

Komentari
Hrvatskog Telekoma d.d.
na analizu mjerodavnog tržišta pristupa javnoj
komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne
i poslovne korisnike

U sklopu javne rasprave koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 16. prosinca 2010.g. u vezi s postupkom o utvrđivanju mjerodavnih tržišta, analize mjerodavnih tržišta i određivanja ili ukidanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom, Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem dostavlja svoje detaljne komentare na analizu i prijedlog regulatornih obveza na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike.

KLJUČNA PITANJA U SKLOPU PRIJEDLOGA ANALIZE

1. **Uvođenje „samostalne usluge pristupa mreži koja se odnosi isključivo na uslugu pristupa i ne uključuje dodatne usluge“ po naknadi koja ne smije biti veća od 50,00 kn, nije prihvatljivo iz sljedećih razloga:**
 - i. HT nikada nije bio u mogućnosti provesti potpuni rebalans maloprodajnih cijena; uključivanje telefonskog prometa u mjesečnu naknadu rezultat je potrebe usklađivanja sa socijalnom politikom Vlade RH te ne predstavlja neopravdano vezivanje usluga;
 - ii. određivanje cijene u nominalnom iznosu, u okviru odluke HAKOM-a, nije u skladu s načelom troškovne orijentacije.
2. **HAKOM nije ovlašten odrediti HT-u bilo kakve obveze u dijelu usluga širokopojasnog pristupa Internetu (u smislu zahtjeva za ponudom usluge širokopojasnog pristupa Internetu kao „samostalne usluge“) jer širokopojasni pristup Internetu nije predmet ove analize tržišta.**
3. **Cijene usluge najma korisničke linije moguće je odrediti po metodi „maloprodajna cijena minus postotak X“, međutim, bez određivanja nominalnih iznosa veleprodajnih cijena, budući da iste ovise o maloprodajnim cijenama HT-a koje je HT, uz ispunjavanje svojih zakonskih i regulatornih obveza, ovlašten mijenjati.**
4. **Rok za implementaciju nove veleprodajne usluge najma korisničke linije u trajanju od 30 dana je neprihvatljiv budući da je za isto nužno razdoblje od minimalno 4 mjeseca računajući od izrade specifikacije proizvoda, a sukladno izjavi u prilogu. Rok od 60 dana nije dovoljan za uvođenje nove maloprodajne usluge pristupa (bez dodatnih usluga) te je za isto potreban minimalni rok od 90 dana.**
5. **Predmetnu analizu treba ograničiti na tržište „pristupa javnoj telefonskoj mreži na nepokretnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike“ u svrhu ostvarivanja telefonskih poziva, s ciljem usklađenja s mjerodavnom Preporukom Europske komisije iz 2007.g. i Provedbene upute uz Preporuku iz 2007.g.**

Ad. 1.

U dokumentu Prijedlog analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike (dalje u tekstu: Analiza), poglavlje 7.3.2.4. – Zabrana neopravdanog povezivanja usluga, HAKOM ističe kako jedinstvena mjesečna naknada gotovo svih HT-ovih tarifnih paketa za privatne korisnike uz uslugu pristup uključuje i određeni telefonski promet, što prema mišljenju HAKOM-a, prisiljava korisnike koji žele ostvariti samo pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji da uz uslugu pristupa plaćaju i dodatnu uslugu telefonskog prometa, za kojom korisnici nemaju potrebe ili je iz bilo kojeg razloga ne žele koristiti.

S obzirom na gore navedeno, HAKOM u ovom poglavlju određuje HT-u zabranu povezivanja usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji s bilo kojom elektroničkom komunikacijskom uslugom koju ne nudi i samostalno te posljedično određuje HT-u sljedeću obvezu:

u roku od 60 dana od dana donošenja odluke omogućiti privatnim korisnicima korištenje samostalne usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji po naknadi koja se odnosi isključivo na uslugu pristupa i ne uključuje dodatne usluge, a koja naknada ne smije biti veća od 50,00 kn.

Komentar Ad. 1.

HT je u kolovozu 2001.g. proveo rebalans tarifa za javne govorne usluge u nepokretnoj mreži (Nova tarifna struktura HT-a, kako je utvrđena Ugovorom o izmjeni Ugovora o koncesiji za obavljanje javnih govornih usluga u javnoj nepokretnoj mreži, sklopljenog 30. srpnja 2001.g.). Prema Novoj tarifnoj strukturi HT-a, mjesečna naknada za javnu govornu uslugu za privatne korisnike određena je na 60 kn dok je mjesečna naknada za poslovne korisnike određena na 70 kn, što je predstavljalo povećanje u odnosu na cijene koje su se prije toga primjenjivale.

Kako bi se ublažili socijalni efekti rebalansa cijena (povećanja mjesečne naknade), a sukladno preporuci Vlade RH sa sjednice održane 30. kolovoza 2001.g., HT je 30. kolovoza 2001.g. donio odluku o davanju 10 kn bonusa telefonskog prometa na mjesečnu naknadu za javnu govornu uslugu za privatne pretplatnike.

Ova socijalna mjera trebala je imati privremeni karakter sve s ciljem prilagođavanja HT-ove tarifne strukture gospodarskoj i socijalnoj politici Vlade RH. HT je u više navrata razmatrao ukidanje ove mjere, međutim, potpuni rebalans tarifa nije se mogao provesti zbog prevladavajućeg stava nadležnih tijela kako je ova mjera i dalje potreba zbog socijalnih razloga. U konačnici, isto je i formalno-pravno određeno HT-u kao regulatorna obveza, kroz članak 32. Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama (NN 183/04).

Kako je HT privatnim korisnicima omogućio bonus od 10 kn telefonskog prometa povrh mjesečne naknade nije opravdano određivati cijenu za uslugu pristupa na način kako je to navedeno u dokumentu Analiza. HT-ova mjesečna naknada za privatne korisnike iznosi 60 kn, pa stoga cijene svih veleprodajnih usluga treba izvoditi u odnosu na taj iznos. HT je otvoren za razgovore s HAKOM-om po pitanju načina određivanja predmetnih veleprodajnih cijena.

Dodatno ističemo kako cijena pristupa mreži predstavlja cijenu elektroničke komunikacijske mreže (tj. infrastrukture). Snižavanjem tih cijena ispod njihovog troška spušta se vrijednost elektroničke komunikacijske infrastrukture, pa time i vrijednost samog tržišta, a postavlja i pitanje isplativosti bilo kakvih investicija u tu infrastrukturu.

Ad. 2.

HAKOM navodi kako je ostvarivanje HT-ove usluge širokopojasnog pristupa Internetu (MAXadsl) uvjetovano posjedovanjem analognog (POTS) ili ISDN priključka, što prema mišljenju HAKOM-a predstavlja neopravdano vezivanje usluga s obzirom da je korisnik koji želi koristiti uslugu širokopojasnog pristupa Internetu prisiljen plaćati dodatnu uslugu koju možda uopće ne želi koristiti. Prema mišljenju HAKOM-a, zabrana neopravdanog povezivanja odnosi se i na svako daljnje neopravdano povezivanje usluga na način da je posjedovanje analognog (POTS) ili ISDN priključka uvjet za pružanje neke druge usluge, kao što je to, prema mišljenju HAKOM-a, slučaj za uslugu širokopojasnog pristupa Internetu. Uzimajući ovo u obzir, HAKOM zaključuje

kako bi HT, ako želi i dalje zadržati mogućnost nuđenja širokopojasnog pristupa Internetu uz uvjet posjedovanja POTS ili ISDN priključka, bio obvezan prethodno obje usluge ponuditi samostalno.

