

KLASA: UP/I 034-03/2013-01/007  
URBROJ: 580-10/76-2018-109  
Zagreb, 14. studenog 2018.

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja na temelju članka 30. točke 2., članka 31., članka 58. stavka 1. točke 13., članka 2.a i članka 74. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja („Narodne novine“, br. 79/09 i 80/13) te članka 5. stavka 2. Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003 od 16. prosinca 2002. o provedbi pravila o tržišnom natjecanju koja su propisana člancima 81. i 82. Ugovora o EZ-u (Službeni list L 001, 4. siječnja 2003.) i Ispravka Uredbe (Službeni list L 173/108, 30. lipnja 2016.), u upravnom postupku utvrđivanja sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja zlouporabom vladajućeg položaja pokrenutom protiv poduzetnika Hrvatski Telekom d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Roberta Frangeša Mihanovića 9, po službenoj dužnosti, povodom inicijative poduzetnika H1 Telekom d.d., sa sjedištem u Splitu, Put Tršćenice 10, na temelju odluke Vijeća za zaštitu tržišnog natjecanja, u sastavu: Mladen Cerovac, mag. iur., predsjednik Vijeća, Vesna Patrlj, dipl. iur., zamjenica predsjednika Vijeća, Denis Matić, dipl. iur. i mr. sc. Ljiljana Pavlic, članovi Vijeća, sa sjednice 29/2018., održane 14. studenog 2018., postupajući po presudi Visokog upravnog suda Republike Hrvatske, pod poslovnim brojem: UsII-8/15-10, od 29. listopada 2015., donosi sljedeće

## RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da poduzetnik Hrvatski Telekom d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Roberta Frangeša Mihanovića 9, u razdoblju od 2011. do 17. prosinca 2014., nije narušio tržišno natjecanje zlouporabom vladajućeg položaja na mjerodavnim tržištima započinjanja (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koje se pruža na fiksnoj lokaciji, pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji) na fiksnoj lokaciji i veleprodajnog širokopojasnog pristupa na teritoriju Republike Hrvatske u smislu članka 13. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja jer nisu utvrđeni dokazi da je odbijao pružati veleprodajne usluge alternativnim operatorima, odnosno nisu utvrđeni dokazi da je u odnosu na pružanje veleprodajnih usluga primjenjivao povoljnije uvjete prema svom povezanom društvu Iskon Internet d.d. u usporedbi s ostalim alternativnim operatorima.
- II. Postupak protiv poduzetnika Hrvatski Telekom d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Roberta Frangeša Mihanovića 9, u dijelu koji je pokrenut u smislu članka 102. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, obustavlja se.

## Obrazloženje

Rješenjem Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja (dalje: AZTN), KLASA: UP/I 034-03/2013-01/007, URBROJ: 580-05/76-2014-066, od 8. svibnja 2014., na temelju članka 30. i 31. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja („Narodne novine“, br. 79/09 i 80/13; dalje: ZZTN) te članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, br. 47/09; dalje: ZUP),

obustavljen je postupak utvrđivanja sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja zlouporabom vladajućeg položaja, pokrenut po službenoj dužnosti povodom inicijative poduzetnika H1 Telekom d.d., sa sjedištem u Splitu, Put Tršćenice 10 (dalje: H1) protiv poduzetnika Hrvatski Telekom d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Savska cesta 32 (u međuvremenu je društvo promijenilo adresu sjedišta na adresu Roberta Frangeša Mihanovića 9; dalje: HT ili T-Com), u smislu članka 38. stavaka 1. i 3. te članka 39. ZZTN-a, a vezano uz primjenu članka 13. ZZTN-a i članka 102. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (Službeni list C 115, 9. svibnja 2008., dalje: UFEU).

Presudom Visokog upravnog suda Republike Hrvatske (dalje: VUSRH) pod poslovnim brojem: UsII-65/2014-9, od 16. listopada 2014., navedeno je rješenje AZTN-a poništeno i predmet je vraćen AZTN-u na ponovni postupak. Iz obrazloženja navedene presude proizlazi kako u osporenom rješenju AZTN nije obrazložio iz kojeg razloga više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka odnosno kako nije razvidno iz kojeg je razloga navedeni postupak obustavljen.

Stoga je AZTN, sukladno članku 81. stavku 2. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, br. 20/10 i 143/12; dalje: ZUS), pridržavajući se pravnog shvaćanja i primjedbi VUSRH-a, nakon ponovnog razmatranja predmeta i na temelju potpuno utvrđenog činjeničnog stanja u razdoblju do 8. svibnja 2014., u za to propisanom zakonskom roku od 30 dana od dana dostave naprijed navedene presude, izradio novo rješenje i to rješenje kojim se postupak obustavlja jer više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka protiv poduzetnika HT, KLASA: UP/I 034-03/2013-01/007, URBROJ: 580-10/76-2015-079, od 17. prosinca 2014.

Povodom tužbe tužitelja H1, VUSRH je presudom pod poslovnim brojem: UsII-8/15-10, od 29. listopada 2015., ponovno poništio rješenje AZTN-a u predmetnom postupku i predmet vratio na ponovni postupak, obrazlažući kako je AZTN nakon pokretanja postupka isti mogao okončati jedino donošenjem meritorne odluke, u smislu odredbe članka 58. ZZTN-a, a ne obustaviti postupak.

Slijedom navedenoga te sukladno članku 62. ZUS-a, AZTN je kao mjerodavno razdoblje u ovom predmetu uzeo razdoblje od 2011. do 17. prosinca 2014. u smislu članka 13. ZZTN-a odnosno razdoblje od 1. srpnja 2013. do 17. prosinca 2014. u smislu članka 102. UFEU-a te nije utvrđivao činjenice i okolnosti koje se odnose na razdoblje nakon tog datuma.

U tom smislu AZTN je ponovno proveo postupak utvrđivanja narušavanja tržišnog natjecanja zlouporabom vladajućeg položaja na način da je dodatno, u više navrata, zatražio, s jedne strane, stručnu pomoć Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), i, s druge strane, dostavu podataka i relevantne dokumentacije od stranke i podnositelja inicijative.

#### 1. Inicijativa za pokretanje postupka

AZTN je 7. ožujka 2013. i 15. travnja 2013. zaprimio, sukladno članku 37. ZZTN-a, inicijativu i dopunu inicijative poduzetnika H1 za pokretanje postupka utvrđivanja narušavanja tržišnog natjecanja protiv poduzetnika HT, u smislu članka 13. ZZTN-a.

Podnositelj inicijative je, u bitnome, naveo kako je tijekom 2012. uočio značajan pad broja korisnika svojih usluga i to usluge predodabira operatora (dalje: CPS ili usluga predodabira operatora te usluge najma korisničke linije (dalje: WLR ili usluga najma korisničke linije) . Navedeno povezuje s postupkom akvizicije svojih korisnika od strane HT-a koji, sukladno navodima istog, koristeći bazu podataka korisnika H1 vrši aktivnu prodaju svojih maloprodajnih usluga korisnicima H1, unatoč činjenici da je te iste usluge na veleprodajnoj razini već prodao poduzetniku H1 i činjenici da mu je podatke o korisnicima dostavio H1 u svrhu realizacije veleprodajnih usluga. Također, isti je tvrdio kako HT kašnjenjem u realizaciji veleprodajnih

usluga i kašnjenjem u otklanjanju kvarova/smetnji u odnosu na regulirane veleprodajne usluge, kojih je H1 korisnik, odugovlači realizaciju svojih veleprodajnih usluga.

Nadalje, H1 je naveo da HT ciljano i aktivno „napada“ H1 korisnike zlouporabom njemu dostupne veleprodajne baze korisnika H1, a u svrhu provođenja svojih maloprodajnih akcija prema H1 korisnicima. H1 je takvu praksu HT-a objasnio činjenicom da se tijekom 2012. prosječna mjesečna brojka odljeva korisnika uvećala za [...] puta te da mu je HT u razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2012. preotelo [...] korisnika, uz napomenu da je u prvoj polovici 2012. ta brojka iznosila [...].

U prilog navedenome, H1 je dostavio presliku stranice 9. službene prezentacije HT-a za 2012. godinu „Poslovni i financijski pregled siječanj - prosinac 2012“. Na predmetnoj je stranici navedeno da je, cit. „uspješnim inicijativama za povratak korisnika promijenjen trend i ponovno su stečeni korisnici; broj WLR-a znatno je smanjen u drugoj polovici 2012., sa [...] na [...]“.

Detaljniji opis gornjih navoda, H1 je dostavio i HAKOM-u u očitovanju od 18. siječnja 2013. i dopuni očitovanja od 22. veljače 2013. kao odgovor na „Upit o stanju na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj“. Preslike očitovanja HAKOM-u s pripadajućim priložima, H1 je dostavio Agenciji u privitku inicijative.

Ujedno, podnositelj inicijative naveo je kako je HT, ne samo prema H1 već i drugim alternativnim operatorima, kasnio i/ili naknadno odbio realizaciju veleprodajnih usluga te kako nije postupao po rješenjima regulatora i da je opetovano nastavio s takvim postupanjem. Tome u prilog dostavio je niz odluka nadležnih tijela.

## 2. Pravni subjekti

### 2.1. Stranka u postupku - Hrvatski telekom d.d.

HT je član HT Grupe koja je vodeći davatelj telekomunikacijskih usluga u Republici Hrvatskoj i pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge, a koju uz HT čine i sljedeće tvrtke: Iskon Internet d.d. (dalje: Iskon), Combis - usluge integracija informatičkih tehnologija d.o.o., KDS d.o.o., OT - Optima Telekom d.d. (dalje: Optima Telekom ili Optima) i e-Tours d.o.o.

Na dan 9. travnja 2018. HT je društvo u većinskom vlasništvu društva Deutsche Telekom Europe B.V., s udjelom od 51,14%. Deutsche Telekom Europe B.V. društvo je u stopostotnom vlasništvu društva Deutsche Telekom Europe Holding B.V., čiji je stopostotni vlasnik Deutsche Telekom Europe Holding GmbH. Deutsche Telekom Europe Holding GmbH u stopostotnom je vlasništvu poduzetnika Deutsche Telekom AG. Centar za restrukturiranje i prodaju Republike Hrvatske drži 1,75%. Ostali dio od 47,11% dionica u rukama je privatnih i institucionalnih ulagatelja. Među privatnim i institucionalnim investitorima, kao investitor s najvećim vlasničkim udjelom nalazi se poduzetnik Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi koji posjeduje 9,05% dionica HT-a.

HT je registriran za obavljanje čitavog niza djelatnosti, među kojima su i: telekomunikacijske usluge, projektiranje, kontrola projekata, građenje i nadzor nad građenjem, održavanje i popravak telekomunikacijskih objekata, instalacija uređaja i opreme i sl.

HT je vertikalno integrirani poduzetnik koji upravlja široko razvijenom infrastrukturom i djeluje na čitavom teritoriju Republike Hrvatske.

## 2.2. Podnositelj inicijative - H1 Telekom d.d.

U trenutku podnošenja inicijative H1 je bio ustrojen kao dioničko društvo u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima („Narodne novine“, br. 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09, 125/11, 152/11, 111/12, 68/13 i 110/15) i upisan je u registar Trgovačkog suda u Splitu pod matičnim brojem subjekta upisa: 060145425.

Rečeni poduzetnik nastao je Odlukom člana društva o preoblikovanju telekomunikacijske tvrtke Portus društva s ograničenom odgovornošću (sa sjedištem u Splitu, Zbora narodne garde 2) u dioničko društvo, od 1. listopada 2007.

Većinski su dioničari rečenog poduzetnika tada bili: Hrvatska poštanska banka d.d., s udjelom od 58,17% i Croatia osiguranje d.d., s udjelom od 18,85%, u temeljnom kapitalu. Preostali dioničari sudjelovali su u temeljnom kapitalu društva s udjelom od 22,98%.

Osnovne usluge koje je H1 pružao bile su sljedeće: javna govorna usluga, usluga pristupa internetu te usluga digitalne televizije (IPTV). Bio je registriran za čitav niz djelatnosti, od kojih je za potrebe predmetnog postupka potrebno istaknuti sljedeće: usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugih usluga sukladno dozvoli za obavljanje javne govorne usluge u nepokretnoj mreži na nacionalnoj razini bez uporabe radiofrekvencijskog spektra; javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži; javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži; davanje u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova; usluga prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža (što isključuje usluge radiodifuzije); usluga prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugo terminalnom opremom koja je priključena na elektroničku komunikacijsku mrežu drugih davatelja usluga; usluga davanja pristupa internetu; usluge prijenosa govora putem interneta; davanje pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme; usluge s posebnom tarifom; usluge širokopojasnog pristupa internetu; usluge mobilnog virtualnog mrežnog operatora (MVNO).

H1 je raspolagao vlastitom telekomunikacijskom mrežom te se putem čvorišta mogao povezati s drugim operatorima fiksne i mobilne mreže, a djelovao je na čitavom teritoriju Republike Hrvatske. H1 nije ostvarivao kontrolu nad drugim poduzetnicima.

Društvo je 24. rujna 2013. započelo s postupkom predstečajne nagodbe. Plan financijskog i operativnog restrukturiranja prihvaćen je kvalificiranom većinom vjerovnika. Rješenjem Trgovačkog suda u Splitu br. Stpn-74/2014, od 29. prosinca 2014., koje je postalo pravomoćno 27. siječnja 2015., odobreno je sklapanje predstečajne nagodbe između poduzetnika H1 i vjerovnika predstečajne nagodbe, nakon čega je H1 dokapitaliziran.

Poduzetnik Optima Telekom, kao društvo preuzimatelj, i H1, kao pripojeno društvo, dana 29. srpnja 2016. godine sklapaju Ugovor o pripajanju.

