjevima operatora korisnika, čime se dakle privremeno obustavlja elektronička komunikacijska usluga krajnjim korisnicima operatora korisnika. Time se HT stavlja u nadmoćnu poziciju budući da utječe na ugovorni odnos operatora korisnika i njegovih krajnjih korisnika, što može imati za posljedicu gubitak vjere korisnika u nove alternativne operatore te posljedično smanjenje zdrave tržišne konkurencije među operatorima.

Stoga je u cilju osiguranja nediskriminacije, poticanja ravnopravnog tržišnog natjecanja kao i osiguranja najpovoljnijih uvjeta za korisnike usluga, temeljem članka 8. st. 1. Pravilnika, Vijeće HAKOM-a ocijenilo da su razlozi HT-a iz dopisa od 17. lipnja 2009.g. neosnovani, te da je spornu odredbu koja dodatno jača već dovoljno jaku tržišnu poziciju HT-a, potrebno brisati kako je navedeno u Ad 2 dispozitiva rješenja.

### **Ad 3**

Osim navedenog, članak 16.4. koji propisuje dvostruko osiguranje dovodi operatora korisnika u situaciju da niti ne može doći u kašnjenje zbog neplaćanja računa jer već prvi dan po neplaćanju dospelog računa HT može naplatiti svoje potraživanje iz jednog od dva dostavljena sredstva osiguranja, pa čak i u situaciji kada je operator korisnik iz određenih razloga (npr. pogreške u računanju) osporio račun HT-a. Ovime HT uskraćuje pravo operatorima korisnicima ne samo osporiti račun, već i platiti račun unutar roka dospijeca po opomeni, koji je rok uobičajen u platnom prometu svih tržišnih subjekata, čime se ponovno stavlja u nadmoćan položaj u odnosu na operatora korisnika. Razloge HT-a kako se unošenjem riječi nesporna dugovanja, te potrebe dostavljanja prethodne opomene „*znatno smanjuju mogućnosti T-Com-a da namiri svoja potraživanja*“, Vijeće HAKOM-a je ocijenilo neosnovanim jer smatra da su izmjene neophodne kako bi se stvorili pošteni i transparentni uvjeti i rokovi naplate potraživanja iz dostavljenih sredstava osiguranja. Time se stvara znatno ravnopravniji odnos između HT-a i operatora korisnika te se onemogućava HT-u zlouporabiti svoj nadmoćni položaj na štetu tržišno i financijski znatno slabijih konkurenata. Naime, prema dosadašnjoj odredbi članka 16.4., operator korisnik nije bio u mogućnosti osporiti račun HT-a, a u slučaju makar i jednog dana zakašnjenja s njegovim plaćanjem, HT je imao pravo naplatiti cjelokupni račun (uključujući i sporni dio) iz dostavljenog sredstva osiguranja. Ovakav odnos između operatora je neravnopravan i stavlja HT ponovno u nadmoćnu poziciju u odnosu na alternativne operatore, čime nisu stvoreni uvjeti za djelotvorno tržišno natjecanje. Naime, mora se omogućiti operatoru korisniku da ukoliko smatra potrebnim, ima pravo osporiti račun ili dio računa, a HT mora dokazati osnovanost svojih računa.

Nadalje, razloge HT-a kako je „dovoljno da operator korisnik, koji nije u mogućnosti podmiriti svoja potraživanja redovnim putem, iste ospori kako bi spriječio naplatu za usluge koje je koristio“ Vijeće HAKOM-a također nije prihvatilo budući da nisu u skladu s prirodom troškova koji proizlaze iz RUO-a. Naime, većina troškova koje HT naplaćuje od operatora korisnika proizlaze iz sklopljenih ugovora o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji i ugovora o pružanju kolokacijskih usluga i određeni su u fiksnim iznosima te su po svojoj prirodi nesporni. Znatno manji dio troškova nisu određeni u fiksnim iznosima te kao takvi mogu biti predmet osporavanja, a odnose se npr. na troškove električne energije, otklona kvarova i sl. Stoga su navodi HT-a kako bi operator korisnik mogao osporiti svoja potraživanja koja nije u mogućnosti podmiriti redovnim putem, paušalni i za Vijeće HAKOM-a neprihvatljivi.