Komentar:

Za pružanje bilo koje elektroničke komunikacijske usluge u HT-ovoj nepokretnoj mreži nužno je da korisnik bude inicijalno spojen na tu mrežu, temeljem pristupa HT-ovoj nepokretnoj mreži. Postojeća HT-ova HALO usluga osigurava pristupnu liniju – vezu između korisničke lokacije i čvora u HT-ovoj mreži (u pravilu bakrena parica), te potrebnu aktivnu opremu koja omogućava prijenos govornog signala preko te pristupne linije. Trošak postavljanja, pružanja i održavanja te pristupne linije (osobito u dijelu bakrene parice) pokriva se iz HT-ove HALO usluge, a ne iz HT-ovih cijena za MAXadsl uslugu.

HT-ova MAXadsl usluga, kao usluga širokopojasnog pristupa Internetu, predstavlja tehnološku nadogradnju na spomenutoj pristupnoj liniji, s ciljem tehnološkog osposobljavanja te parice za širokopojasni prijenos podataka. Drugim riječima, HT-ova MAXadsl usluga oplemenjuje bakrenu paricu i prilagođava ju za potrebe širokopojasnog prijenosa, pa stoga MAXadsl usluga nije usluga pristupa HT-ovoj nepokretnoj mreži već nadogradnja na postojeći pristup. Uzimajući ovo u obzir, jasno je da ni cijene HT-ove MAXadsl usluge ne pokrivaju trošak pristupa HT-ovoj nepokretnoj mreži, već isključivo trošak nadogradnje te petlje za potrebe širokopojasnog prijenosa.

Takva kombinacija usluga kod kojih jedna usluga predstavlja tehnološki preduvjet a druga tehnološku nadogradnju na prvoj usluzi, prema pravilima iz područja zaštite tržišnog natjecanja ne smatra zabranjenim vezivanjem usluga, već tehnološkom integracijom koja je dopuštena (uostalom i nužna).

Ujedno, u EU praksi ne postoji slučaj gdje je regulator u okviru analize tržišta 1. iz Preporuke Europske komisije iz 2007.g.¹ odredio operatoru sa znatnijom tržišnom snagom obvezu ponude „samostalne usluge širokopojasnog pristupa Internetu“, na način da operatoru bude zabranjeno postaviti uslugu pristupa svojoj nepokretnoj mreži kao uvjet za korištenje usluge širokopojasnog pristupa Internetu (jer bi isto predstavljalo tehnološki apsurd). Pronašli smo jedino slučaj Švedske, u kojoj je u prvoj rundi analize tržišta 1 operatoru sa znatnijom tržišnom snagom (Telia Sonera) bila određena zabrana neopravdanog vezivanja u smislu zabrane postavljanja javno dostupne telefonske usluge kao uvjeta za pružanje govornih usluga preko širokopojasnog pristupa (Voice – over – Broadband). Dakle, ova zabrana odnosila se samo na telefonski promet, a ne i na uslugu pristupa nepokretnoj mreži, tako da je Telia Sonera u konačnici postupila po ovoj obvezi na način da je korisnicima koji ne žele koristiti telefonski promet od Telia Sonere ponudila uslugu pristupa nepokretnoj mreži koja ne uključuje trošak telefonskog prometa. Zaključno, korisnici usluge širokopojasnog pristupa Internetu koji nisu željeli koristiti uslugu telefonskog prometa od Telia Sonere, mogli su odabrati uslugu pristupa koja ne uključuje funkcionalnost telefonskog prometa, ali su uz postojeće naknade za uslugu širokopojasnog pristupa Internetu dodatno plaćali i fiksnu naknadu za uslugu pristupa nepokretnoj mreži Telia Sonere.

Ad. 3.

HAKOM predlaže odrediti metodu određivanja cijene veleprodajne usluge najma korisničke linije kao „maloprodajna cijena minus postotak x“ (tzv. *retail minus* metoda) te ujedno u Analizi, na str. 63. i 64., navodi nominalne iznose veleprodajnih cijena predmetne usluge koje je HT dužan ugraditi u standardnu ponudu.

Ukoliko se kao metoda određivanja veleprodajne cijene usluge najma korisničke linije određuje *retail minus*, tada je nužno odrediti postotak za koji će se umanjiti maloprodajna cijena, međutim, bez određivanja nominalnog iznosa konačne veleprodajne cijene. Naime, kolika će u konačnici biti veleprodajna cijena ovisi upravo o maloprodajnoj cijeni HT-ove usluge pristupa koju HT kao poduzetnik na tržištu ima ovlast izmijeniti, uz ispunjavanje svih svojih zakonskih i regulatornih obveza.

¹ Preporuka Europske komisije o mjerodavnim tržištima na području elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj regulaciji iz 2007.g. (2007/879/EC)

Naime, u poglavlju 7.3. Analize HT-u se u odnosu na njegove maloprodajne cijene predlaže odrediti obveza najmanje 30 dana prije objave cijene dostaviti HAKOM-u na uvid. Slijedom navedenog, HT će biti ovlašten svoje maloprodajne cijene izmijeniti, a što će za sobom povući obvezu usklađivanja veleprodajne cijene usluge najma korisničke linije određene po *retail minus* metodi.

Ukoliko, međutim, HAKOM određuje veleprodajnu cijenu najma korisničke linije u fiksnom, nominalnom iznosu određenom temeljem trenutne HT-ove maloprodajne cijene pristupa, tada HAKOM praktično određuje kako HT za svaku eventualnu izmjenu svojih maloprodajnih cijena pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji mora ishoditi prethodnu suglasnost HAKOM-a. To iz razloga što bi u tom slučaju HT, prilikom svake eventualne izmjene svojih maloprodajnih cijena, bio dužan prethodno od HAKOM-a ishoditi izmjenu standardne ponude u kojoj su navedene veleprodajne cijene usluge najma korisničke linije kao veleprodajnog pandana HT-ovim maloprodajnim cijenama pristupa javnoj komunikacijskoj mreži.

Nastavno na sve navedeno, HT je stajališta kako je iz Analize nužno izostaviti određivanje cijena usluge najma korisničke linije u nominalnom iznosu i odrediti isključivo *retail minus* metodu. U tom smislu bi bilo potrebno dodatno navesti kako je HT ovlašten, prilikom izmjene svojih maloprodajnih cijena, najkasnije danom primjene novih maloprodajnih cijena, uskladiti standardnu ponudu na način da u njoj navede nove veleprodajne cijene usluge najma korisničke linije.

Ad. 4.

HAKOM predlaže odrediti HT-u obvezu objaviti standardnu ponudu najma korisničke linije u roku od 30 dana od zaprimanja konačnog rješenja.