Od 1. kolovoza 2017. godine H1 je pripojen poduzetniku Optima Telekom koji je član HT Grupe, a Rješenjem Trgovačkog suda u Splitu br. Tt-17/7497-2, od 13. rujna 2017., H1 je brisan iz sudskog registra.

## 3. Primijenjeni propisi i poredbena praksa

AZTN je u ovom predmetu primijenio odredbe ZZTN-a, Uredbe o načinu utvrđivanja mjerodavnog tržišta („Narodne novine“, br. 9/11; dalje: Uredba o mjerodavnom tržištu), Uredbe o skupnom izuzeću vertikalnih sporazuma („Narodne novine“, br. 37/11) te odredbe Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, br. 47/09; dalje: ZUP), sukladno članku 3. stavku 1. ZUP-a i članku 35. stavku 1. ZZTN-a.

Uz navedeno, AZTN je izvršio uvid i u odredbe zakona odnosno na temelju zakona donesenih propisa koji uređuju predmetnu materiju: Zakon o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK).

Također, AZTN je u ovom postupku podredno na odgovarajući način primjenjivao kriterije iz pravne stečevine Europske unije (dalje: EU) koja služi kao interpretativni instrument za primjenu odredbi ZZTN-a, a osobito u slučaju pravnih praznina ili dvojbi pri tumačenju propisa, u skladu s člankom 1. Ugovora o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji („Narodne novine - Međunarodni ugovori“, br. 2/12), a kako je to propisano člankom 74. ZZTN-a.

Stoga je AZTN, tijekom postupka i prilikom izrade pravne i ekonomske analize u ovom predmetu, izvršio uvid u kriterije iz pravne stečevine EU-a, i to u: Ugovor o funkcioniranju EU-a ili Lisabonski ugovor od 9. svibnja 2008. (Službeni list C 115/89), Uredbu Vijeća (EZ) br. 1/2003 od 16. prosinca 2002. o provedbi pravila o tržišnom natjecanju koja su propisana člancima 81. i 82. Ugovora o EZ-u (Tekst od važnosti za Europski gospodarski prostor) (Službeni list L 001, 4. siječnja 2003.) i Ispravak Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003 (Službeni list L 173/108, 30. lipnja 2016.) (dalje: Uredba Vijeća (EZ) br. 1/2003), Priopćenje Komisije - Uputa o provedbenim prioritetima Komisije u primjeni članka 82. Ugovora o EZ-u na postupanje poduzetnika u vladajućem položaju koja za posljedicu mogu imati zlouporabu u smislu isključivanja konkurenata s tržišta (Tekst od važnosti za Europski gospodarski prostor) od 24. veljače 2009. (Službeni list C 045; dalje: Uputa), Direktivu Komisije 2002/77/EZ od 16. rujna 2002. o tržišnom natjecanju na tržištima elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Službeni list L 249/21), Smjernice za primjenu pravila o tržišnom natjecanju EEZ-a u sektoru telekomunikacija od 6. rujna 1991. (Službeni list C 233/02), Obavijest o primjeni pravila tržišnog natjecanja na sporazume o pristupu u sektoru telekomunikacija iz 1998. (Službeni list C 265/02; dalje: Obavijest o pristupu u telekomunikacijama ili Obavijest), Smjernice Komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage u okviru regulatornog okvira zajednice za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Službeni list C 165, 11. srpnja 2002, str. 6-31), Obavijest Komisije o utvrđivanju mjerodavnog tržišta u svrhu provedbe prava tržišnog natjecanja Zajednice (Službeni list C 372), Preporuku Komisije od 9. listopada 2014. o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj (*ex ante*) regulaciji u skladu s Direktivom 2002/21/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Službeni list L 295/79), Obavijest Komisije o najboljim praksama za vođenje postupka u vezi s člancima 101. i 102. UFEU-a (Službeni list C 308, 20. listopada 2011., str. 6-32), Radni dokument DG COMP-a o primjeni članka 82. Ugovora na isključujuće zlouporabe (Bruxelles, prosinac 2005.), a koji služe kao interpretativni instrument i za primjenu hrvatskih propisa.

AZTN je izvršio uvid i u primjere iz poredbene prakse i to u presude Suda Europske unije i Općeg suda u predmetima: *Deutsche Telekom AG protiv Europske komisije* (br. C-280/08 P, ECLI:EU:C:2010:603; točke 80.-96., 120., 124., 126.-128., 173. i br. T-271/03, ECLI:EU:T:2008:101; točka 113.), *United Brands protiv Komisije* (br. C-27/76, ECLI:EU:C:1978:22; točke 65. i 130.), *Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów protiv Tele2 Polska sp. z o.o., kasnije Netia SA.* (C-375/09, ECLI:EU:C:2011:270; točke 23., 24., 26.-30., 32. i 34.), *Amministrazione della Finanza dello Stato protiv Simmenthal SpA.* (C-106/77, ECLI:EU:C:1978:49, točka 21. i tekst na kraju odluke), *Flaminio Costa protiv E.N.E.L.* (C-6/64, ECLI:EU:C:1964:66, točke 3. i 7.), *Komisija Europskih zajednica i Francuska Republika protiv Ladbroke Racing* (spojeni predmeti C-359/95 P i C-375/95 P, ECLI:EU:C:1997:531; točka 34.), *Irish Sugar plc protiv Europske komisije* (T-228/97, ECLI:EU:T:1999:246; točka 130.), *Consiglio Nazionale degli Spedizionieri Doganali protiv Komisije Europskih zajednica* (T-513/93, ECLI:EU:T:2000:91; točka 59.), *IMS Health GmbH & Co. OHG protiv NDC Health GmbH & Co. KG.* (C-418/01, ECLI:EU:C:2004:257; točke 28.), kao i odluku Europske komisije u predmetu *Telekomunikacija Polska* (COMP/39.525 od 22. lipnja 2011.; točke 126., 128., 131., 133., 143., 148.-155., 300.-314., 375.-399., 436.-443., 446., 448.-467., 490.-492., 510., 516., 535.-541., 574 (f), 707.-711., 748., 759.-762., 765.,

788., 801.). Presude sudova su dostupne na mrežnoj stranici Suda Europske unije [<http://curia.europa.eu/>], a odluka Europske komisije na mrežnoj stranici Europske komisije [<http://ec.europa.eu/>].

#### 4. Prethodno ispitivanje stanja na mjerodavnim tržištima

Na temelju predmetne inicijative, AZTN je u okviru svoje nadležnosti iz članka 32. točke 1. a) i b) ZZTN-a proveo prethodno ispitivanje stanja na mjerodavnim tržištima kako bi utvrdio ima li u konkretnom slučaju uvjeta za pokretanje postupka AZTN-a po službenoj dužnosti, sukladno odredbi članka 38. stavaka 1. i 3. ZZTN-a te članka 39. ZZTN-a, a vezano uz primjenu članka 13. ZZTN-a.

Slijedom navedenoga, AZTN je, dopisima od 9. svibnja 2013. i 9. srpnja 2013. zatražio očitovanja, podatke i relevantnu dokumentaciju od alternativnih operatora - korisnika veleprodajnih usluga HT-a ([...], [...], [...], [...], [...]) odnosno zatražio da dostave kronološki prikaz svih odluka HAKOM-a u razdoblju od 2011. do lipnja 2013. kojima je utvrđeno kršenje *ex ante* regulacije od strane HT-a kao operatora sa značajnom tržišnom snagom, uz navođenje novčanih iznosa koje je HT na temelju rečenih odluka HAKOM-a platio ili bio dužan platiti oštećenom operatoru, te je zatražio očitovanje, podatke i relevantnu dokumentaciju od HT-a.

AZTN je u razdoblju od 15. travnja 2013. do 22. kolovoza 2013. zaprimio zatražena očitovanja.

##### 4.1. Očitovanje podnositelja inicijative

U dopuni inicijative od 15. travnja 2013. H1 je pojasnio da je CPS usluga preduvjet za ugovaranje veleprodajne usluge WLR, odnosno da WLR usluga zapravo predstavlja svojevrsnu dopunu CPS usluzi.

H1 je podneskom od 31. svibnja 2013. AZTN-u i dostavio detaljnu kronologiju odnosa s HT-om te pokrenutih regulatornih sporova protiv HT-a pred HAKOM-om kao i prikaz odluka HAKOM-a vezano uz predmetne sporove u razdoblju od sredine 2011. do tada.

Slijedom navedenoga, H1 se, u bitnome, očitovao da je zahtjev za sklapanjem Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja WLR-a podnjet dana 8. srpnja 2011. godine. Naime, uvjeti pod kojima se podnosi takav zahtjev postali su poznati operatorima tek dana 1. srpnja 2011. godine, kada je HT prema odluci HAKOM-a (Analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike od 6. travnja 2011. godine) bio dužan objaviti Standardnu ponudu za uslugu najma korisničke linije uz napomenu da je od istog dana bio dužan i omogućiti predmetnu veleprodajnu uslugu. Pri tome ističe kako je predmetna standardna ponuda objavljena s nizom nepravilnosti jer su operatorima korisnicima uvjetovane dodatne obveze koje nisu bile predviđene spomenutom analizom tržišta. Dodatno, preduvjet za sklapanje Okvirnog ugovora bio je proširenje CPS profila, odnosno uspostava profila „svi pozivi“, tako da je H1 dana 14. lipnja 2011. godine zatražio hitnu uspostavu navedene funkcionalnosti, nakon čega mu je HT nizom radnji i korištenjem taktika odugovlačenja onemogućio započinjanje korištenja WLR usluge s danom 1. srpnja 2011., unatoč činjenici da su sve potrebne radnje bile poduzete na vrijeme.

H1 nadalje navodi da je uslijed navedenih okolnosti, tek dana 20. srpnja 2011., nakon 3 rješenja HAKOM-a kojima su HT-u naložene izmjene Standardnih ponuda, potpisan ugovor o proširenju CPS profila (pod nazivom: Izmjene i dopune 15 Ugovora o međupovezivanju). Riječ je o sljedećim rješenjima HAKOM-a: Djelomično rješenje, KLASA: UP/I-344-07/11-01/31, URBROJ: 376-09/ŽK-11-1 (IM), od 6. srpnja 2011. godine; Rješenje, KLASA: UP/I-344-07/11-01/32, URBROJ: 379-09/JB2-11-1 (IM), od 8. srpnja 2011. godine i Rješenje, KLASA: UP/I-344-07/11-01/31, URBROJ: 376-09/ŽK-11-7 (IM), od 21. srpnja 2011. godine. Podnositelj inicijative navedena je rješenja dostavio AZTN-u u podnesku od 8. travnja 2013. godine.

Također, H1 navodi da je funkcionalno međupovezivanje, odnosno veleprodajna usluga najma korisničke linije, nakon brojnih intervencija HAKOM-a, realizirana dana 25. srpnja 2011. godine uz napomenu da je tek u prosincu izvršeno konačno prebacivanje svih [...] korisnika za koje je bio sklopljen Ugovor o najmu korisničke linije (WLR) naprijed navedenog datuma.

Vezano uz probleme koji se odnose na IPTV, H1 navodi da je došlo do globalnog kvara koji je zahvatio sve H1 korisnike kojima je isti pružao maloprodajnu uslugu temeljenu na HT-ovoj veleprodajnoj usluzi širokopojasnog pristupa internetu. Problem je bio prisutan od trenutka aktivacije veleprodajne usluge za svaki pojedini priključak, a otklonjen je 17. listopada 2012. godine. Uzrok globalnom kvaru bilo je korištenje drugačijeg tehničkog rješenja koje je HT nudio na veleprodajnoj razini od onog kojeg je koristio za vlastiti maloprodajni dio iako je takvo postupanje protivno određenoj mu regulatornoj obvezi nediskriminacije. U prilog navedenome H1 je dostavio presliku rješenja HAKOM-a o utvrđivanju prava na naknadu za kašnjenje H1-HT, KLASA: UP/I-344-08/13-03/01, URBROJ: 376-04/13-52, od 8. svibnja 2013., stranice 7.-10.

Pored navedenoga, H1 ističe problem vezan za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa internetu. Naime, brzine interneta koje je HT sukladno Standardnoj ponudi za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa dužan omogućiti Operatorima korisnicima kreću se u određenim rasponima (npr. od 2048/256 do 4096/512 kbit/s, strana 52 - 65 SP). Međutim, podnositelj inicijative naglašava kako HT učestalo isporučuje brzine niže od donje propisane.

Također, podnositelj inicijative ističe kako je 21. siječnja 2013. HT, nakon što mu je H1 ispostavio račune u višemilijunskom iznosu s naslova naknada za kašnjenje u realizaciji reguliranih veleprodajnih usluga tijekom 2012. godine, nezakonito blokirao istome račun odnosno prekršio regulatornu obvezu transparentnosti jer je podnio na naplatu zadužnice dostavljene od strane H1, uslijed čega je podnositelj inicijative bio prisiljen pokrenuti spor pred HAKOM-om u okviru kojeg je tražio hitno donošenje privremenog rješenja kao i plaćanje predmetnih naknada od strane HT-a. U prilog navedenome H1 je dostavio preslike sljedećih dokumenata: privremeno rješenje HT-u – zabrana obustave veleprodajnih usluga H1 Telekom-u, KLASA: UP/I-344-08/13-03/01, URBROJ: 376-04/DM-13-4 od 23. siječnja 2013., rješenje o inspekcijskom nadzoru nad HT-om – blokada računa H1, KLASA: UP/I-344-07/13-01/18, URBROJ: 376-04/ŽK-13-03 (DM) od 18. veljače 2013., djelomično i privremeno rješenje u regulatornom sporu H1 protiv HT-a radi naknade za kašnjenje, KLASA: UP/I-344-08/13-03/01, URBROJ: 376-04/DM-13-30 od 28. veljače 2013. i rješenje kojim se HT-u nalaže izmjena izjave o prijebodu, KLASA: UP/I-344-07/13-01/30, URBROJ: 376-04/ŽK-13-01 (DM) od 6. ožujka 2013.

