

## Komentari HT-Hrvatskih telekomunikacija d.d. u okviru javne rasprave o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama

- travanj 2010 -

### 1. Općenito

Zahvaljujemo Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) na mogućnosti da kroz javnu raspravu HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (dalje u tekstu: HT) iznesu svoje komentare na temu univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama. Ujedno pozdravljamo što tu mogućnost imaju i operatori zainteresirani za pružanje univerzalnih usluga, a osobito krajnji korisnici univerzalnih usluga koji putem ove javne rasprave imaju priliku iznijeti svoje mišljenje o načinu pružanja univerzalnih usluga u Republici Hrvatskoj.

HT prepoznaje važnost univerzalnih usluga kao instrumenta socijalne politike društva, te smo svjesni činjenice da postoje usluge koje prema domaćim i međunarodnim kriterijima opravdano ulaze u okvir univerzalnih usluga. U tom smislu skrećemo pažnju i na EU Smjernicu o univerzalnim uslugama<sup>1</sup> i njen Aneks V koji na razini Europske unije definira kriterije koje pojedina usluga mora zadovoljavati kako bi ušla u okvir univerzalnih usluga<sup>2</sup>.

Međutim, jednako tako postoje i usluge koje su i zbog navika korištenja tih usluga od strane krajnjih korisnika već duže vrijeme uključene u opseg univerzalnih usluga ali su iste zbog tehnološkog napretka već zastarjele te bi stoga trebalo razmotriti njihovo isključivanje iz okvira univerzalnih usluga ili umanjiti njihov opseg (npr. usluga javne telefonske govornice) i time smanjiti financijsko opterećenje u dijelu pružanja univerzalnih usluga.

Također, načelno ističemo kako RH ima detaljno razrađen pravni i regulatorni okvir univerzalnih usluga (Zakon o elektroničkim komunikacijama, Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, Pravilnik o imeniku i službi davanja obavijesti pretplatnicima) koji određuje pravila postupanja u području univerzalnih usluga i kriterije pod kojima se neka usluga može uvrstiti u univerzalne usluge, čime se ostvaruje pravna sigurnost i predvidivost kao preduvjet za poslovanje proglašeni davatelja univerzalnih usluga.

Dokument HAKOM-a koji je stavljen na javnu raspravu (dalje u tekstu: Dokument), a koji opisuje predmet ove javne rasprave, pod točkom 2) „Opseg univerzalnih usluga“ navodi određena načela i preporuke po pitanju pružanja univerzalnih usluga na način da se u većem dijelu preuzima sadržaj iz preambule EU Smjernice o univerzalnim uslugama te preambule nove EU Smjernice iz 2009. g. o izmjenama EU Smjernice o univerzalnim uslugama<sup>3</sup>, koja je stupila na snagu tek nedavno (studen 2009. g., rok za implementaciju u zemljama članicama svibanj 2011. g.).

---

<sup>1</sup> Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive)

<sup>2</sup>“In considering whether the scope of universal service obligations be changed or redefined, the Commission is to take into consideration the following elements:

- are specific services available to and used by a majority of consumers and does the lack of availability or non-use by a minority of consumers result in social exclusion, and
- does the availability and use of specific services convey a general net benefit to all consumers such that public intervention is warranted in circumstances where the specific services are not provided to the public under normal commercial circumstances?”

<sup>3</sup> Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation (EC) No 2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws

Skrećemo pažnju kako europski propisi nisu automatski primjenjivi u RH već je iste potrebno prethodno implementirati u hrvatsko zakonodavstvo, pa bi citiranje europskih propisa u Dokumentu moglo izazvati nesporazume u smislu nejasnoća što točno ulazi u hrvatski okvir univerzalnih usluga.

Naravno, svjesni smo važnosti i potrebe praćenja europskih propisa i prakse u području elektroničkih komunikacija te potrebe obavještavanja tržišnih sudionika i krajnjih korisnika o najnovijim EU trendovima, međutim, u takvim slučajevima način komunikacije treba biti precizan i jasan, kako bi bilo jasno što su europski trendovi, a što je primjenjivo u RH.

Uz sve gore navedeno smatramo važnim podsjetiti kako za bilo koju promjenu trenutno važećeg pravno-regulatornog okvira u dijelu univerzalnih usluga HAKOM treba provesti određene propisane postupke.

Tako, primjerice, ako bi HAKOM odlučio promijeniti opseg univerzalnih usluga, tada bi se trebale provesti odgovarajuće analize i rezultati istih predočiti javnosti. Primjerice, u slučaju analize što bi se u hrvatskim okvirima smatralo „brzinom prijenosa podataka koja omogućuje djelotvoran pristup Internetu“, bilo bi potrebno **uzeti u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika kao i tehnološku ostvarivost.**

Također smatramo da je s obzirom na značaj univerzalnih usluga, prije donošenja **odluke** o proglašenju davatelja univerzalnih usluga potrebno **objaviti prijedlog odluke u svrhu javne rasprave** kako bi se svim zainteresiranim stranama omogućilo davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga **u vezi s predloženim mjerama.**

## 2. Komentari na određene aspekte regulatornog okvira za univerzalne usluge u RH

Uz sve gore navedeno, koristimo ovu priliku kako bismo iznijeli i neke komentare na određene aspekte regulatornog okvira za univerzalne usluge u RH.