Objava standardne ponude podrazumijeva da su usluge koje su u istoj opisane dostupne operatorima korisnicima. Veleprodajna usluga najma korisničke linije potpuno je nova veleprodajna usluga HT-a koja iziskuje posve nove uvjete i procedure koje treba definirati i implementirati. U tom smislu je irelevantno što HT već ima objavljenu standardnu ponudu međupovezivanja budući da se suštinski radi o potpuno različitoj usluzi čiji se uvjeti u glavnom dijelu ne mogu primijeniti na uslugu najma korisničke linije. Naime, jedina poveznica između usluge najma korisničke linije i usluga međupovezivanja je cijena i način obračuna interkonekcijskog prometa.

Dakle, za uslugu najma korisničke linije je tek potrebno razviti sve procese i izvršiti automatizaciju koja je preduvjet za komunikaciju putem web servisa, a koju HAKOM propisuje kao obvezu Analizom. Isto znači da usuglašene poslovne procese treba ugraditi u funkcionalnu specifikaciju koja obuhvaća specifikacije procesa kroz razne prodajne, tehničke, financijske i obračunske sustave. Potpuno usuglašena i detaljno razrađena funkcionalna specifikacija koja opisuje *end to end* procese daje se na razvoj IT-u. Pritom je nužno istaknuti da HT razvoj IT sustava planira na godišnjoj razini, slijedom čega nalaganje promjena koje nisu planirane zahtijeva značajna ulaganja i kompletnu izmjenu godišnjeg plana investicija.

Naime, arhitektura IT sustava unutar HT-a predstavlja složeni sklop međuovisnih IT sustava koji podržavaju složene specifičnosti telekom poslovanja, te su međusobno povezani srednjim slojem (*middlewareom*) kako bi omogućili optimalnu automatizaciju poslovanja. Naglašavamo da je to danas uobičajena situacija kod operatora sa značajnom tržišnom snagom. Takva situacija, s jedne strane, pruža automatizaciju poslovanja, no s druge strane, zahtijeva promjene u velikom broju sustava kada su one nužne. Broj sustava nalaže i detaljno testiranje *end to end* procesa s obzirom da ispravno implementirana promjena u jednom sustavu može, zbog međusobne povezanosti, izazvati probleme u drugim sustavima. Upravo zbog takve situacije uvođenje usluge najma pretplatničke linije traži promjenu u velikom broju IT sustava unutar HT-a. Promjene koje će se trebati implementirati odnose se za sustav za medijaciju, *rating*, *billing*, zaprimanje i distribuciju narudžbi, a također očekujemo i značajne promjene u procesima koji su vezani za prenosivost broja. Naime, HT je već ranije zatražio prilagodbu centralne administrativne baze prenesenih brojeva novom komunikacijskom kanalu – web servisu. Širenje korištenja web servisa na sve veći broj veleprodajnih usluga komplicira poslovne procese i traži dupli razvoj na informatiziranim komunikacijskim kanalima. Slijedom svega navedenog,

smatramo nužnim u Analizi kao rok za implementaciju usluge najma korisničke linije odrediti u trajanju od minimalno 4 mjeseca računajući od izrade specifikacije proizvoda, a sukladno izvaji operativne direktorice Sektora za informacijske i poslovne sustave HT-a koja se nalazi u prilogu. Ujedno, a iz gore navedenih razloga, **za uvođenje nove maloprodajne usluge pristupa (bez dodatnih usluga) ujedno je potreban minimalni rok od 90 dana.**

Ad. 5.

HAKOM ističe kako se predmetna analiza tržišta odnosi na tržište **pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike**, pri čemu HAKOM tvrdi kako je ovo tržište dio važeće Preporuke Europske komisije iz 2007.g.

Također, HAKOM navodi kako mjerodavno tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike u dimenziji usluga obuhvaća, između ostalog, i „*uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem širokopojasnog priključka, neovisno o tome koristi li se isti isključivo u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge ili u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge u kombinaciji s jednom ili više elektroničkih komunikacijskih usluga te neovisno o tome nudi li se širokopojasni priključak samostalno ili uz neku drugu vrstu priključka.*“

Komentar:

Prema Aneksu Preporuke iz 2007, tržište 1. nosi naziv „**Access to the public telephone network at a fixed location for residential and non-residential customers**“.

Prema Radnom dokumentu Europske komisije – Provedbena uputa za Preporuku iz 2007.g. (dalje u tekstu Provedbena uputa) str. 21., tržište 1. iz Preporuke iz 2007. odnosi se na pružanje pristupa javnoj telefonskoj mreži za potrebu ostvarivanja telefonskih poziva i povezanih usluga. Također, na istoj stranici Provedbene upute navedeno je da se pojam „javna telefonska mreža“ koristi kako bi se očuvalo kontinuitet s Preporukom iz 2003.g. te usklađenost s važećim smjernicama EU.

Dakle, prema mjerodavnoj Preporuci iz 2007.g. kao i Provedbenoj uputi Komisije, maloprodajno tržište 1. odnosi se na pristup „javnoj telefonskoj mreži“ a u svrhu ostvarivanja „telefonskih poziva“, a ne u svrhu pružanja drugih elektroničkih komunikacijskih usluga.

Suprotno tome, HAKOM svojom odlukom od 12. ožujka 2010.g., kao i u predmetnom dokumentu Analize, proširuje tržište 1. na tržište pristupa „javnoj komunikacijskoj mreži“ i to neovisno o tome pruža li se preko tog pristupa samo javno dostupna telefonska usluga ili javno dostupna telefonska usluga i neke druge elektroničke komunikacijske usluge (npr. str. 30. dokumenta Analize).

Smatramo da takva promjena naziva i definicije mjerodavnog tržišta nije u skladu s Preporukom iz 2007.g. jer prelazi okvire tržišta 1., te da predmetnu analizu treba ograničiti na način kako je to navedeno u Preporuci iz 2007.g. te Provedbenoj uputi uz Preporuku, tj. na „tržište pristupa javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike“, a za potrebu ostvarivanja telefonskih poziva i povezanih usluga.

Podsjećamo da je HAKOM ovlašten definirati i analizirati i druga mjerodavna tržišta (tj. i tržišta koja nisu navedena u Preporuci Europske komisije), međutim, HAKOM u tom slučaju mora provesti poseban test (tzv. *test tri kriterija*) kojim će utvrditi treba li takvo tržište također podvesti pod režim prethodne regulacije ili bi primjena općih pravila zaštite tržišnog natjecanja bila dovoljna za uspostavu učinkovite konkurencije na tom tržištu.

Stoga, ako HAKOM želi analizirati tržište pristupa nepokretnoj mreži koji se koristi za pružanje drugih elektroničkih komunikacijskih usluga (a ne za potrebe javno dostupne telefonske usluge), HAKOM bi

isto bio ovlašten, ali pod gore spomenutim uvjetima, kako su isti navedeni u članku 53. stavak 2. ZEK-a.

Ovome govore u prilog i mišljenja Europske komisije u okviru postupaka analize tržišta 1. iz Preporuke iz 2007.g.