Podneskom od 2. kolovoza 2013. H1 je dostavio podatke o broju zahtjeva zakašnjelih u realizaciji usluga za razdoblje od 2011. do lipnja 2013.

Pored zahtjeva zakašnjelih u realizaciji, H1 je dostavio i podatke o broju zahtjeva koje je HT odbio realizirati. Riječ je o ukupno odbijenih [...] zahtjeva za realizaciju WLR usluge, [...] zahtjeva za realizaciju CPS usluge, [...] zahtjeva za realizaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa (dalje: veleprodajni širokopojasni pristup ili BSA ili *bitstream*) te [...] zahtjeva za realizaciju usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje: izdvojeni pristup lokalnoj petlji ili ULL) .

Nadalje, H1 je dostavio podatke o broju korisnika usluga H1 u razdoblju od 2011. do lipnja 2013. te podatke o ostvarenim prihodima u navedenom razdoblju.

Zaključno, H1 je dostavio i pregled odluka HAKOM-a kojima je utvrđeno kršenje *ex ante* regulacije od strane HT-a na štetu H1, uz navođenje iznosa štete.

## 4.2. Očitovanje HT-a

Podneskom od 22. kolovoza 2013. HT se detaljno očitovao te je, u bitnome, naveo kako su svi postupci na koje se H1 poziva i dalje u tijeku pred nadležnim sudskim i državnim tijelima.

Stoga HT smatra kako u tom trenutku nema mjesta nadležnosti AZTN-a. HT posebno ističe da bi, do donošenja odgovarajućih odluka pred nadležnim tijelima, postupanje AZTN-a bilo upitno s aspekta načela ekonomičnosti koje, između ostalog, sprečava zlouporabu prava sudionika u postupku. Podredno, ukoliko se AZTN oglasi nadležnim, HT ističe kako nisu ispunjeni uvjeti za pokretanje postupka utvrđivanja sprečavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja, i to iz sljedećih razloga.

Legitiman cilj svakog telekom operatora jest povećanje baze krajnjih korisnika, i to kroz akviziciju kako novih korisnika koji nisu korisnici telekom usluga, tako i onih koji već koriste usluge nekog od telekom operatora, ističe HT. U 2012. godini HT je donio poslovnu odluku o pokretanju prodajno-marketinških aktivnosti za privlačenje korisnika koji već koriste usluge drugih telekom operatora uslijed čega je u navedenoj godini odljev korisnika H1 bio veći nego ranijih godina. Pri tome naglašava kako prelazak svih „[...] korisnika“ H1 u mrežu HT-a ne može biti dokaz bilo kakvog nezakonitog postupanja HT-a. Pri tome HT objašnjava kako u svom poslovanju primjenjuje interna pravila o pravu na pristup pojedinih dijelova kompanije podacima o drugim telekom operatorima kojima raspolaže veleprodajna poslovna jedinica (dokument o pravilima tzv. „kineskog zida“), a kojima mogu pristupiti isključivo ovlašteni zaposlenici (interni korisnici). Nepoštivanje pravila „kineskog zida“ od strane zaposlenika HT-a predstavlja najtežu povredu radnog odnosa. S tim u vezi HT posebno ističe da veleprodajni podaci nisu dostupni dijelu kompanije koji se bavi prodajno marketinškim aktivnostima u maloprodaji niti se isti na bilo koji način koriste u svrhu pridobivanja korisnika drugih operatora u mrežu HT-a. HT prilikom kontaktiranja korisnika koristi sve raspoložive javno dostupne baze podataka, uključivo i javno dostupan telefonski imenik javno objavljenih kontakata i brojeva korisnika.

Nadalje, HT navodi da je H1 u teškoj financijskoj situaciji i da u pokušaju da relativizira tu situaciju gomila zahtjeve za pružanjem veleprodajnih usluga te iste prosljeđuje HT-u tek kada bi dostigli enormne količine, a sve u cilju onemogućavanja HT-a u pravovremenom ispunjavanju regulatornih obveza vezanih za realizaciju veleprodajnih usluga i stvaranja višemilijunskih potraživanja prema HT-u po osnovi naknada za kašnjenje.

Također, HT navodi da je poduzeo sve potrebne aktivnosti sa svoje strane kako bi WLR usluga bila dostupna od 1. srpnja 2011. godine te je, postupajući sukladno obvezama iz Odluke o analizi tržišta pristupa, dana 1. srpnja 2011. godine objavio izmijenjenu Standardnu ponudu međupovezivanja i novu Standardnu ponudu za WLR. Po objavi iste, operatori su stekli mogućnost sklapanja ugovora s HT-om za pružanje WLR usluge. Stoga HT smatra da su neosnovani navodi H1 kako su mu uvjeti za podnošenje zahtjeva za sklapanjem okvirnog ugovora s HT-om za WLR uslugu postali poznati tek dana 1. srpnja 2011. godine s obzirom na činjenicu da, sukladno Odluci o analizi tržišta pristupa, HT nije bio u obvezi objaviti Standardnu ponudu za WLR i omogućiti ugovaranje WLR usluge operatorima prije 1. srpnja 2011. godine.

Vezano za navod H1 kako je Standardna ponuda za WLR „...objavljena s nizom nepravilnosti...“ HT ističe kako je HAKOM po objavljivanju izmijenjene Standardne ponude međupovezivanja i nove Standardne ponude za WLR uslugu pokrenuo postupke stručnih nadzora u svrhu utvrđivanja izvršavanja regulatornih obveza HT-a određenih Odlukom o analizi tržišta pristupa. Postupci su rezultirali donošenjem djelomičnog rješenja nadzornika HAKOM-a od 6. srpnja 2011. godine (KLASA: UP/I-344-07/11-01/31, URBROJ: 376-09/ŽK-11-1 (IM)), rješenja nadzornika od 8. srpnja 2011. godine (KLASA: UP/I-344-07/11-01/32, URBROJ: 376-09/JB2-11-1(IM)) i rješenja nadzornika od 21. srpnja 2011. godine (KLASA:



UP/I-33-07/11-01/31, URBROJ: 376-09/ŽK-11-7 (IM)). Predmetnim su rješenjima, prema mišljenju nadzornika HAKOM-a, utvrđene povrede regulatornih obveza od strane HT-a prilikom objave tekstova ovih dviju Standardnih ponuda. Međutim, HT ističe kako je povodom njegovih tužbi VUSRH ispitao zakonitost rješenja nadzornika HAKOM-a te je tužbe HT-a uvažio i sva tri rješenja nadzornika, na koje se poziva H1, poništio.

Vezano uz navode H1 u odnosu na pružanje usluge IPTV-a, HT navodi da se u konkretnom slučaju radilo o povremenim smetnjama u funkcioniranju IPTV usluge koju je HT pružao operatorima putem posebnog veleprodajnog virtualnog kanala (tzv. IPTV PVC). Poteškoće su se manifestirale kroz povremeno zamrzavanje slike na pojedinim programskim kanalima prilikom promjene istih putem daljinskog upravljača. Spomenute smetnje počele su se javljati u svibnju 2012. godine, uzrok smetnji utvrđen je kasnije, a potpuno je uklonjen u razdoblju od srpnja do listopada 2012. godine. Uzrok problema detektiran je u neispravnosti opreme koja je, od strane HT-ovog dobavljača [...], implementirana u HT-ovoj mreži za potrebe omogućavanja IPTV usluge i koja je, sukladno jamstvima dobavljača, trebala podržati ispravno funkcioniranje predmetne usluge. Uzrok navodnog globalnog kvara nije bilo, a kako to navodi H1: „...korištenje drugačijeg tehničkog rješenja koje je HT nudio na veleprodajnoj razini od onoga kojeg je koristio za vlastiti maloprodajni dio ...“, već je greška bila u *softwareu* instaliranom u HT-ovim uređajima u elektroničkoj komunikacijskoj mreži, odnosno tzv. *bug* koji nije moguće predvidjeti, u prilog čemu HT dostavlja izvješće proizvođača opreme društva [...]. H1 je inicijalno u suradnji s HT-om odradio i testiranja usluge te verificirao ispravnu funkcionalnost bilateralnim zapisnikom.

Nadalje, HT navodi da se ne može govoriti o tzv. „globalnom kvaru“ jer smetnje nisu imali svi krajnji korisnici H1 pa na taj način smetnje nisu niti mogle utjecati na kvalitetu IPTV usluge svih krajnjih korisnika H1. U prilog navedenom, HT je dostavio AZTN-u e-mail korespondenciju između zaposlenika HT-a i H1 kao dokaze koji pokazuju da je samo manji broj krajnjih korisnika IPTV usluge imao smetnje, kao i da je H1 znao da smetnje nemaju svi krajnji korisnici već samo manji broj njih.

HT je mišljenja kako je postupanje H1 bilo kontinuirano nelojalno, što dokazuje činjenica da je H1 nastavljao naručivati i koristiti veleprodajne usluge od strane HT-a bez da je iste podmirivao te da je gomilao zaprimljene zahtjeve za pružanjem veleprodajnih usluga te iste prosljeđivao HT-u tek kada bi dostigli enormne količine, sve u cilju onemogućavanja HT-a u pravovremenom ispunjavanju regulatornih obveza vezanih za realizaciju veleprodajnih usluga i stvaranja višemilijunskih potraživanja prema HT-u po osnovi naknada za kašnjenje.

Nadalje, HT skreće pozornost da se pred VUSRH-om vode postupci protiv rješenja HAKOM-a donesenih u predmetnom sporu, tako da niti jedno rješenje još uvijek nije pravomoćno. HT navodi da je do tada VUSRH usvojio zahtjev HT-a za odgodom izvršenja djelomičnog i privremenog Rješenja HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-08/13-03/01, URBROJ: 376-04/DM-13-30, od dana 28. veljače 2013. godine te je u privitku očitovanja dostavio Rješenje VUSRH-a od 18. travnja 2013. godine, poslovni broj: Usll-16/2013.

Glede potraživanja naknada za kašnjenje, HT navodi da je vezano za nepriznavanje računa za siječanj 2013. godine na ime naknada za kašnjenje od strane HT-a, H1 pokrenuo postupak pred HAKOM-om (KLASA: UP/I-344-08/13-03/05, URBROJ: 376-04/ZJ-13-05 (DM)). HT navodi kako je taj postupak rješenjem Vijeća HAKOM-a od 26. srpnja 2013. godine obustavljen.

Glede računa za veljaču i ožujak 2013. godine, a koje je prema navodima H1 „...HT neosnovano vratio H1 pozivajući se na odredbu članka 353. stavka 5. Zakona o obveznim odnosima...“, za iste je H1 pred HAKOM-om pokrenuo regulatorne sporove koji su i dalje u postupku rješavanja pred tim tijelom.

HT navodi da kršenje regulatornih obveza nametnutih odlukama HAKOM-a predstavlja najteži prekršaj prema ZEK-u, za koji je HT-u zapriječena novčana kazna u iznosu od 1% do čak 5% vrijednosti ukupnoga godišnjeg bruto prihoda od obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, ostvarenog u posljednjoj godini za koju postoje zaključena godišnja financijska izvješća.

U odnosu na visine naknada za kašnjenje u realizaciji veleprodajnih usluga, HT ističe kako su iste nerazmjerno visoke s obzirom na vrijednost i značenje objekta obveze. Konkretno, HT navodi da je za prvih 10 dana zakašnjenja u pružanju veleprodajne usluge, prosječna ugovorna kazna po danu najmanje 6 puta, a u slučaju veleprodajne usluge najma korisničke linije preko 10 puta veća od mogućeg dnevnog prihoda H1 od pružanja maloprodajne usluge krajnjem korisniku. Od jedanaestog dana zakašnjenja nadalje, prosječna ugovorna kazna po danu je najmanje 10 puta, a u slučaju veleprodajne usluge najma korisničke linije čak preko 30 puta veća od mogućeg prosječnog dnevnog prihoda H1 od pružanja maloprodajne usluge krajnjem korisniku. U prilog navedenoj tvrdnji HT je dostavio tablicu s javno dostupnim podacima o odnosu prosječnih prihoda i ugovornih kazni.

Zaključno HT ističe kako se zlouporabom ne mogu smatrati postupanja koja se temelje na zdravom tržišnom natjecanju i koja doprinose većoj efikasnosti poduzetnika na tržištu. Pored toga HT napominje kako je zadaća prava tržišnog natjecanja upravljena na zaštitu sustava tržišnog natjecanja, a ne na zaštitu manje efikasnih konkurenata odnosno manje efikasnih poduzetnika. Jednako tako, zabrana zlouporabe vladajućeg položaja ne znači obvezu poduzetnika u vladajućem položaju na postupanje koje nema gospodarskog smisla ili je pak protivno njegovim zakonitim interesima.

#### 4.3. Očitovanje drugih alternativnih operatora

[...], [...] (dalje: [...]), [...] (dalje: [...]) i [...] (sada: [...]; dalje: [...]) su za razdoblje od 2011. do lipnja 2013., AZTN-u dostavili sljedeće podatke: broj korisnika u nepokretnoj mreži, broj korisnika vezano za pristup internetu, broj korisnika vezano za uslugu TV-a, prikaz zahtjeva zakašnjelih u realizaciji od strane HT-a, podatke o inicijalno odbijenim zahtjevima za realizaciju pristupa internetu, izdvojenoj lokalnoj petlji i usluzi predodabira operatora, otklonu smetnji, odluke HAKOM-a kojima je utvrđeno kršenje *ex ante* regulacije od strane HT-a kao operatora sa značajnom tržišnom snagom, uz navođenje novčanih iznosa koje je HT na temelju rečenih odluka HAKOM-a platio ili bio dužan platiti oštećenom operatoru.