U skladu sa svime navedenim, Vijeće HAKOM-a odlučilo je uvesti kategoriju opomene i u situaciji naplate potraživanja putem jednog od dostavljenih sredstava osiguranja i to u roku 30 dana od dana zaprimanja opomene, sve kako bi ova odredba bila u duhu odredbe članka 17. RUO-a, a sukladno gore navedenim razlozima. Stoga je riješeno kao pod Ad 3 dispozitiva rješenja.

#### **Ad 4 i točka 4 dispozitiva rješenja**

Prijedlog HT-a o izmjeni drugog odlomka članka 1.1 u Dodatku 10 je prihvaćen preformuliranjem istog, tako da se usvoji sve ono što je u svezi toga izneseno u dopisu HT-a od 29. svibnja 2009.g., iako je prijedlog stručne službe HAKOM-a to isto podrazumijevao.

Naime, uspostava pravog centraliziranog sustava nadzora u uvjetima raspetljanog okoliša je praktički neostvariva jer zahtijeva velika financijska ulaganja koja nemaju svoju opravdanost u efektima koji se time postižu. Glede procedure koja je detaljno definirana u dopisu HT-a zaprimljenog 1. lipnja 2009.g, HAKOM smatra da je potrebno definirati tzv. jedinstveni «testni mod» u fazi testiranja i ispitivanja, a u kojem će biti DSLAM oprema na lokaciji čvora i testna oprema koja predstavlja CP opremu, kako bi se isti mogli sinkronizirati, a što je neophodno potrebno ako se žele mjeriti prijenosne brzine u dolaznom i odlaznom smjeru. Takva mjerenja najčešće neće biti ni potrebna jer će se možda prethodno SELT mjerenjima po pojedinim segmentima raspetljane lokalne petlje izvršiti identifikacija mjesta kvara. Nadalje, Vijeće HAKOM-a smatra da spomenuta procedura i sami tijek otklanjanja kvara mora biti iskazan u posebnoj uputi, tj. „*Uputu za otklanjanje smetnji na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji* (dalje u tekstu: Uputa), koja će biti sastavni dio RUO-a, te je Vijeće HAKOM-a odlučilo kako je navedeno u točki 4. dispozitiva ovog rješenja. Predmetna uputa mora sadržavati detaljno razrađen proces dijagnosticiranja smetnje kako je to predloženo u dopisu HT-a od 29. svibnja 2009.g., te će se ista primjenjivati kod otklanjanja kvarova operatora korisnika od 1. listopada 2009.g., kako je predložio HT.

U navedenoj Uputi mora biti posebno istaknuto, u slučaju da smetnja nije u području odgovornosti HT-a, da se operatoru korisniku mora dostaviti kratki opis izvršenog posla te obvezatno priložiti mjerni podaci kao i ostali rezultati ispitivanja i testiranja kao činjenični i materijalni dokaz da segment lokalne petlje za koji je HT odgovoran ispravan. U dopisu od 1. lipnja 2009.g., HT je zatražio i revidiranje cijene naknade neosnovanog kvara, što HAKOM nije u mogućnosti prihvatiti iz razloga što je sve već navedeno trebalo biti uključeno u predmetnu cijenu, a izmjene Dodatka 10 standardne ponude samo preciznije definiraju preduvjete koji su potrebni za pribavljane adekvatnih materijalnih činjeničnih dokaza koji nedvosmisleno ukazuju da mjesto kvara nije u području odgovornosti HT-a, odnosno da ispostavljeni račun za neosnovani kvar ima u potpunosti opravdane razloge. Stoga je riješeno kao pod Ad 4 dispozitiva rješenja.



## **Ad 5**

Vijeće HAKOM-a također je odlučilo da je u članku 1.2. Dodatka 10 potrebno izbrisati prvi odlomak, te drugi i treći odlomak izmijeniti na način određen ovim rješenjem, a sve iz razloga unaprjeđenja procedure otklanjanja grešaka na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji. Navedene prijedloge HT je u svojem dopisu od 29. travnja 2009.g. prihvatio. Stoga je riješeno kao pod Ad 5 dispozitiva rješenja.