Tako je Europska komisija 2007.g. komentirala uključivanje širokopojasnog pristupa u tržište 1 u Austriji (gdje je austrijski regulator predložio uključivanje širokopojasnog pristupa u tržište 1 za one slučajeve kad se govor preko širokopojasnog pristupa pruža u paketu sa širokopojasnim pristupom) tvrdeći da se funkcionalnosti uskopojasnog i širokopojasnog pristupa samo djelomično preklapaju te makar se telefonska usluga može pružati preko širokopojasnog pristupa, korisnici u pravilu neće preći s uskopojasnog na širokopojasni pristup samo zbog govorne usluge.

U tom smislu Komisija u svom mišljenju tvrdi kako austrijski regulator nije trebao uključiti „govor preko broadbanda“ u tržište 1 već je činjenicu što se govor pruža i preko širokopojasnog pristupa trebalo uzeti u postupku utvrđivanja znatnije tržišne snage, i to kao konkurentno ograničenje sa susjednog tržišta koje ograničava znatniju tržišnu snagu Telekom Austrije.

Također, Komisija u svom mišljenju navodi i sljedeće (cit):

„Ako Telekom Austrija, međutim, u razdoblju analize tržišta započne pružati širokopojasne pristupe preko kojih nudi uslugu govora preko broadband-a, obveze koje su trenutno određene Telekom Austriji ne smiju se protegnuti na te širokopojasne pristupe prije nego regulator dokaže da je uključivanje takvih pristupa u mjerodavno tržište opravdano s aspekta načela zaštite tržišnog natjecanja, a takva odluka mora biti notificirana Komisiji u skladu s člankom 7. Okvirne smjernice.“

Nasuprot gore navedenom, te činjenici kako je usluge moguće uključiti u isto tržište tek ako provođenje testa hipotetskog monopola pokaže zamjenjivost istih, HAKOM u predmetnoj analizi tržišta ipak zaključuje kako uskopojasni i širokopojasni priključci predstavljaju zamjenske usluge te uključuje „širokopojasne priključke“ u mjerodavno tržište pristupa nepokretnoj mreži, makar je u dokumentu Analize izričito navedeno kako je

- mala vjerojatnost da će korisnici koji koriste pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji isključivo za javno dostupnu telefonsku uslugu i nemaju potrebe za drugim uslugama, zamijeniti svoj analognih priključak širokopojasnim (str. 22. dokumenta Analize)
- korisnici se uglavnom ne odlučuju za prelazak na širokopojasni pristup zbog javno dostupne telefonske usluge, ali im se širokopojasni priključak čini kao dobar izbor u slučaju potrebe za još nekom elektroničkom komunikacijskom uslugom (str. 23. dokumenta Analize)

Kao razlog za uključivanje „širokopojasnih priključaka“ u predmetno tržište HAKOM ističe kako „broj korisnika širokopojasnog pristupa Internetu iz godine u godinu neprestano raste“ (str. 22. dokumenta Analize), što po mišljenju HAKOM-a opravdava uključivanje ove usluge u predmetno tržište, te iako jedinstveni priključak (na kojem se pružaju „paketi usluga“), zbog ponude više usluga ima višu cijenu od analognog priključka, HAKOM smatra da će krajnji korisnici smatrati navedene „pakete“ zamjenskim uslugama iz razloga što znaju da se razlika u cijeni očituje u ostalim uslugama koje se nude unutar tog paketa (širokopojasni Internet, IPTV), a ne u javno dostupnoj telefonskoj usluzi. Međutim, smatramo da gore navedeno ne može služiti kao razlog za uključivanje usluga u pojedino mjerodavno tržište, već je jedini odlučujući i ključni kriterij provođenje testa hipotetskog monopola, a koji je pokazao kako je mala vjerojatnost da će korisnici uzeti širokopojasnu uslugu ako im treba samo javno dostupna telefonska usluga.

Uostalom, ističemo kako je HAKOM u postupku analize predmetnog tržišta prikupio i koristio isključivo podatke o stanju na tržištu pristupa nepokretnoj mreži koji se koristi u svrhu javno dostupne telefonske usluge, te nije imao na raspolaganju podatke o pristupu koji se koristi u svrhe pružanja drugih elektroničkih komunikacijskih usluga (pa stoga nije niti mogao iste analizirati niti dobiti uvid u stanje na takvom tržištu, npr. tržištu pristupa nepokretnoj mreži koji se koristi za potrebe pružanja usluge

pristupa javnom Internetu). Primjerice, usluga pristupa Internetu može se koristiti uz korištenje ADSL tehnologije (za koju je preduvjet korištenje pristupa nepokretnoj mreži), međutim, pristup javnom Internetu može se ostvariti i korištenjem usluge stalnog pristupa Internetu (iznajmljeni vod za potrebe pristupa Internetu), te stoga ako bi HAKOM želio analizirati tržište pristupa nepokretnoj mreži u svrhu pružanja usluge pristupa Internetu, HAKOM bi trebao uzeti u obzir sve vrste pristupnih usluga koje se koriste u tu svrhu, prikupiti odgovarajuće podatke te analizirati to tržište kao zasebno tržište, sa zasebnom, potencijalno drugačijom, tržišnom dinamikom.

Slijedom navedenog, smatramo da uključivanje širokopojsnih priključaka u tržište pristupa za potrebe ostvarivanja javno dostupne telefonske usluge (tržište br. 1. prema Preporuci iz 2007.g.) nije u skladu s načelima definiranja i određivanja mjerodavnih tržišta, kako su ista utvrđena mjerodavnom preporukom Europske komisije te smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i određivanju značajne tržišne snagu, pri čemu osobito ističemo kako je analiza zamjenjivosti uskopojasnih i širokopojsnih priključaka pokazala kako se ove dvije vrste priključaka ne mogu smatrati zamjenjivim uslugama, te stoga predlažemo isključiti „širokopojsne priključke“ iz uslužne dimenzije predmetnog tržišta.

OSTALI KOMENTARI PRIJEDLOGA ANALIZE

Komentari prate numeraciju iz dokumenta Analize.

7.2.1. Obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže

- HAKOM predlaže obvezu HT-a, unutar obveze pružanja usluge najma korisničke linije, pružiti ostalim operatorima i sve veleprodajne usluge za usluge povezane s uslugom pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na maloprodajnoj razini, a koje nisu obuhvaćene uslugom odabira i predodabira operatora, ako bi daljnje pružanje istih od strane HT-a značilo ispostavljanje posebnih računa za korisnike.

Komentar:

Radi izbjegavanja nejasnoća, smatramo nužnim u okviru ove odredbe precizirati o kojim bi se ovdje dodatnim uslugama radilo. Naime, s obzirom da se Analizom definiraju obveze na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži za potrebe pružanja javno dostupne telefonske usluge, potrebno je precizno definirati koje su to moguće veleprodajne usluge za usluge povezane s uslugom pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na maloprodajnoj razini, a koje nisu obuhvaćene uslugom odabira i predodabira operatora te čije bi daljnje pružanje od strane HT-a značilo ispostavljanje posebnih računa za korisnike. HT je stajališta kako bi se u konkretnom slučaju radilo o pozivima prema kratkim kodovima (budući da isti nisu obuhvaćeni uslugom odabira i predodabira operatora), pozivima prema brojevima usluga s dodanom vrijednosti (ukoliko se isti već ne pružaju putem usluge predodabira operatora) te dodatnim uslugama vezanima za pristup javnoj komunikacijskoj mreži za potrebe pružanja javno dostupne telefonske usluge, kao što su primjerice *Prikaz broja pozivatelja*, *Preusmjerenje poziva* i dr.