#### 4.4. Očitovanje HAKOM-a

AZTN je dopisom od 9. srpnja 2013. zatražio od HAKOM-a stručnu pomoć tijekom prethodnog ispitivanja stanja na mjerodavnom tržištu, a koje je proveo na temelju inicijative H1 za pokretanjem postupka utvrđivanja zlouporabe vladajućeg položaja protiv HT-a.

U pisanom očitovanju zaprimljenom u AZTN-u 24. srpnja 2013. HAKOM se, u bitnome, očitovao kako je nakon provedenog postupka analize mjerodavnih tržišta: tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike i tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koje se pruža na fiksnoj lokaciji, odredio HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže.

U okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, HAKOM je HT-u odredio obvezu pružanja usluge najma korisničke linije, a koja je u Republici Hrvatskoj dostupna od 1. srpnja 2011. Usluga najma korisničke linije predstavlja veleprodajnu uslugu HT-a na temelju koje alternativni operatori mogu krajnjim korisnicima ispostaviti račun za uslugu pristupa.

U okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene HT-u na tržištu započinjanja (originacije) poziva koje se pruža na fiksnoj lokaciji, HAKOM je HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom odredio obvezu pružanja usluge započinjanja (originacije) poziva u svrhu pružanja usluge predodabira operatora. Na temelju ove veleprodajne usluge, alternativni operatori mogu krajnjim korisnicima ponuditi uslugu poziva (predodabira operatora). Dakle, funkcionalno, usluga predodabira operatora predstavlja javno dostupnu telefonsku uslugu koja se pruža na fiksnoj lokaciji odnosno uslugu poziva.

Do uvođenja usluge najma korisničke linije krajnji korisnici usluge predodabira operatora uvijek su dobivali dva računa. Račun za uslugu pristupa (tzv. pretplata) ispostavljaio je HT, dok je račun za ostvareni promet krajnjem korisniku ispostavljaio predodabrani (CPS) operator. Usluga predodabira operatora dodatno je pojednostavljena i za pružatelja i za korisnika iste uvođenjem veleprodajne usluge najma korisničke linije. Naime, korisnik usluge predodabira operatora uz uslugu najma korisničke linije dobiva samo jedan korisnički račun od pružatelja usluge, a ne dva kako je prethodno opisano.

HAKOM je dostavio podatke o udjelima operatora prema broju priključaka na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži koje se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, podatke o kretanju broja korisnika usluge najma korisničke linije i usluge predodabira operatora i popis svih poduzetnika koji djeluju na mjerodavnim tržištima.

Vežano uz eventualne zaprimljene primjedbe poduzetnika glede realizacije veleprodajnih usluga HT-a, HAKOM je naveo da je u siječnju, a nakon toga i u ožujku 2013. godine, zaprimio zahtjeve H1 za pokretanjem regulatornih sporova protiv HT-a, a sve vežano uz potraživanje naknada za kašnjenje u realizaciji veleprodajnih usluga i otklanjanju smetnji (uključujući i gore opisane usluge WLR i CPS). Rješenja HAKOM-a u navedenim sporovima donesena su redom: 23. siječnja, 28. veljače i 8. svibnja 2013. godine (KLASA: UP/I-344-08/13-03/01), odnosno, 26. lipnja 2013. godine (KLASA: UP/I-344-08/13-03/05). Posljednji zahtjev H1 za pokretanjem spora protiv HT-a zbog potraživanja naknada za kašnjenje u realizaciji usluga HAKOM je zaprimio u lipnju 2013. godine te je isti bio u postupku rješavanja.

Pored navedenoga, HAKOM je u travnju 2013. zaprimio i zahtjev [...] za pokretanje regulatornog spora protiv HT-a u vezi s plaćanjem računa za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za uspostavljanje veleprodajnih usluga i otklanjanje smetnji. Rješenje HAKOM-a u ovom sporu doneseno je 26. lipnja 2013. godine (KLASA: UP/I-344-08/13-03/07). Preslike navedenih rješenja HAKOM je dostavio u privitku očitovanja.

Nadalje, HAKOM se očitovao i o kršenju regulatornih obveza i odredbi Standardnih ponuda od strane HT-a. U tom smislu, HAKOM smatra osobito važnim skrenuti pozornost na činjenicu da je inspektor elektroničkih komunikacija na temelju podneska H1 od 23. travnja 2013. pokrenuo inspekcijski nadzor vežano uz provjeru postupanja HT-a po regulatornim obvezama nediskriminacije i transparentnosti.

Naime, navedenim obvezama na oba naprijed navedena mjerodavna tržišta, HAKOM je riješio prepreku neopravdanog korištenja informacija o konkurentima. U navedenom slučaju, riječ je o postupcima operatora sa značajnom tržišnom snagom (HT-a) u kojima koristi podatke koje mu u okviru pružanja veleprodajnih usluga daju postojeći ili potencijalni konkurenti na veleprodajnoj i maloprodajnoj razini i korištenju istih kako bi se povećali troškovi konkurenata ili smanjila zarada na vertikalno povežanom veleprodajnom i maloprodajnom tržištu.

Nadalje, HAKOM navodi da je dio prijave H1 koji se odnosio na postupanje suprotno Zakonu u zaštiti potrošača prosljedio Državnom inspektoratu Republike Hrvatske (dalje: DIRH) koji je donio rješenje kojim je utvrđeno kršenje tog zakona. Presliku navedenog rješenja DIRH-a, HAKOM je dostavio AZTN-u u privitku podneska od 25. srpnja 2013.

Slijedom iznijetog, AZTN je utvrdio kako postoje dostatne indicije za pokretanje postupka utvrđivanja sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja zlouporabom vladajućeg položaja protiv HT-a kako bi se utvrdilo je li HT postupajući prema alternativnim operatorima, koji mu nisu konkurenti na veleprodajnoj razini, primijenio taktiku odugovlačenja glede pružanja veleprodajnih usluga istima da bi na opisani način utjecao na održavanje ili razvoj tržišnog natjecanja na silaznim tržištima, što može ograničiti tržišno natjecanje u smislu članka 13. ZZTN-a te članka 102. UFEU-a.

## 5. Postupak utvrđivanja narušavanja tržišnog natjecanja

AZTN je 5. rujna 2013., u smislu članka 39. i članka 2.a i 74. ZZTN-a, zaključkom KLASA: UP/I 034-03/13-01/007, URBROJ: 580-05/76-2013-052, po službenoj dužnosti pokrenuo postupak protiv HT-a, radi utvrđivanja sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja zlouporabom vladajućeg položaja, u smislu članka 13. ZZTN-a za razdoblje od 2011. nadalje te članka 102. UFEU-a za razdoblje od 1. srpnja 2013. nadalje, na mjerodavnim tržištima započinjanja (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koje se pruža na fiksnoj lokaciji, pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji) na fiksnoj lokaciji i veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Prema ocjeni AZTN-a, postupanje HT-a može imati i mogući učinak na trgovinu između država članica Europske unije, i to sprječavanjem ulaska novih konkurenata na predmetna mjerodavna tržišta na teritoriju Republike Hrvatske, pa je stoga predmetni postupak pokrenut i primjenom članka 102. UFEU-a, vezano uz predmetno postupanje HT-a nakon 1. srpnja 2013., u smislu zaštite jedinstvenog tržišta Europske unije i uklanjanja prepreka u trgovini između država članica. Naime, stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja („Narodne novine“, br. 80/13), danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, AZTN je postao ovlašteno tijelo za primjenu članka 102. UFEU-a.

Pridržavajući se pravnog shvaćanja i primjedbi VUSRH-a u presudi pod poslovnim brojem: UsII-8/15-10, od 29. listopada 2015., te sukladno članku 62. ZUS-a, AZTN je kao mjerodavno razdoblje u ovom ponovljenom postupku odredio razdoblje od 2011. do 17. prosinca 2014. u smislu članka 13. ZZTN-a, odnosno razdoblje od 1. srpnja 2013. do 17. prosinca 2014. u smislu članka 102. UFEU-a. Razlozi za navedeno detaljno su navedeni u uvodu ovoga obrazloženja i u točki 8.3. obrazloženja ovoga rješenja.

Kako bi se utvrdilo činjenično stanje u ovoj upravnoj stvari te ocijenilo je li HT zloupotrijebio svoj vladajući položaj na četiri naprijed navedena mjerodavna tržišta, AZTN je predmetnim zaključkom naložio HT-u dostavu očitovanja, podataka i dokumentacije te je dopisima od 30. siječnja 2014., 2. ožujka 2016. i 20. svibnja 2016. zatražio stručnu pomoć od sektorskog regulatora HAKOM-a, s obzirom na činjenicu da su predmetna očitovanja neophodna za predmetni postupak.

Dodatna očitovanja od poduzetnika HT i H1 zatražena su dopisima AZTN-a od 28. lipnja 2016., 23. kolovoza 2016., 14. rujna 2016. i 30. rujna 2016., što je zaprimljeno u razdoblju od 24. ožujka 2016. do 26. rujna 2017., uz popratnu dokumentaciju.

### 5.1. Očitovanja HT-a

#### 5.1.1. Podnesci od 3. listopada 2013., 28. siječnja 2014. i 20. veljače 2014.

Navedenim podnescima HT je udovoljio nalogu AZTN-a iz zaključka o pokretanju postupka od 5. rujna 2013. te se, u bitnome, očitovao kako slijedi.

U ocjenjivanju postupanja HT-a u ovom slučaju, prema mišljenju navedenog poduzetnika, valja voditi računa da je riječ o njegovim postupanjima na četiri mjerodavna tržišta koja su podložna *ex ante* i *ex post* regulaciji od strane nadležnog regulatora HAKOM-a, a sve kako bi se postigla djelotvornost tržišnog natjecanja na pojedinom mjerodavnom tržištu. Pri tome se HT poziva na Obavijest o pristupu telekomunikacijama i to konkretno na točku 14. Obavijesti kojom se navodi da pravila Zajednice o tržišnom natjecanju nisu dostatna za rješavanje svih različitih problema u telekomunikacijskom sektoru te kako nacionalna regulatorna tijela imaju znatno širi djelokrug, kao i bitnu i dalekosežnu ulogu u regulaciji toga sektora. U prilog navedenome, HT citira točku 15. Obavijesti koja navodi kako određene obveze transparentnosti i nediskriminacije, obveze pružanja usluge i one vezane uz cijene provode nacionalna regulatorna tijela koja također imaju nadležnost poduzimanja mjera radi osiguranja tržišnog natjecanja. Stoga smatra da HT nije mogao svojim autonomnim ponašanjem izaći iz okvira pridržavanja regulatornih obveza kakav postoji za sektor telekomunikacija. Zaključno se HT poziva na točku 150. Obavijesti, a koja navodi kako će Komisija pri postupanju u ovom sektoru nastojati izbjeći nepotrebno udvostručavanje postupaka, posebno postupaka tržišnog natjecanja i nacionalnih regulatornih postupaka.

U odnosu na utvrđenje AZTN-a kako je HT na veleprodajnoj razini u vladajućem položaju s velikom financijskom snagom i da nema značajnijih konkurenata na predmetnim mjerodavnim tržištima HT ističe kako je AZTN bez provođenja analize preuzeo za potrebe ovog postupka položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom kao definiciju koja bi u pravu tržišnog natjecanja odgovarala pojmu poduzetnika u vladajućem položaju. Vezano na navedeno, HT ističe kako, iako ima položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom ili vladajući položaj u smislu prava tržišnog natjecanja, nije u mogućnosti zbog takvog položaja ponašati se u značajnoj mjeri neovisno o svojim stvarnim ili potencijalnim konkurentima, potrošačima, kupcima ili dobavljačima, već je ograničen u postupanjima koja bi imala za posljedicu negativan učinak na tržišno natjecanje budući da je zbog svojeg položaja dužan pridržavati se na mjerodavnim tržištima regulatorne obveze objavljivanja standardne ponude, obveze nediskriminacije, obveze davanja pristupa i zabrana uskraćivanja već odobrenog pristupa, obveze nadzora cijena i obveza troškovne usmjerenosti cijena te obveze računovodstvenog razdvajanja i troškovnog računovodstva.

Vezano za kašnjenja HT-a i/ili naknadna odbijanja realizacije veleprodajnih usluga, HT ističe kako je to posljedica nerazumnih rokova za realizaciju veleprodajnih usluga, porasta složenosti veleprodajnih usluga, povećanja kompleksnosti veleprodajnih usluga, povećanja kompleksnosti veleprodajnih procesa za realizaciju pojedine veleprodajne usluge te učestalih izmjena u veleprodajnom poslovanju HT-a od strane HAKOM-a tijekom 2011. i početkom 2012., kao i neravnomjerne dostave zahtjeva za realizaciju veleprodajnih usluga od strane alternativnih operatora i nepostojanja obveze alternativnih operatora da HT-u dostavljaju planove o broju veleprodajnih zahtjeva koje će podnijeti.

Također, HT navodi kako su rokovi u kojima je realizirao veleprodajne usluge alternativnim operatorima, uključujući H1, jednaki ili kraći od rokova u kojima HT realizira maloprodajne usluge svojim vlastitim krajnjim korisnicima.

Pritom ističe kako je opetovano upozoravao na neadekvatan regulatorni okvir u dijelu procesa i rokova realizacije veleprodajnih usluga pa su u svibnju i lipnju 2013., na njegov zahtjev, odobrene izmjene postojećih veleprodajnih procesa na način da su po prvi puta propisane kvote za podnošenje veleprodajnih zahtjeva i dodatan rok za realizaciju veleprodajnih zahtjeva koji prelaze propisanu kvotu.

HT nadalje navodi kako je ulagao i ulaže značajne napore u unapređenje veleprodajnih procesa, što ima za posljedicu izrazito smanjenje kašnjenja u realizaciji veleprodajnih usluga.