### I) Pristup univerzalnim uslugama uz propisanu razinu kakvoće i brzinu prijenosa

Prema propisima koji reguliraju pružanje univerzalnih usluga u RH, jedna od obveza davatelja univerzalnih usluga je i osigurati da se korisnicima kojima se univerzalna usluga pristupa mreži pruža putem alternativnih tehnologija omogućiti pristup mreži uz propisanu razinu kakvoće i brzinu prijenosa, u roku od tri godine od datuma stupanja na snagu Pravilnika o univerzalnim uslugama.

HT konstantno radi na unaprjeđenju svoje mreže te poduzima mjere koje su potrebne kako bi segment mreže koji koristi alternativnu opremu (PCM/PGS, FGSM) udovoljio traženoj kakvoći. U tom smislu HT je analizirao i pokrenuo nekoliko scenarija (tehnoloških i operativnih): rekonstrukcija postojeće pristupne mreže, zamjena postojećih uređaja srodnim uređajima koji zadovoljavaju tražene uvjete, a također i rješenja uređajima bežične nepokretne mreže.

Ističemo kako sva navedena rješenja imaju određena ograničenja u smislu izrazito visokih troškova za rekonstrukciju mreže, uz istovremeno upitnu korisničku dobit u slučaju zamjene uređaja onima koji zadovoljavaju propisane uvjete.

U tom smislu ćemo pokrenuti razgovore s HAKOM-om, a radi dodatne analize ovog pitanja i potencijalnih rješenja, uključujući i potencijalno preispitivanje rokova, razmatranje novih usluga a potencijalno i preispitivanje tražene kakvoće sa stajališta korisničke dobiti.

## **II) Realizacija usluga u predviđenim rokovima i otklon kvara**

U svakom slučaju potrebno je napomenuti kako postoji niz faktora koji negativno utječu na ispunjenje propisanih rokova za uspostavu univerzalne usluge pristupa mreži, a na koji nisu pod HT-ovom kontrolom te na koje HT ne može utjecati. Ispod navodimo samo neke od tih faktora:

- nemogućnost pristupa objektu,
- otežano ishođenje suglasnosti vlasnika infrastrukture za spajanje korisnika na mrežu HT-a,
- otežano ishođenje potrebnih dozvola za građenje,
- otežano ishođenje potrebnih suglasnosti vlasnika zemljišta,
- nezakonito korištenje distributivne telekomunikacijske kanalizacije (DTK), i uslijed toga,
- nesređeno stanje u DTK, itd.

S obzirom da ovi faktori znatno utječu na produljenje rokova izgradnje/nadogradnje mreže za potrebe pružanja univerzalne usluge pristupa HT-ovoj mreži, potrebna je podrška HAKOM-a kako bi se navedeni problemi riješili.

## **III) Rok za ažuriranje podataka u sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika**

Makar se ažuriranje podataka o pretplatnicima u sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika, prema važećim propisima, treba vršiti u razdoblju od maksimalno 24 sata, praksa je pokazala kako navedeni rok nije dovoljan za upis promjene podataka o pretplatnicima.

Naime, događaju se situacije kada korisnik zatraži promjenu svojih podataka nakon završetka radnog dana (nakon 16h) ili tjedna (subotom ili nedjeljom). Navedene promjene fizički se mijenjaju upisom promjene tek idući radni dan, a tehnička promjena nastupa tek 24 sata nakon fizičke promjene, te su promjene podataka vidljive u roku dužem od 24 sata. Iz navedenog proizlazi kako spomenuti rok za promjenu podataka nije dovoljan te stoga predlažemo preispitati potrebu za njegovim produljenjem.

## **IV) Dostupnost službe davanja obavijesti o brojevima slijepim korisnicima i korisnicima s gubitkom sluha**

Prema važećim propisima, služba davanja obavijesti o brojevima svih pretplatnika mora biti dostupna bez naplate troškova korisnicima koji su slijepi ili im je na neki drugi način onemogućeno čitanje imenika te korisnicima s gubitkom sluha, koji su u nemogućnosti participirati glasovni govor putem pozivanja službe davanja obavijesti. Navedene obveze odnose samo na odabranog davatelja sveobuhvatne usluge davanja obavijesti.

Smatramo da bi zbog zaštite konkretne korisničke skupine, ova usluga trebala biti općenito dostupna svim takvim korisnicima, neovisno o tome tko je pružatelj usluge davanja obavijesti (informacija).