Ujedno je potrebno naglasiti da pojedine dodatne usluge, kao što je primjerice CCBS usluga – *Call Completion Busy Subscriber*, nisu kompatibilne sa uslugama predodabira operatora i najma korisničke linije slijedom čega iste nije moguće omogućiti operatoru na veleprodajnoj razini. Naime, CCBS usluga, koju navodimo primjerice, je usluga koja korisniku omogućuje aktivirati automatski povratni poziv ukoliko je pozvani broj zauzet. Budući da u slučaju aktiviranih usluga predodabira operatora i najma korisničke linije HT nema informaciju da li je broj koji je korisnik nazvao zauzet s obzirom da se isti realizira putem mreže operatora, HT niti nije u mogućnosti realizirati ovu uslugu. Slijedom

navedenog, predlažemo da se u Analizi, nakon predmetne odredbe, doda formulacija „...osim ako je pružanje istih usluga nekompatibilno sa uslugama predodabira operatora i najma korisničke linije.“.

- HAKOM predlaže odrediti HT-u obvezu odgovoriti na svaki razuman zahtjev za korištenje usluge najma korisničke linije u roku od 3 dana te sklopiti ugovor s operatorom korisnikom u roku od 10 dana od dana zaprimanja tog zahtjeva.

Komentar:

HT rok od 3 dana za odgovor na zahtjev za korištenje usluge najma korisničke linije smatra prekratkim budući da je u predmetnom roku nužno izvršiti niz administrativno-tehničkih provjera. U tom smislu predlažemo da se predmetni rok odredi na način da iznosi 5 dana.

Ujedno, skrećemo pozornost da se ugovor sklapa suglasnošću volja dviju ugovornih strana, slijedom čega se ne može HT-u odrediti obveza *sklopiti ugovor* u određenom roku. Naime, za sklapanje ugovora nužan je ujedno i pristanak druge ugovorne strane. Slijedom navedenog, predlažemo predmetnu obvezu definirati način da je HT obavezan „u roku od 10 dana od dana zaprimanja tog zahtjeva ponuditi sklapanje ugovora operatoru korisniku“.

- HAKOM navodi da je HT obavezan omogućiti pristup do kapaciteta/opreme koja je potrebna za ugovaranje usluge najma korisničke linije.

Komentar:

Potrebno je pojašnjenje na što se predmetna obveza odnosi. Naime, da bi pružao usluge krajnjim korisnicima temeljem usluge najma korisničke linije operatoru nije nužan nikakav pristup kapacitetu/opremi.

- HT-u se predlaže odrediti obveza omogućiti pristup operativnim IT sustavima podrške sukladno međunarodnim standardima putem web aplikacije kao i korištenjem aplikativnih sučelja, koja omogućavaju direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava - B2B pristup (web servisi (SOAP)), uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku u skladu s tehničkim mogućnostima sustava, a najkasnije svakih 24 sata. HT bi na ovaj način bio obavezan operatorima korisnicima omogućiti pristup sljedećim informacijama:
 - praćenje zahtjeva operatora korisnika za uslugu najma korisničke linije (uspješno ostvareni najam korisničke linije, odbijanje zahtjeva za najam korisničke linije),
 - informacijama o fakturiranju usluge najma korisničke linije i drugih dodatnih i dopunskih usluga.

Komentar:

HT u načelu prihvaća prijedlog HAKOM-a o 24-satnom ažuriranju podataka koji će biti dostupni putem web aplikacije/aplikativnih sučelja, no predvidivo je da će postojati određene kategorije podataka koje se mijenjaju u takvim vremenskim okvirima koji ne iziskuju 24-satno osvježavanje već je dovoljno osvježavanje na mjesečnoj osnovi te češće ažuriranje izvještaja nije poslovno opravdano. Predlažemo stoga općenitiju odredbu: „..uz obvezu ažuriranja podataka u što je moguće kraćem roku u skladu s poslovnim potrebama i tehničkim mogućnostima sustava.“.

Dodatno, kroz Analizu, kao i kroz od strane HAKOM-a provedene postupke izmjena standardnih ponuda HT-a za veleprodajnu uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji te uslugu širokopojasnog pristupa Internetu, HAKOM je istaknuo nužnost omogućavanja pristupa informacijama od strane operatora putem web servisa. Ovim putem želimo skrenuti pozornost HAKOM-u da je u tom smislu nužno precizirati da bi web servisi trebali biti jedini način pristupa informacijama od strane operatora koji bi isključivao način pristupa putem web portala. Isto je nužno budući da bi u slučaju neprihvatanja komunikacije putem web servisa od strane pojedinog operatora HT mogao biti doveden u situaciju da istovremeno mora održavati dva sustava komunikacije, a što je sa poslovne strane neprihvatljivo i neekonomično. Skrećemo pozornost kako je i HAKOM izneseni stav posredno potvrdio kroz navod iz Analize da bi „Zadržavanje sustava koji se trenutno koristi za informiranje o usluzi predodabira operatora, uz pokretanje novoga na kojem bi uz uslugu najma korisničke linije, bile i usluge s prethodno navedenih tržišta, predstavljalo [bi] za HT nepotreban teret koji se može izbjeći prebacivanjem svih usluga na novi sustav.“.

7.2.3. Obveza transparentnosti

- HAKOM predlaže odrediti HT-u sljedeću obvezu: HT je obvezan račun za uslugu najma korisničke linije ispostavljen operatoru korisniku iste, umanjiti za naknade za usluge obračuna i naplate te rizika naplate usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji i to:
 - na ime naknade za obračun i ispostavljanje računa krajnjem korisniku 5% od iznosa maloprodajne cijene usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji korištene prilikom izračuna cijene usluga najma korisničke linije primjenom metodologije maloprodajna cijena minus,
 - na ime troškova naplate i rizika naplate 10% od iznosa od maloprodajne cijene usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji korištene prilikom izračuna cijene usluga najma korisničke linije primjenom metodologije maloprodajna cijena minus.

Komentar:

Ovom odredbom određuje se da je HT obvezan račun za uslugu najma korisničke linije ispostavljen operatoru korisniku umanjiti za naknade za uslugu obračuna u naplate te rizika naplate usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji. Navedeno je u suprotnosti sa činjenicom da:

- a) je cijena usluge najma korisničke linije već određena na način da se od maloprodajne cijene oduzme 15% na ime obračuna i naplate te rizika naplate, a s obzirom da HT više „...neće imati troškove obračuna i ispostavljanja računa te naplate i rizika naplate usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, budući da će drugi operator naplaćivati uslugu od krajnjeg korisnika.“ (str. 65. Analize)
- b) te da HT u ovom slučaju ne koristi usluge obračuna i naplate od operatora koje bi operator onda imao pravo naplatiti kroz umanjenje cijene za uslugu najma korisničke linije.