Pri tome HT ističe kako se, tijekom 2011. i početkom 2012., dogodilo niz promjena koje su pridonijele preopterećenosti HT-ovih veleprodajnih i mrežnih resursa te su utjecale na povremena kašnjenja u realizaciji veleprodajnih zahtjeva i otklona smetnji, a odnose se na:

- drastično skraćanje reguliranih rokova realizacije veleprodajnih usluga,
- povećanje ukupnog broja prijavljenih smetnji s obzirom na ograničene tehnološke kapacitete bakrene mreže, uslijed sve veće potražnje korisnika za širokopojasnim uslugama (internet i IPTV), za koje je potrebno osigurati znatne mrežne resurse u odnosu na standardnu govornu telefoniju,
- povećano korištenje WLR usluge i to prvenstveno kao posljedice rješenja nadzornika HAKOM-a iz srpnja 2011. kojima je HT-u naloženo prisilno migrirati sve postojeće HT-ove krajnje korisnike usluge pristupa mreži na operatore koji su tim krajnjim korisnicima pružali CPS uslugu,
- znatno povećanje korištenja BSA usluge od strane alternativnih operatora koji sve više počinju podnositi takozvane „složene“ veleprodajne zahtjeve koji su uključivali zahtjev za istovremenom realizacijom nekoliko veleprodajnih usluga,
- uvođenje nove veleprodajne usluge, Samostalne BSA usluge, čije je uvođenje dodatno povećalo kompleksnost realizacije veleprodajne usluge,
- uvođenje obveze realizacije WLR usluge i za krajnje korisnike koji koriste širokopojasni priključak iako ta kombinacija veleprodajnih usluga nije uobičajeni standard u telekom industriji Europske unije.

HT posebno ističe činjenicu da tijekom promatranog razdoblja alternativni operatori nisu imali obvezu najaviti HT-u planirane količine zahtjeva za veleprodajnim uslugama ili, u slučaju kada su obvezu imali, istu nisu poštivali, a što je značajno utjecalo na sposobnost i mogućnost HT-a da osigura učinkovitu i pravovremenu realizaciju veleprodajnih usluga.

Ujedno, HT naglašava kako su rokovi u kojima je HT realizirao veleprodajne usluge alternativnim operatorima bili jednaki ili kraći od rokova u kojima je realizirao maloprodajne usluge svojim vlastitim krajnjim korisnicima. Stoga smatra kako kašnjenja HT-a u realizaciji veleprodajnih usluga nisu dovela operatore u diskriminatoran položaj u odnosu na maloprodajni dio HT-a te nisu mogla imati negativan utjecaj na tržišno natjecanje na mjerodavnim tržištima. U prilog navedenome, HT je dostavio prikaz razine kašnjenja u realizaciji usporedivih veleprodajnih usluga alternativnim operatorima i maloprodajnih usluga HT-a njegovim krajnjim korisnicima u razdoblju od 2011. do kolovoza 2013. te prikaz trajanja otklona smetnji kod veleprodajnih usluga BSA i maloprodajne ADSL usluge HT-a u istom razdoblju, budući da se radi o usporedivim uslugama pa time i radnjama koje se poduzimaju radi otklona smetnje. Uz navedeno, HT je dostavio cjelovit prikaz rokova realizacije BSA usluge i maloprodajne ADSL usluge te ULL usluge i maloprodajne HALO usluge, kao i kompletan prikaz rokova otklona smetnji.

Uslijed navedenoga, HT navodi kako je opetovano upozoravao na neadekvatan regulatorni okvir u dijelu procesa i rokova realizacije veleprodajnih usluga te na posljedice koje mogu proizaći iz skraćivanja rokova realizacije. Vezano na navedeno, ističe da su veleprodajni procesi za realizaciju veleprodajnih usluga, rokovi za odgovor na zahtjeve operatora, kao i rokovi za samu realizaciju veleprodajnih usluga regulirani od strane regulatora pa nisu rezultat poslovne odluke HT-a. U prilog navedenom, HT navodi da je HAKOM, zbog neadekvatnosti rokova i uvjeta realizacije veleprodajnih usluga koji su se primjenjivali na njega u razdoblju od 2009. do 2013., definirao: da su se operatori prilikom podnošenja HT-u zahtjeva za usluge ULL, BSA i CPS obvezni pridržavati dnevnih kvota broja dopuštenih zahtjeva, koja kvota se definira kao prosječni dnevni broj zahtjeva dostavljenih HT-u od strane tog operatora u prethodna 3 mjeseca, te da u slučaju podnošenja većeg broja zahtjeva za realizaciju ULL, BSA ili CPS usluge u danu, HT ima pravo realizirati predmetni veći broj zahtjeva u dodatnom vremenskom roku (kod ULL i BSA usluge - dodatnih 5 radnih dana, kod CPS usluge - dodatna 3 radna dana). U dijelu CPS usluge regulatorni okvir primjenjiv je od 1. kolovoza 2013., a u dijelu BSA i ULL usluge od 1. listopada 2013.

Pored navedenoga, HT ističe kako je ulagao i ulaže značajne napore u unapređenje veleprodajnih procesa, što ima za posljedicu izrazito smanjenje kašnjenja u realizaciji veleprodajnih usluga i otklonu smetnji krajem 2012. i početkom 2013.

U nastavku se HT posebno osvrnuo na problematiku pojave smetnji u radu BSA usluge, odnosno o prijavama od strane H1 po osnovi neodgovarajuće brzine BSA usluge, kojih je u razdoblju od lipnja do prosinca 2012. bilo ukupno [...], a od kojih se prijava u svega [...] slučajeva odnosno [0-5]% prijava radilo o neodgovarajućoj brzini BSA usluge. Tako ističe kako je obveza HT-a da isporuči alternativnom operatoru BSA uslugu određene brzine interneta ograničena tehničkim mogućnostima konkretne parice, što je u osnovi bila posljedica nedovoljnog kapaciteta konkretne parice za održavanje zahtijevane brzine, na što HT nije imao niti ima mogućnost utjecaja.

Također, vezano uz pitanje globalnog kvara u funkcioniranju tzv. IPTV usluge tijekom 2012., HT navodi kako se radilo o povremenim poteškoćama u funkcioniranju usluge koje su bile posljedice kvara koji je imao karakter više sile (radilo se o tzv. „bugu“), odnosno o grešci u softveru instaliranom u HT-ovim uređajima u elektroničkoj komunikacijskoj mreži od strane [...] kao dobavljača, i koji faktično nije bilo moguće predvidjeti niti otkloniti u skladu s redovitim standardima i pravilima struke. Ujedno navodi kako je koristio drugačije tehničko rješenje za IPTV uslugu na veleprodajnoj razini od onog koje je koristio za vlastiti maloprodajni dio, što je posljedica tehničkih kapacitetnih ograničenja s čime su HAKOM i ostali operatori bili upoznati, a isto je istaknuto člankom 3.11.4. stavkom 1. točkom 10. Standardne ponude HT-a za BSA uslugu.

Što se tiče rješenja HAKOM-a na koje se pozivao H1 u svojoj inicijativi, HT naglašava kako je predmetna rješenja VUSRH poništio, a sva ostala rješenja koja je HAKOM donosio pravovremeno je poštivao i ispunjavao, pa čak i onda kada je smatrao da ista nisu u skladu sa zakonom te je povodom takvih zatražio sudsku zaštitu pred nadležnim sudom.

Problematiku (ne)opravdanog aktiviranja instrumenata osiguranja plaćanja uz neisplate utvrđenih i obračunatih naknada koje je HT bio dužan isplatiti H1, a koji iznos naknada čini oko [10-20]% ukupnih godišnjih prihoda H1, HT obrazlaže činjenicom da su sva aktiviranja instrumenata osiguranja plaćanja bila opravdana i nužna, temeljena na Zakonu o obveznim odnosima, Ovršnom zakonu i Zakonu o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi te svim mjerodavnim Pravilnicima, kao i Standardnim ponudama HT-a. Navedeno potvrđuje činjenicom da je H1 jedan od najvećih dužnika HT-a (potraživanje HT-a prema H1 utvrđeno u postupku predstečajne nagodbe iznosi [...] kuna). Pri tome HT ističe kako su ugovorne kazne za kašnjenja koja je HT dužan isplatiti operatoru često drastično više i nerazmjerne u odnosu na iznos stvarne štete koju operator korisnik trpi. S tim u svezi, a u okviru javne rasprave koje je HAKOM otvorio dana 30. listopada 2013., HT je zatražio sniženje iznosa naknada za kašnjenje u realizaciji usluga i otklonu kvarova na način da iznosi tih naknada odražavaju stvarnu štetu koju operator korisnik može bitno trpi zbog kašnjenja. Ujedno naglašava kako su rješenja HAKOM-a donesena povodom predmetne problematike nepravomoćna.

Vezano za gubitak [...] CPS i WLR korisnika H1 te službenu prezentaciju HT-a za 2012. godinu „Poslovni i financijski pregled siječanj - prosinac 2012.“, a iz kojih proizlazi da je korisnike ponovno preuzeo HT, isti naglašava kako se navod u Prezentaciji HT-a o znatnom smanjenju broja WLR-a u drugoj polovici 2012. sa [...] do [...] odnosi na veleprodajne WLR usluge koje HT pruža svim operatorima fiksnih mreža kumulativno (ne samo H1). Iz Izvješća o rezultatima HT-a za 2012. vidljiv je pad krajnjih korisnika maloprodajnih fiksnih telefonskih usluga HT-a (korisnici ukupne telefonske linije - maloprodaja) te pad krajnjih korisnika veleprodajne WLR usluge HT-a (korisnici ukupne telefonske linije - veleprodaja). Stoga HT smatra kako se ne može zaključiti da su korisnici koji su prethodno bili na WLR usluzi ponovno postali HT-ovi krajnji korisnici. Ujedno dodaje kako je prilikom razmatranja uzroka pada broja WLR-a

potrebno uzeti u obzir da je tijekom 2012. došlo do promjena u korištenju veleprodajnih usluga HT-a od strane alternativnih operatora te je primijećen povećani trend migracije krajnjih korisnika alternativnih operatora s WLR usluge na BSA, odnosno ULL usluge, u pravilu uslijed povećanja potreba krajnjih korisnika za korištenjem širokopojsnih usluga koje nisu dostupne putem WLR usluge. Također, HT smatra kako AZTN treba uzeti u obzir kako je u Izvješću Uprave H1 o poslovanju društva za 2012. navedeno da je H1 u toj godini ostvario prihod od [...] milijuna kuna, što čini porast [20-30]% u usporedbi s rezultatom prethodne 2011., a posebno se kao generator poboljšanja poslovnih rezultata ističe prelazak korisnika na naprednije usluge više razine u portfoliju H1, kao i primjena WLR usluge, a prema istraživanjima agencije [...] zadovoljstvo krajnjih korisnika H1 od druge polovice 2012. raste, što znači komparativnu prednost H1 prema ostalim operatorima te posebno prema HT-u, s obzirom na to da je položaj HT-a na maloprodajnim tržištima otežan zbog regulatorne obveze prethodne notifikacije i troškovne usmjerenosti cijena maloprodajnih usluga.

Utvrđenje Povjerenstva za žalbe DIRH-a, iz kojega proizlazi da je HT migraciju korisnika izvršio koristeći se nepoštenom, agresivnom poslovnom praksom, ustrajnim i neželjenim komuniciranjem s potrošačima putem telefona čime je prekršio Zakon o zaštiti potrošača, HT odbacuje budući da se u okviru takvog postupanja procjenjuje samo postupanje trgovaca prema potrošačima vezano za individualne prijave samo 12 pojedinih korisnika - potrošača te bilo kakva odluka DIRH-a ne može biti relevantna za procjenu narušavanja tržišnog natjecanja od strane HT-a niti je povezana s položajem HT-a na tržištu. Protiv rješenja DIRH-a, uključujući rješenja Povjerenstva za žalbe DIRH-a, HT je pokrenuo upravni spor.

Osim toga, HT smatra kako bi AZTN trebao uzeti u obzir i trendove prisutne na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj u dijelu korištenja telefonskih usluga u nepokretnoj komunikacijskoj mreži, koji pokazuje da broj korisnika fiksnih telefonskih usluga u 2011., 2012. i 2013. pada, a što se nastavlja tijekom 2013. Tome dodaje da je broj prenesenih brojeva iz jedne u drugu nepokretnu javnu komunikacijsku mrežu u stalnom porastu, što smatra dokazom povećane dinamičnosti tržišta i pojačanog tržišnog natjecanja među fiksnim operatorima na maloprodajnim tržištima.

Zaključno, HT se osvrnuo na odnos s operatorom H1 u promatranom razdoblju te navodi kako su poteškoće H1 s podmirivanjem svojih financijskih obveza započele u 2011., a povećale su se drastičnim povećanjem korisničke baze u vidu akvizicije preko [...] korisnika kojima je H1 u jednom danu započeo s pružanjem maloprodajnih usluga. HT zaključuje kako H1, s obzirom na to da se unatoč povećanju korisničke baze u dijelu usluge pristupa mreži (tzv. pretplate) nije uspio financijski oporaviti nego naprotiv dolazi do izrazitog povećanja njegovih nepodmirenih nespornih dugovanja prema HT-u, nije bio financijski i operativno pripravan i sposoban na toliko značajno povećanje korisničke baze u kratkom roku. HT smatra da je H1 početkom 2013. započeo s potraživanjem od HT-a izrazito visokih iznosa naknada za kašnjenje u realizaciji veleprodajnih usluga kako bi na taj način pokušao izbjeći blokadu svojeg računa. Stoga ističe da postoji osnovana sumnja da H1 kroz naknade za kašnjenje pokušava umanjiti svoje financijske obveze prema HT-u.

#### 5.1.2. Podnesak od 16. lipnja 2016. i rješenje o odbijanju zahtjeva za uvid u spis

Predmetnim podneskom HT je zatražio uvid u spis predmeta.

