

**Komentari Hrvatskog Telekom d.d.
u javnoj raspravi o Izmjenama Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu
najma korisničke linije**

12. prosinca 2013. godine

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 12. studenoga 2013.g. o Izmjenama Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije (dalje u tekstu: Prijedlog odluke), Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem iznosi svoje komentare na Prijedlog odluke.

Prijedlogom odluke HAKOM predviđa izmijeniti iznose naknada za kašnjenje za nepravovremenu realizaciju usluge najma korisničke linije. HAKOM navedeno opravdava pojednostavljenjem izračuna naknada za kašnjenje.

Zakon o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK) u članku 61. stavku 3. taksativno propisuje što sve HAKOM može naložiti operatoru sa značajnom tržišnom snagom u okviru određivanja regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže. Naknada za zakašnjenje predstavlja mjeru koja nije izričito predviđena člankom 61. stavkom 3. ZEK-a pa je upitno da li njezino određivanje predstavlja postupanje HAKOM-a unutar granica nadležnosti, sukladno odredbi članka 5. stavka 1. i članka 7. stavka 1. ZEK-a.

Sve da se naknada za zakašnjenje može podvesti pod „dodatne uvjete“ koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razumnosti i pravodobnosti u smislu članka 61. stavka 3. ZEK-a, HT skreće pozornost na obvezu postupanja HAKOM-a sukladno članku 56. stavku 3. i članku 5. ZEK-a. Naime, HAKOM je sukladno navedenim člancima ZEK-a dužan pri obavljanju regulatornih poslova poduzimati mjere primjenjujući načelo objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti. Iznosi naknada za zakašnjenje kako su oni predviđeni Prijedlogom odluke zasigurno nisu razmjerni niti opravdani.

Naime, HAKOM Prijedlogom odluke ne obrazlaže iz kojih razloga predlaže odrediti predmetne naknade upravo u iznosu od 50 kn i 75 kn. Drugim riječima, Prijedlog odluke u ovom dijelu nije obrazložen, te utoliko onemogućava HT-u kvalitetno ga komentirati.

Neovisno o navedenom, HT smatra kako su predloženi iznosi naknada za kašnjenje za nepravovremenu realizaciju previsoki te predlaže da se isti odrede na način da odgovaraju prirodi ovih naknada, odnosno na način da odražavaju stvarnu štetu koju operator korisnik možebitno trpi zbog zakašnjenja.

Iz niže priloženih tablica daje se zaključiti kako već sada predviđena visina naknade za zakašnjenje u realizaciji usluge najma korisničke linije, a poglavito ona iz Prijedloga odluke, nije razmjerna niti opravdana budući da je šteta koju operator korisnik trpi u slučaju zakašnjenja drastično manja od konkretne naknade za zakašnjenje.

Odnos naknada za zakašnjenje i stvarne štete prema trenutnom tekstu Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu najma korisničke linije:

Veleprodajna cijena HT-a	46,68 kn
Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – prvih 10 dana 50% mjesečne naknade po danu	23,34 kn
Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – od 11. dana 150% mjesečne naknade po danu	70,02 kn
Prosječan mjesečni prihod operatora u RH od maloprodajne usluge koju pruža, po korisniku u prvih 6 mjeseci 2013.g.*	61,37 kn (uključuje prihod od fiksne telefonije)

Prosječan prihod operatora od korisnika usluga po danu	1,98 kn
Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu za prvih 10 dana zakašnjenja	21,36 kn
Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu od 11. dana zakašnjenja	68,04 kn
Razlika između prosječnog mjesečnog prihoda operatora od maloprodajne usluge i ugovorne kazne u slučaju mjesec dana zakašnjenja u ispunjenju po korisniku	1642,45 kn

Odnos naknada za zakašnjenje i stvarne štete prema Prijedlogu odluke:

Veleprodajna cijena HT-a	46,68 kn
Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – prvih 10 dana 50 kn po danu	50 kn
Ugovorna kazna za zakašnjenje u ispunjenju – od 11. dana 75 kn po danu	75 kn
Prosječan mjesečni prihod operatora u RH od maloprodajne usluge koju pruža, po korisniku u prvih 6 mjeseci 2013.g.*	61,37 kn (uključuje prihod od fiksne telefonije)
Prosječan prihod operatora od korisnika usluga po danu	1,98 kn
Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu za prvih 10 dana zakašnjenja	48,02 kn
Razlika između prosječnog prihoda operatora po danu i iznosa ugovorne kazne po danu od 11. dana zakašnjenja	73,02 kn
Razlika između prosječnog mjesečnog prihoda operatora od maloprodajne usluge i ugovorne kazne u slučaju mjesec dana zakašnjenja u ispunjenju po korisniku	2013,63 kn

*Podaci iz *Analysis Mason Country Report Croatia, September 2013*, izvješća o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u Hrvatskoj konzultantske kuće Analysis Mason.

Dodatno, smatramo da je neprimjereno izjednačavati naknade za nepravovremenu realizaciju za sve veleprodajne usluge budući da operator ne trpi jednaku štetu kod kašnjenja s aktivacijom svake pojedine veleprodajne usluge. Naime, HAKOM predlaže iste naknade za nepravovremenu realizaciju kod usluge najma korisničke linije od koje je prosječni mjesečni prihod operatora 61,37 kn budući da se radi isključivo o pružanju usluge fiksne telefonije kao i kod veleprodajne usluge širokopojasnog pristupa ili usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji putem kojih se pružaju usluge pristupa Internetu i IPTV temeljem kojih operator očekivano generira značajno veći prihod.