Ovakvo je određenje u suprotnosti sa odredbom koja u Analizi prethodi gore navedenoj, a prema kojoj je operator korisnik standardne ponude odgovoran za izravno fakturiranje i naplatu krajnjim korisnicima.

Naime, HAKOM predlaže odrediti HT-u obvezu pružiti veleprodajnu uslugu najma korisničke linije za daljnju prodaju iste na maloprodajnoj razini. Dakle, na maloprodajnoj razini operator korisnik prodaje uslugu kao svoju i zaračunava je na svojim računima koje ispostavlja krajnjim korisnicima. U tom smislu HT ne traži niti operator korisnik pruža HT-u uslugu obračuna, fakturiranja i naplate potraživanja te stoga HT ne bi niti trebao platiti, a niti snositi rizik naplate potraživanja. U ovom poslovnom odnosu operator korisnik nastupa prema krajnjim korisnicima u svoje ime i za svoj račun te u skladu s time snosi trošak i preuzima rizik svog poslovanja koji proizlazi iz prodaje maloprodajne usluge temeljem veleprodajne usluge najma korisničke linije.

7.2.4. Obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva

- HAKOM predlaže odrediti HT-u obvezu u roku od 30 dana od dana zaprimanja konačnog rješenja, unutar standardne ponude najma korisničke linije ili standardne ponude za usluge međupovezivanja ugraditi cijenu usluge najma korisničke linije za drugu i treću liniju istog privatnog korisnika, u iznosu od 33,15 kn za POTS priključak, koja je određena na temelju metode maloprodajna cijena minus.

Komentar:

Korisniku koji zatraži uslugu predodabira operatora automatski se postavlja korisnički „Start“ paket te isti ne ostvaruje popust na drugu i treću liniju ukoliko ima uslugu predodabira operatora na više od jedne pretplatničke linije. U tom smislu, smatramo neopravdanim praviti razliku između naknade za prvu i naknade za drugu i treću liniju kod usluge najma korisničke linije budući da je ista komplementarna usluga usluzi predodabira operatora. U svakom slučaju, a kako je navedeno pod komentarom Ad. 3, predmetnu cijenu nužno je iskazati isključivo kao cijenu koja se dobije temeljem *retail minus* metode, bez nominalnog iskazivanja konkretne veleprodajne cijene.

7.3.2.2. Nadzor pojedinačnih cijena usluga

- a) HAKOM u predmetnom članku predlaže odrediti obvezu, u slučaju izmjene cijena usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, dostaviti iste HAKOM-u na uvid najmanje 30 dana prije njihove objave, a HAKOM može, prije ili nakon objave tih cijena, odlukom izmijeniti ili ukinuti maloprodajne cijene usluga ako utvrdi da su u suprotnosti s regulatornim obvezama i mjerama iz članka 63. ZEK-a ili s odredbama posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača.

Komentar:

HAKOM je utvrdio da je na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji HT operator sa značajnom tržišnom snagom, te, u skladu sa člankom 63. stavak 3. ZEK-a, odredio HT-u obvezu maloprodajne cijene dostaviti HAKOM-u na uvid najmanje 30 dana prije objave. Navedeno prati propisano člankom 63. stavak 3. ZEK-a vezano za regulatorne obveze u sklopu nadzora maloprodajnih cijena usluga. Isto je ujedno u skladu sa europskom praksom koja u osnovi ne bilježi postojanje obveze ishoda prethodne suglasnosti već kao regulatornu obvezu u pogledu mjerodavnog tržišta prepoznaje obvezu prethodne notifikacije.

Nadalje, HT ovim putem želi skrenuti pozornost kako je Analizom analizirano tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge, a kako i sam HAKOM navodi na str. 14., u točki 4.3. Analize. Slijedom navedenog, smatramo nužnim u točki 7.3.2.2. Analize, a radi izbjegavanja nejasnoća, precizirati da se predmetna obveza odnosi isključivo na cijene usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge. To iz razloga što je isključivo usluga pristupa u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge analizirana u sklopu predmetnog mjerodavnog tržišta, odnosno u predmetnoj su Analizi zaključci izvedeni isključivo temeljem podataka o pristupu javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge.

HT dodatno skreće pažnju da je odlukom HAKOM-a od 27. listopada 2010.g. (klasa: 344-01/10-01/989, ur.br: 376-12-10-2) HT određen operatorom univerzalnih usluga za uslugu pristupa javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na fiksnoj lokaciji. U tom smislu je HT za predmetnu uslugu, sukladno članku 35. stavak 4. ZEK-a, obavezan od HAKOM-a ishoditi prethodnu

suglasnost na njezine cijenu. Slijedom navedenog, HT je stajališta kako će HT, za osnovni tarifni paket pristupa javnoj komunikacijskoj mreži u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge biti dužan ishoditi prethodnu suglasnost sukladno navedenoj odredbi ZEK-a, dok će za sve ostale HT-ove pristupne proizvode u sklopu javno dostupne telefonske usluge HT biti pod obvezom notifikacije kako se predlaže Analizom.

HT ovim putem želi ujedno skrenuti pažnju na sljedeće.

U Europi postoje primjeri država u kojima je regulator postupke javnih nabava, postupke javnih natječaja iniciranih od strane tijela koja nisu javnopravna ili pak ponude tzv. velikim poslovnim korisnicima izuzeo iz obveze prethodne notifikacije u pogledu cijena.

Tako je, primjerice, u Italiji, kod vrlo visokih tržišnih udjela Telekom Italie (na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike 82,36% u odnosu na broj pretplatničkih linija, odnosno na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike 85,21% u odnosu na broj pretplatničkih linija), Telecom Italii određena obveza prethodne notifikacije maloprodajnih ponuda regulatoru 30 dana prije komercijalnog lansiranja. Međutim, ponude u okviru javnih nabava kao i postupaka javnih natječaja iniciranih od strane tijela koja nisu javnopravna izuzeti su iz obveze prethodne notifikacije regulatoru. Umjesto obveze prethodne notifikacije, Telekom Italia je obavezan o dobivenim natječajima obavijestiti regulatora u roku od 30 dana od potpisivanja ugovora temeljem istog natječaja.

Nadalje, primjer Španjolske također pokazuje propisivanje iznimke za slučaj ponuda tzv. velikim poslovnim korisnicima. Naime, Telefonica je obvezna o maloprodajnim ponudama obavijestiti regulatora 21 dan prije lansiranja, dok su ponude korisnicima čija godišnja nabava Telefonicinih usluga prelazi 12,000€ izuzete iz prethodno navedene obveze te moraju biti dostupne regulatoru na zahtjev. U trenutku propisivanja ovih obveza Telefonica je imala udio od 77% na predmetnom mjerodavnom tržištu.

Nastavno na navedeno, HT je stajališta kako je prilikom određivanja obveze notifikacije maloprodajnih cijena nužno voditi računa o specifičnostima postupaka javne nabave te u tom smislu ponude u okviru postupaka javne nabave predvidjeti kao iznimke od obveze prethodne notifikacije cijena regulatoru.