Rješenjem AZTN-a, KLASA: UP/I 034-03/13-01/007, URBROJ: 580-10/70-2016-092, od 27. lipnja 2016., predmetni je zahtjev odbijen kao na zakonu neosnovan. Navedeno stoga što, sukladno članku 47. stavku 1. ZZTN-a, stranke u postupku imaju pravo tražiti uvid u spis predmeta po zaprimanju Obavijesti o preliminarno utvrđenim činjenicama u postupku. Budući da u predmetnom postupku HT nije zaprimio rečenu Obavijest, nema pravo uvida u spis predmeta.



Stranka je predmetno rješenje zaprimila 29. lipnja 2016.

#### 5.1.3. Podnesak od 27. rujna 2016.

HT je zahtjevu AZTN-a od 22. kolovoza 2016. udovoljio predmetnim podneskom kojim ističe kako ostaje pri svim navodima iznijetim u postupku, a osobito pri navodima iz očitovanja od 2. listopada 2013., dodajući kako u odnosu na alternativne operatore nije nikad primjenjivao niti trenutno primjenjuje taktiku odgađanja u realizaciji bilo zahtjeva za realizacijom veleprodajnih usluga bilo zahtjeva za otklonom kvarova/smetnji na veleprodajnim uslugama.

Vezano na navedeno, navodi kako se eventualna manja odstupanja od rokova realizacije usluge ili rokova za otklon kvarova/smetnji mogu pripisati količini zahtjeva i pojedinačnim kašnjenjima uzrokovanim uvjetima na terenu, greškama u sustavu za uključenje te trenutnoj poslovnoj taktici alternativnih operatora koji su u pojedinim razdobljima imali povećanu količinu zahtjeva krajnjih korisnika za realizacijom usluge, organizaciji tehničke podrške alternativnih operatora, kao i nedovoljnom poznavanju veleprodajnih procesa za realizacijom pojedine usluge na strani alternativnih operatora.

Ujedno je HT dostavio podatke o rokovima realizacije veleprodajnih usluga i njihovih izmjena određenih od strane HAKOM-a u razdoblju od 2011. do kraja 2015., odnosno podatke o: rokovima u kojima je HT prosječno realizirao veleprodajne usluge alternativnim operatorima i rokovima u kojima realizira odgovarajuće maloprodajne usluge svojim vlastitim krajnjim korisnicima, kašnjenju u realizaciji te otklonu smetnji u pružanju veleprodajnih usluga alternativnim operatorima u odnosu na odgovarajuće maloprodajne usluge HT-a vlastitim krajnjim korisnicima, ukupnom broju podnesenih zahtjeva od strane svakog alternativnog operatora za veleprodajnim uslugama i broja zahtjeva čija realizacija je bila u kašnjenju u odnosu na propisane rokove te iznosima koje je HT platio zbog kašnjenja u otklonu kvarova/smetnji ili zbog kašnjenja u realizaciji zahtjeva za uspostavljanje veleprodajnih usluga.

#### 5.1.4. Podnesak od 24. listopada 2016.

U predmetnom podnesku HT navodi kako se, od uvođenja usluge WLR-a, usluga započinjanja (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koja se pruža na fiksnoj lokaciji realizira zajedno s WLR uslugom budući da se usluga WLR-a realizira kao nadogradnja na uslugu započinjanja (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koja se pruža na fiksnoj lokaciji.

Navedeno objašnjava na način da više ne zaprima zahtjeve alternativnih operatora koji bi se odnosili isključivo na realizaciju usluge započinjanja poziva iz javne komunikacijske mreže koja se pruža na fiksnoj lokaciji, već se na temelju zahtjeva za uslugom WLR-a ujedno realizira i usluga započinjanja poziva iz javne komunikacijske mreže koja se pruža na fiksnoj lokaciji budući da ta usluga predstavlja temelj za pružanje WLR usluge.

Također, u svrhu dodatnog pojašnjenja svojih tvrdnji, HT navodi kako ADSL predstavlja maloprodajnu uslugu pristupa internetu dok *bitstream* predstavlja pandan te usluge na veleprodajnoj razini, koja je potrebna alternativnim operatorima u svrhu pružanja njihove maloprodajne usluge pristupa internetu krajnjim korisnicima.

Isto tako, HALO označava HT-ovu maloprodajnu javnu govornu uslugu u nepokretnoj mreži, dok je pandan te usluge na veleprodajnoj razini ULL usluga, odnosno usluga veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji) na fiksnoj lokaciji.

## 5.2. Očitovanja podnositelja inicijative

### 5.2.1. Podnesak od 16. rujna 2013.

Nakon što je H1, dopisom AZTN-a od 11. rujna 2013., obaviješten o pokretanju postupka utvrđivanja narušavanja tržišnog natjecanja protiv HT-a, podneskom zaprimljenim u AZTN-u 16. rujna 2013. podnositelj inicijative obavještava da je DIRH, Povjerenstvo za žalbe, donijelo rješenje, KLASA: UP/II-336-01/13-01/73, URBROJ: 556-18-40-13-03, od 18. srpnja 2013., kojim je utvrdio da se HT „koristio nepoštenom i agresivnom poslovnom praksom ustrajnim i neželjenim komuniciranjem s potrošačima putem telefona te na nedopustiv način potrošačima dostavljao Izjave i Zahtjeve za Halo i to tako da su prije nego ga dobiju trebali potpisati jedan primjerak ili su uručivani na neki drugi sličan način koji su opisali potrošači kao svjedoci u ovom slučaju“ te da je HT-u „zabranio obavljanje agresivne poslovne prakse u smislu ustrajnog i neželjenog komuniciranja s potrošačima putem telefona radi raskidanja ugovora s postojećim operatorom.“

### 5.2.2. Podnesak od 10. travnja 2014.

U predmetnom podnesku, zaprimljenom putem elektroničke pošte, podnositelj inicijative navodi kako su između H1 i HT-a i dalje na snazi svi potpisani ugovori i to: Ugovor o međusobnom povezivanju, Ugovor za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, Ugovor za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, Ugovor za uslugu najma korisničke linije te kako H1 uredno izvršava sve svoje tekuće obveze u odnosu prema HT-u.

Ujedno dodaje da se H1 nalazi u postupku predstečajne nagodbe sukladno rješenju FINE od 24. rujna 2013. S tim u svezi ističe da iz Analize tržišta završavanja (terminacije) koju je objavio HAKOM dana 10. lipnja 2013. navodi sljedeće: *„Kada je u odnosu na operatora korisnika otvoren postupak predstečajne nagodbe u pogledu plaćanja dospjelih nespornih dugovanja, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe zakona kojim je uređen postupak predstečajne nagodbe. U vezi s tim operator HT, VIPnet i Tele2 ne smiju operatoru koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe obustaviti pružanje postojećih usluga.“*

### 5.2.3. Podnesak od 8. prosinca 2014. i rješenje o odbijanju zahtjeva za uvid u spis

Predmetnim podneskom H1 je zatražio uvid u spis predmeta.

Rješenjem AZTN-a, KLASA: UP/I 034-03/13-01/007, URBROJ: 580-10/70-2016-074, od 12. prosinca 2014., predmetni je zahtjev odbijen kao na zakonu neosnovan. Navedeno stoga što, sukladno članku 47. stavku 6. ZZTN-a, podnositelj inicijative nema pravo uvida u spis predmeta za vrijeme trajanja postupka, ali ima pravo na dostavu Obavijesti o preliminarno utvrđenim činjenicama u postupku iz članka 48. ZZTN-a u skraćenom obliku, ako to pisanim putem zatraži, a može, sukladno članku 37. stavku 4. ZZTN-a, zatražiti saslušanje u postupku u svojstvu svjedoka. U tom slučaju, AZTN će udovoljiti zahtjevu podnositelja.

H1 je predmetno rješenje zaprimio 16. prosinca 2014.

### 5.2.4. Podnesak od 24. listopada 2016.

Predmetnim podneskom H1 je udovoljio zahtjevu AZTN-a od 30. rujna 2016., na način da je dostavio tražene podatke, i to podatke o: rokovima (vremenima) u kojima je HT (prosječno) realizirao veleprodajne usluge alternativnom operatoru H1, kašnjenju u realizaciji te otklonu smetnji u pružanju veleprodajnih usluga HT-a alternativnom operatoru H1, ukupnom broju podnesenih zahtjeva od strane H1 za veleprodajnim uslugama i broja zahtjeva čija je realizacija bila u kašnjenju u odnosu na propisane rokove, iznosima koje je HT platio zbog kašnjenja u otklonu kvarova/smetnji ili zbog kašnjenja u realizaciji zahtjeva za uspostavljanje

veleprodajnih usluga, a koji se odnose na sve nesporne iznose usuglašene između HT-a i H1, kao i iznose naložene od strane HAKOM-a po okončanju regulatornog spora (proistekle iz pravomoćnih odluka), sve za promatrano razdoblje na predmetnim mjerodavnim tržištima.

Također, H1 objašnjava kako su međusobne odnose u 2014. godini HT i H1 dijelom riješili na osnovi [...].

#### 5.2.5. Podnesak od 27. veljače 2017.

U predmetnom podnesku, zaprimljenom putem elektroničke pošte, podnositelj inicijative navodi kako su na snazi sljedeći ugovori zaključeni s HT-om: [...], [...], [...] te [...].

Vezano na navedeno, H1 navodi kako su postupci sklapanja, a potom izmjena postojećih ugovora posljedica primjene ZEK-a i javnih rasprava koje u provedbi postupka analize mjerodavnih tržišta provodi HAKOM i uvažavanja primjedbi koje predlažu sudionici na tržištu elektroničkih komunikacija.

U prilog navedenome, podnositelj inicijative dostavio je preslike svih naprijed navedenih ugovora s pripadajućim dodacima te dokumentaciju o sudjelovanju H1 u javnoj raspravi oko naknade za ULL.

#### 5.2.6. Podnesak od 26. rujna 2017.

Predmetni podnesak AZTN-u je dostavio poduzetnik Optima Telekom koji, kao pravni slijednik podnositelja inicijative H1 na temelju Ugovora o pripajanju, obavještava AZTN kako povlači predmetnu inicijativu koju smatra u cijelosti neosnovanom te predlaže AZTN-u da obustavi postupak protiv HT-a.

AZTN, unatoč naprijed navedenom, prijedlog iz navedenog podneska nije prihvatio budući da se, sukladno članku 38. stavku 1. ZZZN-a, postupci pred Agencijom pokreću po službenoj dužnosti.

### 5.3. Stručna pomoć HAKOM-a

#### 5.3.1. Stručna pomoć od 21. veljače 2014.

HAKOM je dopisom zaprimljenim u AZTN-u 21. veljače 2014. dostavio stručnu pomoć koju je AZTN zatražio dopisom od 30. siječnja 2014. te se, u bitnome, očitovao kako slijedi.

Vezano za naknadu za nepravovremenu realizaciju usluge, HAKOM ističe kako je ona uvedena s ciljem da se osigura da HT u propisanim rokovima realizira usluge, s time da je kod određivanja visine tih naknada vodio računa da određena naknada bude razmjerna mogućim gubicima koji mogu nastati ako operator korisnik u konačnici izgubi krajnjeg korisnika zbog problema u realizaciji usluge. Pri tome naglašava kako stvarna šteta koju operator korisnik trpi ne mora uvijek biti samo materijalno mjerljiva s obzirom na to da uključuje i narušen ugled operatora korisnika. Stoga smatra kako je svako kašnjenje u odnosu na tako određene rokove neopravdano.

HAKOM je dostavio podatke o rokovima u kojima je HT realizirao veleprodajne usluge (pristup mrežnoj infrastrukturi, širokopojasni pristup) te vremenu otklona kvarova kod veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi i kod veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Na prijedlog HT-a u okviru javne rasprave u postupcima analize tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji, tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa i tržišta započinjanja poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji,

izmijenjena je obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže uvođenjem ograničenja broja prosječnih dnevnih zahtjeva koje operatori korisnici mogu dostaviti HT-u, uz dodatni rok za realizaciju veleprodajne usluge u slučaju odstupanja od prosječnih dnevnih količina. Dodatno, HAKOM objašnjava kako analizama tržišta provedenima prije trenutno važećih nisu bile predviđene iznimke za rokove realizacije usluga bez obzira na količinu zahtjeva te stoga ni standardne ponude koje su bile na snazi prije listopada 2013. nisu ograničavale broj zahtjeva koje dnevno, ili u bilo kojem drugom razdoblju, operator korisnik može dostavljati HT-u. U tom smislu, HT je imao obvezu ocjenjivanja razumnog zahtjeva u skladu s obvezom nediskriminacije i tehničkim mogućnostima vlastite mreže, na način da se razumnost zahtjeva ocjenjuje prilikom pregovaranja o ostvarivanju pristupa s HT-om, dakle prilikom sklapanja okvirnog ugovora, a ne prilikom odgovaranja na pojedinačan zahtjev operatora.

Nadalje, HAKOM navodi kako su HT-u određeni i dodatni uvjeti koji se odnose na ispunjavanje načela pravičnosti, razložnosti i pravodobnosti, tj. navedenom poduzetniku određena je obveza da osigura osnovnu razinu ostvarivanja usluge (eng. *Service Level Agreements* - SLA), a što obuhvaća i rokove realizacije usluga. Pri tome naglašava kako očekivano vrijeme realizacije (proces se sagledava od inicijalnog kontakta korisnika do same realizacije usluge) može potrajati i do 25 radnih dana.

Povećanje ukupnog broja prijavljenih smetnji, prema mišljenju HAKOM-a, posljedica je neadekvatnog održavanja postojeće pristupne mreže te nedostatnog ulaganja u povećanje informacijskog kapaciteta postojećih pristupnih mreža.