Također, s obzirom da HT ima obvezu pravovremeno realizirati 100% zahtjeva koje zaprimi, bez ikakve iznimke, smatramo da su predloženi iznosi naknada za kašnjenje u nesrazmjeru s ostalim obvezama HT-a.

Nerazumno je tražiti da HT realizira 100% zaprimljenih zahtjeva u propisanim kratkim rokovima te da snosi naknade za kašnjenje u realizaciji neovisno o broju zahtjeva koje operatori podnose, posebno stoga što broj zahtjeva tijekom vremenskog perioda značajno odstupa. Naime, tijekom 2013. godine broj zahtjeva za veleprodajnim uslugama na mjesečnoj se razini kretao od cca 24.000 do cca 37.000 veleprodajnih zahtjeva mjesečno.

Zahtjeve zaprimljene ovakvom dinamikom nije moguće obraditi u propisanim rokovima ukoliko nije osiguran mehanizam za učinkovito planiranje resursa. Problem variranja broja zahtjeva alarmantan je već za jednog operatora, no ovdje je važno naglasiti da se ne radi o izdvojenom ponašanju jednog već ustaljenoj praksi svih operatora što višestruko opterećuje resurse HT-a kao i financijsku izloženost zbog naknada za kašnjenje, a sve u okruženju gdje HT nema nikakvog mehanizma upravljanja navedenim rizikom zbog izuzetne nepredvidivosti broja i učestalosti zahtjeva.

Naime, ističemo da u odnosu na zahtjeve za uslugom najma korisničke linije HAKOM još uvijek nije predvidio nikakav mehanizam koji bi HT-u omogućio učinkovito planiranje resursa, unatoč HT-ovim

opetovanim zahtjevima. S druge strane, kvote koje je HAKOM predvidio u odnosu na ostale veleprodajne usluge samo donekle rješavaju problem. Imajući u vidu da su spomenute kvote definirane na način da HT, u slučaju povećanja broja zahtjeva iznad prosjeka ima dulji rok za aktivaciju usluge, međutim, taj rok je istovjetan neovisno o tome da li je operator poslao dvostruko ili dvadeseterostruko više zahtjeva u odnosu na prosjek, jasno proizlazi da HT temeljem ovakvog regulatornog režima i dalje posluje s neizvjesnošću i nemogućnošću pravilnog planiranja svojih resursa.

Uvođenje naknada za kašnjenje u standardnu ponudu HT-a ne bi smjelo dovesti do toga da operatori neravnomjernom dostavom zahtjeva naknade za kašnjenje pretvaraju u dodatan izvor prihoda. U situaciji gdje operator nije dužan dostavljati planirani broj zahtjeva, a gdje podnošenje zahtjeva od strane operatora znatno varira, moguća je zlouporaba naknada za kašnjenje od strane operatora. Iz spomenutih podataka o distribucijama zahtjeva na mjesečnoj razini vidljiv je očiti nesrazmjer u raspodjeli zahtjeva koji ne može biti opravdan poslovnim razlozima.

S obzirom da operatori HT-u ne dostavljaju ili nemaju obvezu dostavljati planove slijedom čega HT ne može učinkovito planirati svoje resurse te budući da HT ima obvezu poštivati iznimno kratke rokove za obradu i realizaciju zahtjeva za uslugu najma korisničke linije, neovisno o tome da li je u jednom danu zaprimio 1 ili nekoliko tisuća zahtjeva, HT se nalazi u situaciji stvarne nemogućnosti izvršenja svojih obveza u rokovima. Kada se u takvoj situaciji dodatno povećavaju iznosi naknada za kašnjenje, bez da se ujedno predviđa mehanizam koji bi HT-u omogućio učinkovite procese i pravilno planiranje svojih resursa, postavlja se pitanje koje je obrazloženje i utemeljenje takvog regulatornog režima.

HT stoga predlaže odrediti iznose naknada za kašnjenje na način da oni odgovaraju stvarnoj šteti koju operator trpi zbog kašnjenja.

Zaključno, HT podržava Prijedlog odluke u dijelu gdje se predviđa jedinstvena naknada za nepravovremenu realizaciju veleprodajnog zahtjeva, neovisno o broju veleprodajnih usluga koje se istim zahtjevom traže.

S obzirom da je HT obvezan uskladiti datume realizacije svih veleprodajnih usluga koje su dio jednog veleprodajnog zahtjeva, moguće su situacije u kojima HT kasni s realizacijom jedne veleprodajne usluge isključivo iz razloga što kasni realizacija druge veleprodajne usluge, a budući da obje trebaju biti aktivirane istovremeno. U takvoj situaciji zasigurno nije opravdano da HT plaća višestruke naknade za kašnjenje, ovisno o broju veleprodajnih usluga koje se traže po jednom krajnjem korisniku. Navedeno bi, primjerice, značilo da HT za 1 dan kašnjenja u realizaciji usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji za jednog krajnjeg korisnika plaća 50 kn, a za 1 dan kašnjenja u realizaciji usluge predodabira operatora, najma korisničke linije i veleprodajnog širokopojasnog pristupa za tog istog krajnjeg korisnika plaća 150 kn – budući da se radi o 3 veleprodajne usluge. U takvim slučajevima krajnji korisnik će u konačnici dobiti iste maloprodajne usluge temeljem različitih veleprodajnih usluga te stoga iznos naknade za kašnjenje ne bi trebalo promatrati kroz broj konkretnih veleprodajnih usluga koje su podloga za njegovu maloprodajnu uslugu.