Naime, javna nabava je postupak u kojem je za potrebe konkretnog naručitelja potrebno u vrlo kratkom roku prilagoditi ponudu javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga na način da posebna ponuda zadovoljava konkretne i specifične potrebe naručitelja. U tom smislu HT smatra kako obveza notifikacije maloprodajnih cijena 30 dana prije objave, a posljedično i primjene istih, u slučaju javnih nabava ne bi bila primjerena budući da bi na taj način HT bio onemogućen pravovremeno pripremiti ponudu koja zadovoljava uvjete koje je postavio naručitelj. Tako je primjerice, Zakonom o javnoj nabavi (NN 110/07, 125/08) dopušteno provesti postupak javne nabave čija je vrijednost manja od 300.000,00 kn već u roku od 5 dana od slanja objave poziva za nadmetanje do krajnjeg roka za otvaranje ponuda. Slijedom navedenog, operator koji bi imao ovakvu obvezu notifikacije maloprodajnih cijena bio bi stavljen u nepovoljniji položaj na tržištu u odnosu na svoje tržišne takmace što bi za posljedicu, u većini slučajeva, moglo imati nemogućnost sudjelovanja tog operatora u postupku javne nabave, a što bi pak predstavljalo ograničavanje tržišnog natjecanja nedopušteno prema pravu tržišnog natjecanja.

7.3.3. Odnosi HT-a, kao operatora sa značajnom tržišnom snagom, operatora korisnika te krajnjih korisnika

HAKOM navodi kako smatra obveznim, uzevši u obzir da se usluga najma korisničke linije po prvi puta pojavljuje na tržištu elektroničkih komunikacija u Hrvatskoj, propisati određene obveze vezane uz odnos HT-a, kao operatora sa značajnom tržišnom snagom, operatora korisnika te krajnjih korisnika te propisati obveze vezane uz prigovore korisnika. HAKOM tako navodi da je u slučaju kada maloprodajnu uslugu pruža putem usluge najma korisničke linije, operator korisnik odgovoran za sve odnose s krajnjim korisnikom. Nadalje, u slučaju da krajnji korisnik traži aktivaciju usluge od operatora

korisnika, a koju pruža HT, HAKOM predlaže odrediti da će operator korisnik zahtjev proslijediti HT-u te da je HT obavezan aktivirati zatraženu uslugu u roku od 3 dana od dana zaprimanja zahtjeva te o istome obavijestiti operatora korisnika. Dodatno, u slučaju da krajnji korisnik traži aktivaciju dodatnih usluga, HAKOM predlaže odrediti da će isti riješiti HT na zahtjev operatora korisnika kojem je krajnji korisnik podnio zahtjev.

7.3.4. Prigovori krajnjih korisnika

HAKOM predlaže propisati postupak vezano za prigovore ne telefonske račune krajnjih korisnika kojima se usluge pružaju temeljem usluge najma korisničke linije, i to na sljedeći način. Prigovore korisnika na telefonski račun u vezi obračunatog iznosa vrijednosti predmetnih usluga zaprima, obrađuje i rješava operator korisnik. U slučaju da krajnji korisnik podnese prigovor operatoru korisniku na iznos kojim je zadužen za predmetnu uslugu operator korisnik istu provjerava telefonski (šalje i pisanu obavijest) s HT-om te informira krajnjeg korisnika o statusu njegovog prigovora. Kako bi prigovor korisnika operator korisnik mogao provjeriti s HT-om, HT-u će operator korisnik dostaviti ime i prezime, adresu ili naziv i sjedište krajnjeg korisnika te podatke o spornom računu ili usluzi.

Komentar Ad. 7.3.3. i 7.3.4.:

HAKOM je, sukladno članku 56. stavak 2. ZEK-a, ovlašten odlukom o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom odrediti, zadržati ili izmijeniti određene regulatorne obveze iz članka 58. do 65. ZEK-a. Drugim riječima, nakon što utvrdi nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu, HAKOM je ovlašten, između mogućih regulatornih obveza propisanih člancima 58. do 65. ZEK-a, izabrati one koje u konkretnom slučaju smatra primjerenim. Iz nijednog od navedenih članaka, međutim, ne proizlazi ovlast HAKOM-a određivati operatoru sa značajnom tržišnom snagom regulatorne obveze vezano za način i rokove realizacije zahtjeva krajnjih korisnika za uslugom kao niti vezano za prigovore krajnjih korisnika. U tom smislu, smatramo da HAKOM Analizom nije ovlašten regulirati sadržaj koji HAKOM predlaže regulirati točkama 7.3.3. i 7.3.4.

Neovisno o prethodno navedenom, smatramo nužnim skrenuti pozornost na neutemeljenost i neprimjerenost određenih obveze koje HAKOM u sklopu ovog poglavlja predlaže propisati.

HAKOM predlaže odrediti obvezu HT-a da u roku od 3 dana od dana zaprimanja zahtjeva aktivira uslugu koju je krajnji korisnik zatražio od operatora korisnika, a koju pruža HT.

Naime, propisima i *Općim uvjetima HT-a za usluge u javnoj komunikacijskoj mreži za krajnje korisnike* (dalje u tekstu: Opći uvjeti) predviđeni su uvjeti za prihvaćanje zahtjeva krajnjih korisnika za određenom uslugom, za odbijanje njihovih zahtjeva kao i za aktivaciju usluge. U tom smislu, člankom 3. navedenih Općih uvjeta, a na koje je HAKOM izdao prethodnu suglasnost odlukom od 17. srpnja 2009.g. (klasa: 344-01/09-01/497, ur.br: 376-12-09-04 ŽK/GB), predviđeno je da će HT, po primitku zahtjeva krajnjeg korisnika, u primjerenom ga roku u pisanom obliku obavijestiti o prihvaćanju/odbijanju zahtjeva te da se pretplatnički ugovor smatra sklopljenim u trenutku prihvaćanja zahtjeva od strane HT-a. Ujedno, predviđeno je da će HT u roku od najviše 30 dana od dana prihvaćanja zahtjeva krajnjeg korisnika priključiti pretplatničku terminalnu opremu u mrežu HT-a na lokaciji priključenja navedenoj u zahtjevu, odnosno omogućiti krajnjem korisniku korištenje HT-ovih usluga, a što će se smatrati aktivacijom usluge. Općim uvjetima HT-a su ujedno propisani i razlozi za odbijanje zahtjeva za uslugom krajnjih korisnika.

Nastavno na navedeno, određivanje Analizom obveze HT-a u roku od 3 dana od zaprimanja zahtjeva aktivirati uslugu nije u skladu sa Općim uvjetima HT-a te bi predstavljalo odstupanje od postojeće procedure, pravila i rokova kod zaprimanja zahtjeva krajnjih korisnika za uslugama, odnosno stavljanje korisnika koji koriste usluge drugog operatora temeljem usluge najma korisničke linije u povlaštenu položaj u odnosu na ostale HT-ove krajnje korisnike. U tom smislu, ukoliko bi se ova procedura regulirala kroz Analizu, tada bi bilo nužno navesti da će HT zahtjev krajnjeg korisnika koji je zatražio od operatora korisnika uslugu koju pruža HT razmotriti na način i pod uvjetima na koji razmatra i

zahtjeve krajnjih korisnika koji njemu izravno podnesu zahtjev te da će o eventualnim razlozima odbijanja zahtjeva u istom roku obavijestiti operatora korisnika odnosno da će u istom roku obavijestiti da je realizacija moguća i u kojem roku.