## **Ad 6**

Vijeće HAKOM-a je prihvatilo predložene izmjene od strane HT-a, te je ovo rješenje usklađeno s prihvaćenim izmjenama. Naime, prema navodima HT-a, prvotni prijedlog HAKOM-a bi u potpunosti oslobodio operatora korisnika od odgovornosti za inicijalnu dijagnostiku smetnje i obveze utvrđivanja stanja ispravnosti mreže, uređaja i opreme u području njegove odgovornosti. Stoga je riješeno kao pod Ad 6 dispozitiva rješenja.

## **Ad 7**

Vijeće HAKOM-a je odlučilo da je u Dodatku 10. članku 1.2. potrebno nadopuniti jedanaesti odlomak iz razloga unaprjeđenja procedure otklanjanja grešaka na usluzi pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji i njene transparentnosti. Navedeni prijedloge HAKOM-a, HT je u svojem dopisu od 29. travnja 2009.g. prihvatio. Stoga je riješeno kao u Ad 7 dispozitiva rješenja.

## **Ad 8**

Vijeće HAKOM-a smatra da sadašnji zadnji odlomak u Dodatku 10. članku 1.2. stavlja operatora korisnika u neravnopravni i diskriminirajući položaj jer u slučaju spornih situacija, operator korisnik je taj koji mora dokazivati da kvar ulazi u područje odgovornosti HT-a, a pri čemu isti omogućava HT-u da ispostavi račun, a da pri tome ne dostavi dokaze (dokumentaciju) iz kojih jednoznačno i nedvosmisleno proizlazi da je segment mreže koji je u njegovoj odgovornosti ispravan. Zbog toga Vijeće HAKOM-a smatra da je potrebno izmijeniti navedene odredbe RUO-a na način da operator koji ispostavlja račun (fakturu) za izvršene aktivnosti, a to je u ovom slučaju HT, mora dokazivati da kvar ne ulazi u područje odgovornosti HT-a. Prijedlog HT-a za preformuliranjem prijedloga HAKOM-a je prihvaćen, tako da se uvaži sve ono što je u svezi toga izneseno u dopisu HT-a od 29. travnja 2009.g. iz razloga što je HT u mogućnosti dokazati jedino nalazi li se kvar na području mreže koja je pod njegovom odgovornošću. Stoga je riješeno kao pod Ad 8 dispozitiva rješenja.

HT je u skladu s člankom 4. stavkom 6. Pravilnika o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji (NN 45/05, 99/05) obvezan u roku od 8 dana od zaprimanja ovog rješenja, na svojim internetskim stranicama objaviti Standardnu ponudu za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji s ugrađenim izmjenama i dopunama iz ovog rješenja, te ju u navedenom roku, u pisanom i elektronskom obliku, dostaviti na uvid Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije. Vijeće HAKOM-a odredilo je HT-u primjenjivati ove izmjene i dopune danom primitka rješenja iz razloga što će se njihovom primjenom ukloniti neopravdana opterećenja operatora korisnika te stvoriti nediskriminirajući i znatno transparentniji postupak otklanjanja kvara kod usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, a što je neophodno potrebno u trenutnoj fazi liberalizacije ovog tržišta. Stoga je temeljem članka 18. st. 6. ZEK-a riješeno kao u točki v. ovog rješenja.

U skladu sa svime navedenim, temeljem članka 128. st. 2. i čl. 133. st. 2. ZEK-a te članka 60. stavka 10. ZOT-a, Vijeće HAKOM-a odlučilo je kao u dispozitivu ovog rješenja.

Temeljem članka 14. stavka 4. ZEK-a, ovo rješenje će se objaviti u Narodnim novinama i na internetskim stranicama HAKOM-a.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ovog rješenja ne može se izjaviti žalba ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske u roku 30 dana od dostave ovog rješenja.

Klasa: UP/I-344-01/08-01/547

Urbroj: 376-11-09-22

Zagreb, 19. lipnja 2009.g.

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

***Gašper Gačina, dipl. ing. el.***

Dostaviti:

1. HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Zagreb, Savska cesta 32, osobnom dostavom
2. Metronet telekomunikacije d.d., Ulica grada Vukovara 269/D, osobnom dostavom
3. Spis