Što se tiče odluka HAKOM-a u vezi preuzimanja korisnika H1 od strane HT-a, regulator navodi kako je u travnju 2013. po službenoj dužnosti pokrenut inspekcijski nadzor u vezi primjene odredaba ZEK-a i propisa donesenih na temelju istog, a koji je tada bio još u tijeku. Kasnije je ovaj predmet okončan rješenjem HAKOM-a od 17. srpnja 2014., a što HAKOM navodi u stručnoj pomoći od 24. ožujka 2016. te se navedeno obrazlaže u točki 5.3.2. obrazloženja ovog rješenja.

### 5.3.2. Stručna pomoć od 24. ožujka 2016.

Vezano za položaj HT-a na predmetnim mjerodavnim tržištima u promatranom razdoblju, HAKOM ističe kako je rečeni poduzetnik operator sa značajnom tržišnom snagom, osim glede tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, za koje je utvrdio da su HT i Iskon operatori sa značajnom tržišnom snagom u razdoblju od 6. travnja 2011. do 3. srpnja 2014., dok su u razdoblju od 3. srpnja 2014. do kraja 2015. HT, Optima i Iskon operatori sa značajnom tržišnom snagom.

Što se tiče realizacije veleprodajne usluge na mjerodavnim tržištima alternativnim operatorima, HAKOM ne može sa sigurnošću potvrditi da su ti rokovi bili duži od rokova u kojima je HT realizirao maloprodajne usluge vlastitim krajnjim korisnicima. S tim u svezi HAKOM naglašava kako je izvršio izmjene relevantnih standardnih ponuda te je definiran rok od 12 sati u kojem operator korisnik po primitku potvrde o aktivaciji veleprodajne usluge može provjeriti je li ona uistinu realizirana te ako to nije slučaj nastavlja teći vrijeme za aktivaciju veleprodajne usluge. Navedena izmjena najprije je definirana za veleprodajnu uslugu fizičkog pristupa (odluka od 20. veljače 2014., KLASA: UP/I-344-01/13-05/36, URBROJ: 376-10/14-7), a tek naknadno i za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (analiza tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji iz srpnja 2015.).

Što se tiče rokova u kojima je HT otklanjao kvarove na mjerodavnim tržištima alternativnim operatorima, HAKOM ne može sa sigurnošću potvrditi da su ti rokovi bili duži od rokova u kojima je HT otklanjao kvarove vlastitim krajnjim korisnicima. S tim u svezi HAKOM naglašava kako je izvršio izmjene relevantnih standardnih ponuda te je definiran rok od 24 sata u kojem

operator korisnik po primitku potvrde o otklonu kvara može provjeriti je li isti uistinu otklonjen te ako to nije slučaj nastavlja teći vrijeme za otklon kvara.

Također, HAKOM obavještava kako je inspekcijski postupak pokrenut u travnju 2013. u svrhu provjere izvršavanja regulatornih obveza HT-a određenih Analizom tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, odnosno radi utvrđenja koristi li HT neopravdano za potrebe svog maloprodajnog dijela, informacije/podatke o konkurentima, okončan rješenjem od 17. srpnja 2014., čiju je presliku priložio. Pri tome HAKOM naglašava kako je bilo indicija o neopravdanom korištenju rečenih podataka, međutim nisu postojali dokazi na temelju kojih bi HAKOM sa sigurnošću mogao utvrditi da je HT koristio informacije o konkurentima. Dodaje kako je u tijeku postupka utvrđeno da je bilo određenih nepravilnosti u postupanju HT-a, ali ih je rečeni poduzetnik tijekom trajanja tog postupka korigirao.

HAKOM je za promatrano razdoblje dostavio sljedeće podatke: kvartalne podatke o ukupnom broju priključaka koji se koriste u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge privatnim i poslovnim korisnicima u javnim nepokretnim komunikacijskim mrežama za svakog operatora, kvartalne podatke o broju priključaka svakog od operatora koji se koriste u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge putem usluge najma korisničke linije, kvartalne podatke o ukupnom broju korisnika s kojima pojedini operator ima sklopljen ugovor o pružanju javno dostupne telefonske usluge, kvartalne podatke o broju korisnika kojima pojedini operator pruža javno dostupnu telefonsku uslugu putem veleprodajne usluge predodabira operatora, kvartalne podatke o ukupnom broju iznajmljenih korisničkih linija po svakom operatoru, kvartalne podatke o ukupnom broju priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem svih tehnologija u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama, kvartalne podatke o broju priključaka korisnika kojima operator pruža uslugu pristupa internetu koristeći veleprodajnu uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, kvartalne podatke o broju priključaka korisnika kojima operator pruža uslugu širokopojasnog pristupa internetu koristeći veleprodajnu uslugu zajedničkog (dijeljenog) pristupa lokalnoj petlji, kvartalne podatke o broju priključaka korisnika kojima operator pruža uslugu širokopojasnog pristupa internetu koristeći veleprodajnu uslugu *bitstream* pristupa te usporedne podatke o rokovima realizacije veleprodajnih usluga i vremenu otklona kvarova/smetnji za HT-ov maloprodajni dio i za operatore korisnike.

### 5.3.3. Stručna pomoć od 14. lipnja 2016.

HAKOM navodi kako tijekom 2015. nije bilo pokrenutih regulatornih sporova vezanih uz postupanje HT-a glede realizacije veleprodajnih usluga. Pri tome iznosi mišljenje kako je jedan od razloga činjenica što je HAKOM u brojnim postupcima koji su vođeni tijekom 2013. i 2014. uspostavio praksu i riješio brojna sporna pitanja u svezi s načinom obračuna i naplate naknada za kašnjenje pa su time stvoreni uvjeti za obračun i isplatu naknade bez pokretanja regulatornih sporova pred HAKOM-om. Nadalje, objašnjava da je određeno kako je predmetne naknade potrebno obračunavati na mjesečnoj osnovi (dok je ranije bilo moguće potraživati naknade za više mjeseci unatrag) te je propisana obveza operatora korisnika uz zahtjev za isplatom naknade odmah dostaviti HT-u detaljnu specifikaciju potraživanja naknada, a propisani su i obvezni podaci koje specifikacija mora sadržavati, kao i obveza HT-a isplatiti nesporni iznos naknade u roku od 30 dana, pri čemu se za sporni dio operatori mogu obratiti HAKOM-u.

Vezano na upit o tome koji od alternativnih operatora koristi vlastitu infrastrukturu i u kojoj mjeri, HAKOM navodi kako su na tržištu nepokretnih mreža u Republici Hrvatskoj operatori koji koriste vlastitu infrastrukturu: [...], i [...]. Pri tome objašnjava kako navedeni operatori raspolaze vlastitom infrastrukturom uglavnom na užim geografskim područjima, dok jedino HT raspolaze vlastitom infrastrukturom na cijelom području Republike Hrvatske, što znači da alternativni operatori uglavnom svojim korisnicima pružaju usluge na temelju veleprodajnih usluga HT-a

putem usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, usluge najma korisničke linije te putem usluge *bitstream* pristupa, a u manjoj mjeri putem vlastite infrastrukture. Jedino kabelski operatori isključivo koriste vlastitu kabelsku infrastrukturu, ali samo na užim geografskim područjima.

[...] uglavnom svojim korisnicima pruža usluge na temelju veleprodajnih usluga HT-a putem usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, usluge najma korisničke linije te putem usluge *bitstream* pristupa. Od ukupnog broja priključaka širokopojasnog pristupa u mreži [...], [90-100]% priključaka temelji se na veleprodajnim uslugama HT-a, dok se svega [0-5]% priključaka odnosi na vlastitu infrastrukturu.

[...] uglavnom svojim korisnicima pruža usluge na temelju veleprodajnih usluga HT-a putem usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te putem usluge *bitstream* pristupa. Od ukupnog broja priključaka širokopojasnog pristupa u mreži [...], [90-100]% priključaka temelji se na veleprodajnim uslugama HT-a, dok se svega [0-5]% priključaka odnosi na vlastitu infrastrukturu.

[...] uglavnom svojim korisnicima pruža usluge na temelju veleprodajnih usluga HT-a putem usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, usluge najma korisničke linije te putem usluge *bitstream* pristupa. Od ukupnog broja priključaka širokopojasnog pristupa u mreži [...], [90-100]% priključaka temelji se na veleprodajnim uslugama HT-a, dok se svega [0-5]% priključaka odnosi na vlastitu infrastrukturu.

[...] uglavnom svojim korisnicima pruža usluge na temelju veleprodajnih usluga HT-a putem usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, usluge najma korisničke linije te putem usluge *bitstream* pristupa. Od ukupnog broja priključaka širokopojasnog pristupa u mreži [...], [60-70]% priključaka temelji se na veleprodajnim uslugama HT-a, dok se [30-40]% priključaka odnosi na vlastitu infrastrukturu.

Ujedno, HAKOM napominje kako je [...] u manjoj mjeri ovisan o veleprodajnim uslugama HT-a od ostalih alternativnih operatora stoga što rečeni poduzetnik koristi vlastitu infrastrukturu u većoj mjeri nego ostali operatori, prvenstveno zahvaljujući preuzimanju poduzetnika [...], čime je preuzeo i njegovu kabelsku infrastrukturu, te preuzimanjem poduzetnika [...], čime je preuzeo i njegovu vlastitu (pretežno svjetlovodnu) infrastrukturu. [...] koristi veleprodajne usluge HT-a na onim područjima gdje nema vlastitu infrastrukturu, koju ima na područjima velikih gradova i to na gušće naseljenim područjima tih gradova, i to putem usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, usluge najma korisničke linije te putem usluge *bitstream* pristupa. Od ukupnog broja priključaka širokopojasnog pristupa u mreži [...], [30-40]% priključaka temelji se na veleprodajnim uslugama HT-a, dok se [60-70]% priključaka odnosi na vlastitu infrastrukturu.

Nadalje, HAKOM je dao prikaz rokova realizacije veleprodajnih usluga i njihovih izmjena određenih u promatranom razdoblju, kako slijedi.

U odnosu na uslugu predodabira operatora, HT je obvezan provjeriti tehničke mogućnosti i ostale detalje vezane uz status svog krajnjeg korisnika te u roku od najduže 5 (pet) radnih dana od dana zaprimanja pisanog zahtjeva omogućiti CPS uslugu. Zahtjev za CPS uslugom može biti povezan s WLR ili BSA uslugom, pri čemu je HT obvezan uskladiti realizaciju zahtjeva na način da se primjenjuje rok za uslugu koja ima duži rok za realizaciju. Analizom tržišta od 28. svibnja 2013. (KLASA: UP/I-344-01/12-03/05, URBROJ:376-11-13-10), HAKOM je odredio da je HT obvezan zahtjeve za uslugu predodabira operatora koje je operator korisnik dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%, realizirati u roku od najviše tri radna dana, a u slučaju da je prekoračenje navedene količine veće od 20%, u 6 (šest) radnih dana.

U odnosu na uslugu najma korisničke linije, sukladno odluci o Analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike od 6. travnja 2011., KLASA: UP/I-344-01/10-01/456, URBROJ: 376-I 1-11-25, Standardna ponuda za WLR stupila je na snagu 1. srpnja 2011. Rok za obavijest o prihvaćanju/odbijanju zahtjeva za najam korisničke linije jest 5 (pet) dana od dana primitka zahtjeva. Na zahtjev za najam korisničke linije HT će odgovoriti operatoru korisniku u roku od 3 (tri) dana od dana primitka zahtjeva. Tom prilikom HT će operatoru korisniku dostaviti informaciju o tome je li zahtjev za najam korisničke linije prihvaćen ili odbijen. Ako je zahtjev za najam korisničke linije povezan sa zahtjevom za CPS ili BSA uslugu, HT je obvezan uskladiti realizaciju zahtjeva na način da se primjenjuje rok za uslugu koja ima duži rok za realizaciju. Vezano uz kvote, HT je obvezan zahtjeve za uslugom najma korisničke linije koje je operator korisnik dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%, realizirati u standardnom roku. U slučaju da broj zahtjeva za novom uslugom najma korisničke linije koje je operator korisnik u jednom danu poslao HT-u odstupaju za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodna 3 (tri) mjeseca, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“ HT je obvezan realizirati u roku od dodatna 2 radna dana u odnosu na standardni rok. U slučaju novog operatora korisnika usluge najma korisničke linije, prosječne količine zahtjeva definirat će se po proteku tri mjeseca od prvog zahtjeva za uslugu najma korisničke linije. HT će zahtjev za promjenom na WLR usluzi (osim preseljenja priključka) realizirati u roku od 1 radnog dana. HT će zahtjev za WLR premještaj ili preseljenje WLR priključka realizirati najkasnije u roku od 20 (dvadeset) radnih dana od dana zaprimanja tog zahtjeva, pod uvjetom da su za to ispunjeni svi tehnički uvjeti.