Vežano za odredbu kojom HAKOM predlaže odrediti da će u slučaju zahtjeva krajnjeg korisnika za aktivacijom dodatnih usluga isti riješiti HT na zahtjev operatora korisnika kojem je krajnji korisnik podnio zahtjev, skrećemo pozornost kako vrijedi prethodno rečeno vežano za primjenu Općih uvjeta HT-a. Dodatno, potrebno bi bilo precizno definirati da se radi o dodatnim uslugama iz ponude HT-a. Naime, iz postojeće formulacije moglo bi proizaći da bi HT bio dužan realizirati dodatnu uslugu koju je krajnji korisnik zatražio od operatora korisnika, a koju HT možda uopće nema u svojoj ponudi ili ju nije u mogućnosti realizirati.

HAKOM, nadalje, kroz točku 7.3.4. Analize predlaže regulirati postupak kod podnošenja prigovora vežano za telefonske računa krajnjih korisnika kojima se usluge pružaju temeljem usluge najma korisničke linije. U tom smislu je utvrđena je telefonska provjera osnovanosti prigovora korisnika od strane HT-a. Mišljenja smo da takve provjere mogu dovesti do razmjene nejasnih i nepotpunih podataka, slijedom čega bi primjereniji bio pisani zahtjev za provjerom i pisani odgovor. Ujedno bi bilo potrebno specificirati kakvu bi točno provjeru HT trebao izvršiti. Dodatno, sukladno članku 9. Zakona o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 118/06, 41/08) kojim je u bitnom propisano da je voditelj zbirke osobnih podataka dužan informirati korisnika o drugim korisnicima osobnih podataka i svrsi obrade, smatramo da bi operator korisnik kroz svoje opće uvjete poslovanja tj. ugovor s krajnjim korisnikom trebao u bitnom upoznati korisnika da će se u svrhe rješavanja prigovora korisnika razmjenjivati određeni osobni podaci između HT-a i operatora korisnika koji su nužni za rješavanje prigovora.

ZAKLJUČNO

HT zaključno skreće pozornost na sljedeće:

i) nužnost ukidanja regulatornih obveza određenih temeljem Zakona o telekomunikacijama iz 2003.

Člankom 128. stavak 2. ZEK-a propisano je da do završetka postupaka iz članka 52. stavka 1. ZEK-a i određivanja, zadržavanja izmjene ili ukidanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom u skladu sa odredbama ZEK-a odnosno sve do trenutka dok HAKOM ne donese odluke sukladno članku 56. ZEK-a, ostaju na snazi i primjenjuju se sve regulatorne obveze koje su određene ili propisane tim operatorima na temelju propisa koji su važili do stupanja na snagu ZEK-a.

Zbog pravne sigurnosti te izbjegavanja paralelne primjene propisa predlažemo da se u tekstu odluke jasno navede da na temelju provedenog postupka analize mjerodavnog tržišta, a u skladu s člankom 128. ZEK-a, prestaju važiti i primjenjivati se sve regulatorne obveze na tim tržištima, a koje su određene ili propisane Zakonom o telekomunikacijama (NN 122/03, 158/03, 60/04, 70/05) i podzakonskim propisima donesenim temeljem tog Zakona o telekomunikacijama, operatorima sa znatnijom tržišnom snagom.

ii) prijedlog daljnjih koraka

Imajući u vidu odgovornost koju HT ima prema svojim dioničarima kao i prema hrvatskom društvu u cjelini HT nedvosmisleno podržava opredjeljenje Vlade RH ka razvoju društva znanja i informacijskog društva izraženo u strateškim dokumentima. Međutim, u odnosu na dokument u pogledu kojeg HAKOM provodi javnu raspravu, nije moguće u ovom trenutku sagledati sve posljedice koje bi mogle iz toga proizaći.

Stoga, predlažemo da se po završetku ove javne rasprave, a prije donošenja konačne odluke od strane HAKOM-a u ovom postupku, održe dodatne konzultacije sa zainteresiranim stranama, a s

obzirom na važnost ovog postupka i regulatornih mjera koje se predlažu odrediti te na učinak tih mjera na razvoj tržišta elektroničkih komunikacija.

Hrvatski Telekom d.d.
Odjel za korporativne regulatorne poslove
Savska cesta 32, HR - Zagreb
Telefon: +385 01 4911 400
Telefaks: +385 01 4911 440

Zagreb, 20. siječnja 2011.

IZJAVA

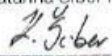
S obzirom na informacije koje su dostupne u trenutku davanja ove izjave, a osobito na podatke iz dokumenta „Prijedlog analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike“ koji je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) stavila na javnu raspravu od 16. prosinca 2010. do 21. siječnja 2011. godine, kao odgovorne osobe za poslovne procese uvođenja i realizacije veleprodajnih usluga Hrvatskog Telekom d.d. (HT), odnosno za implementaciju novih usluga u informacijske i poslovne sustave HT-a, procjenjujemo da rok za punu implementaciju u procese i sustave HT-a nove veleprodajne usluge najma korisničke linije u svom sadržaju i opsegu kako je to navedeno u gore navedenom dokumentu HAKOM-a i pod uvjetom da kao takva bude određena HT-u kao obvezujuća konačnom odlukom HAKOM-a, ne bi mogao biti kraći od četiri (4) mjeseca računajući od dana utvrđenja detaljne specifikacije proizvoda (*end-to-end proces*) koja će uslijediti od strane Sektora za veleprodaju HT-a po primitku konačne odluke HAKOM-a. Također, navedena procjena podložna je promjeni ovisno o konačnoj odluci HAKOM-a.

Ova izjava daje se u svrhu očitovanja na „Prijedlog analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike“ u tijeku javne rasprave pokrenute od strane HAKOM-a.

Zoran Kežman, operativni direktor


Sektor za veleprodaju
Hrvatski Telekom d.d.

Katarina Šiber Makar, operativna direktorica


Sektor za informacijske i poslovne sustave
Hrvatski Telekom d.d.

Hrvatski Telekom d.d.
Adresa: Savska cesta 32, 10 000 Zagreb
Kontakt: telefon: +385 1 491-1000; faks: +385 1 491-1011;
Internet: www.ht.hr
Poslovna banka: 23600001101310875 (Zagrebačka banka d.d. Zagreb); OIB: 31793146560
Nadzorni odbor: G. Krišković - predsjednik, I. P. Čizman, B. Polstruguč, B. Skarvančić, I. Jelić Šimović, J. Buzić
Uprava: I. Mudrić - predsjednik, I. P. Čizman, B. Polstruguč, B. Skarvančić, I. Jelić Šimović, J. Buzić
Registar trgovačkih: Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256