Nadalje, u odnosu na uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, odlukom od 23. ožujka 2011. (KLASA: UP/I-344-01/10-01/4644, URBROJ: 376-11-11-13), s primjenom od 5. travnja 2011., HT mora pružiti operatoru korisniku pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji (postoji pretplatnički ugovor) u roku od najviše 5 (pet) radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pripadajuće lokalne petlje (umjesto ranije propisanih 10 (deset) radnih dana) te za postojeću izdvojenu lokalnu petlju koja se ne koristi (ne postoji pretplatnički ugovor krajnjeg korisnika) u roku od 15 (petnaest) radnih dana (umjesto ranije propisanih 20 (dvadeset) radnih dana). Iznimno, operator korisnik može zatražiti izdvajanje lokalne petlje koja se koristi i u roku većem od 5 (pet) radnih dana (željeni datum realizacije) ako je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti manji od 60 (šezdeset) dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pripadajuće lokalne petlje. Odlukom od 20. veljače 2014. (KLASA: UP/I-344-01/13-05/36, URBROJ: 376-10/14-7), s primjenom od 28. travnja 2014., HT mora pružiti operatoru korisniku pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji u roku od najviše 5 (pet) radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva te 10 (deset) radnih dana umjesto ranije propisanih 15 (petnaest) radnih dana za postojeću izdvojenu lokalnu petlju koja se ne koristi. Ako operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 5 (pet) radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo petog radnog dana od dana primitka zahtjeva za izdvajanje lokalne petlje te će operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. Gore navedeni rokovi vrijede za zahtjeve koje je operator korisnik Standardne ponude dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik Standardne ponude dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%. U slučaju da broj zahtjeva za uslugom izdvojenog pristupa lokalnoj petlji koje je operator korisnik Standardne ponude u jednom danu poslao HT-u odstupaju za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodnog tromjesečja, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik Standardne ponude dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT je obvezan realizirati u roku od dodatnih 5 (pet) radnih dana u odnosu na gore navedene standardne rokove. Navedene kvote za realizaciju zahtjeva i dopušteno prekoračenje od 20%, kao i dodatni rok od 5 (pet)

radnih dana, u primjeni su od 1. listopada 2013., a određeni su dokumentom Analiza tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi (KLASA: UP/I-344-01/12-03/03, URBROJ: 376-11/13-22), od 28. lipnja 2013. (str. 63.). Ako je operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge, a zahtjev prelazi okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge na način da će produžiti rok realizacije u odnosu na željeni datum jedino za zahtjeve čiji je željeni datum realizacije kraći od „standardnog roka + dodatnih pet radnih dana“ i to za dodatno razdoblje koje omogućava da rok realizacije ne bude dulji od „standardnog roka + dodatnih pet radnih dana“. HT će o tome unaprijed obavijestiti operatora korisnika putem B2B servisa. HT će „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“ dostaviti operatoru korisniku do prvog radnog dana u mjesecu, a u slučaju neispunjavanja obveze nema pravo primjenjivati odgađanje rokova realizacije sve dok ne dostavi izračun kvota. Prosječan dnevni broj zahtjeva izračunava se u odnosu na radne dane u mjesecu.

Konačno, u odnosu na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, za postojećeg krajnjeg korisnika, HT će aktivirati pojedinačni veleprodajni širokopojasni pristup/promjenu na pojedinačnom veleprodajnom širokopojasnom pristupu u roku od najviše 5 (pet) radnih dana po primitku zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Iznimno, operator korisnik može zatražiti datum aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i u roku duljem od 5 (pet) radnih dana (željeni datum realizacije) ako je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 (šezdeset) dana od dana zaprimanja zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup. Ako operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 5 (pet) radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo petog radnog dana od primitka zahtjeva za pojedinačni širokopojasni pristup te će operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. Za novog krajnjeg korisnika rok je najviše 10 (deset) radnih dana s tim da, kao i u slučaju postojećeg krajnjeg korisnika, operator korisnik može također tražiti realizaciju u roku dužem od 10 (deset) radnih dana (u dogovoru s krajnjim korisnikom) i primjenjuju se iste odredbe kao i za istu situaciju s postojećim korisnikom. Rok od 10 (deset) radnih dana za novog krajnjeg korisnika u primjeni je od 28. travnja 2014. na temelju odluke (KLASA: UP/I-344-01/13-05/34, URBROJ: 376-11/14-8) od 20. veljače 2014. Do tada je vrijedio rok od 15 (petnaest) radnih dana. HT je od 1. listopada 2013., na temelju odredbi iz dokumenta Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa (KLASA: UP/I-344-01/12-03/04, URBROJ: 376-11/13-50) od 28. lipnja 2013. (str. 63), obavezan zahtjeve za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa koje je operator korisnik dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od 3 (tri) mjeseca uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20% realizirati u standardnom roku. U slučaju da broj zahtjeva za novom uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa koji je operator korisnik u jednom danu poslao HT-u odstupa za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodnog tromjesečja, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT je obavezan realizirati u roku od dodatnih pet radnih dana u odnosu na standardne rokove realizacije kako su isti navedeni. Ako je operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge, a zahtjev prelazi okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge na način da će produžiti rok realizacije u odnosu na željeni datum jedino za zahtjeve čiji je željeni datum realizacije kraći od standardnog roka + dodatnih 5 (pet) radnih dana i to za dodatno razdoblje koje omogućava da rok realizacije ne bude dulji od standardnih rokova + dodatnih 5 (pet) radnih dana.

Vezano za upit o tome žale li se alternativni operatori da im HT isporučuje brzine niže od propisanih, HAKOM navodi kako nije zaprimio pritužbe koje bi se odnosile na isporučenu brzinu. Međutim, dodaje kako je pad brzina koje se pružaju u mreži problem koji ne obuhvaća



samo korisnike alternativnih operatora, nego se s istim problemom suočavaju i krajnji korisnici HT-a.

U prilogu dopisa HAKOM je za promatrano razdoblje dostavio sljedeće podatke: prihod operatora ostvarenim na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike, posebno za svaku godinu i za svakog operatora, tržišne udjele operatora prema prihodima na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike posebno za svaku godinu i za svakog operatora, prihod operatora ostvarenim na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike posebno za svaku godinu i za svakog operatora, tržišne udjele operatora prema prihodima na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike posebno za svaku godinu i za svakog operatora, prihod operatora ostvarenim na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu posebno za svaku godinu i za svakog operatora, tržišne udjele operatora prema prihodima na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu posebno za svaku godinu i za svakog operatora, tržišne udjele operatora prema broju priključaka na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike posebno za svaku godinu i za svakog operatora.

#### 5.3.4. Stručna pomoć od 4. i 11. srpnja 2016.

Predmetnim dopisima HAKOM dopunjuje podatke iz dopisa zaprimljenog u AZTN-u 14. lipnja 2016. i to s podacima o iznosima koje je HT isplatio alternativnim operatorima, u okviru ili izvan okvira regulatornih sporova, zbog kašnjenja u otklonu kvarova/smetnji ili zbog kašnjenja u realizaciji zahtjeva za uspostavljanje veleprodajnih usluga u promatranom razdoblju, prikazanim za svakog operatora i svaku godinu zasebno te relevantnim odlukama nadležnih tijela.

#### 6. Nadležnost AZTN-a za postupanje u predmetnoj upravnoj stvari

U konkretnom slučaju riječ je reguliranoj djelatnosti, sukladno članku 3. stavku 3. ZZTN-a, tj. o tržištima: započinjanja (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koje se pruža na fiksnoj lokaciji, pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji i veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a koja se obavlja odnosno pruža kao usluga u skladu sa ZEK-om i drugim propisima donesenim na temelju ZEK-a.

Primjena ZZTN-a u konkretnom slučaju ne sprječava, pravno i činjenično, obavljanje zadaća koje su HT-u posebnim propisima i mjerama utvrđene.

Također, valja naglasiti kako je člankom 3. ZEK-a propisano da su elektronička komunikacijska infrastruktura, obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, prostorno planiranje, gradnja, održavanje, razvoj i korištenje elektroničkih komunikacijskih mreža, elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme te upravljanje i uporaba radiofrekvencijskog spektra, adresnog i brojevnog prostora, kao prirodno ograničenih općih dobara, od interesa za Republiku Hrvatsku.

Vodeći računa o predmetnom javnom interesu, potrebno je ukazati na Smjernice za primjenu pravila o tržišnom natjecanju EEZ-a u sektoru telekomunikacija iz kojih proizlazi da potpuna primjena pravila o tržišnom natjecanju čini glavni dio općeg pristupa Zajednice telekomunikacijama te da postoji potreba za većom sigurnošću u pogledu primjene pravila o tržišnom natjecanju. Tako se u točki 15. rečenih Smjernica, između ostalog, navodi da članci 85. i 86. te Uredbe za provedbu navedenih članaka, uz primjenu članka 87. Ugovora o EEZ-u, predstavljaju važeće pravo koje je provedivo u cijeloj Zajednici. Budući da pravo Zajednice

tvori skladan regulatorni okvir, ne bi trebalo doći do neslaganja s ostalim pravima Zajednice. Druga pravila Zajednice, a poglavito pravila kojima je posebno uređen sektor telekomunikacija, ne mogu se smatrati odredbama o provedbi članka 85. i 86. u ovom sektoru. Prema tome, pravila o tržišnom natjecanju mogu se u potpunosti primjenjivati, čak i ako su usvojena sva pravila otvorenog pristupa mreži.

Osim toga, operatori elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga pružajući predmetne usluge potpadaju pod primjenu propisa o zaštiti tržišnog natjecanja budući da na opisani način obavljaju gospodarsku djelatnost. Vezano na navedeno, HT je registriran, između ostalog, za usluge fiksne telefonije (pristup i promet fiksnim telefonskim linijama te dodatne usluge fiksne mreže), pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE, prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM), interneta, uključujući IPTV i ICT usluge, i međunarodnih komunikacija, a radi čega se isti smatra poduzetnikom sukladno članku 3. ZZTN-a i članku 102. UFEU-a.

Stoga je AZTN, u svezi s člankom 13. ZZTN-a i člankom 102. UFEU-a, pokrenuo postupak protiv HT-a kako bi se utvrdilo je li HT postupajući na veleprodajnoj razini prema alternativnim operatorima primijenio taktiku odugovlačenja glede pružanja veleprodajnih usluga istima, a kako bi na opisani način utjecao na održavanje ili razvoj tržišnog natjecanja na silaznim tržištima te na taj način ograničio tržišno natjecanje na naprijed navedenim mjerodavnim tržištima.

S tim u svezi, potrebno je osvrnuti se na tvrdnju HT-a koji, pozivajući se na Obavijest o pristupu u telekomunikacijama ističe da je riječ o strogo reguliranim tržištima podložnim *ex ante* i *ex post* regulaciji od strane sektorskog regulatora koji također ima nadležnost poduzimanja mjera radi osiguranja tržišnog natjecanja, a radi čega je potrebno izbjeći nepotrebno udvostručavanje postupaka, posebno iz razloga što navedeni poduzetnik svojim autonomnim ponašanjem nije mogao izaći iz okvira koje određuje samo nacionalno zakonodavstvo.

Naprijed navedena tvrdnja samo je djelomično točna. Naime, valja naglasiti kako pravila tržišnog natjecanja i posebni sektorski propisi čine jedinstven skup mjera kojima se osigurava liberalizirano i konkurentno okružje za telekomunikacijska tržišta. Pri tome, ipak, valja naglasiti da je AZTN, sukladno članku 6. ZZTN-a, isključivo nadležan za primjenu ZZTN-a glede svih oblika sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja od strane poduzetnika na teritoriju Republike Hrvatske ili izvan teritorija Republike Hrvatske, ako imaju učinak na Republiku Hrvatsku, odnosno zbog utvrđivanja učinka na trgovinu između Republike Hrvatske i država članica Europske unije. U tom smislu, AZTN-u je povjereno *ex post* nadležno postupanje na svim tržištima, a što obuhvaća i tržišta pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga kao u konkretnom slučaju, ne dirajući pri tome u ovlast nadležnog sektorskog regulatora da se bavi pitanjima iz njegove nadležnosti, odnosno ne dirajući u njegovu ovlast stvaranja dugoročnog, vrlo specifičnog, preciznog, šireg, strogog pravnog okvira za sve segmente predmetnog tržišta te nadzora nad njime.

U tom smislu, odredba članka 6. stavka 1. ZEK-a propisuje kako primjena odredaba ZEK-a ne utječe na djelokrug i ovlasti tijela nadležnog za zaštitu tržišnog natjecanja osnovanog u skladu s posebnim zakonom, konkretno AZTN-a. Dapače, sukladno odredbi stavka 5. istog članka ZEK-a, HAKOM će pružati AZTN-u odgovarajuću stručnu i tehničku pomoć.

Jedna od ključnih činjenica po pitanju nadležnog postupanja AZTN-a u konkretnom slučaju počiva na utvrđenju AZTN-a kako niti jedno nadležno sudsko i državno tijelo na koje upućuje HT nije postupalo sukladno naprijed navedenim odredbama ZZTN-a i UFEU-a, odnosno kako rečena tijela nisu ocjenjivala je li postupanje HT-a sukladno propisima o zaštiti tržišnog natjecanja. Iz navedenog je razvidno kako AZTN ima različitu zadaću i posluje u pravnom okviru različitom od HAKOM-a i drugih nadležnih tijela. Stoga, valja naglasiti kako konkretno postupanje HT-a može biti ocjenjeno sa stajališta različitih nadležnih tijela.

Slijedom navedenoga, članak 13. ZZTN-a i članak 102. UFEU-a primjenjuju se na uobičajeni način na djelovanja koje je odobrilo ili dopustilo nadležno nacionalno regulatorno tijelo, a čija je primjena u nadležnosti AZTN-a.

Primjeri iz poredbene prakse, i to presude Suda EU-a (predmet *Ladbroke Racing*, točka 34.; *Deutsche Telekom*, točke 80.-96., 120., 126.-128., 173.) i Općeg suda (predmet *Consiglio Nazionale*, točka 59.; *Deutsche Telekom*, točka 113.; *Irish Sugar*, točka 130.) te odluka Europske komisije (predmet *Telekomunikacija Poljska*, točke 126.-128., 131., 133., 143.), potvrđuju kako se pravila o zaštiti tržišnog natjecanja mogu primijeniti u slučajevima u kojima je predmet postupka reguliran drugim specifičnim, posebnim propisima. To znači da specifična sektorska pravila ne isključuju primjenu propisa o zaštiti tržišnog natjecanja.

Osim toga, a kako je to posebno naglašeno u predmetu *Deutsche Telekom AG* (točka 83.), poduzetnik s većom tržišnom snagom koji se nalazi u vladajućem položaju ima veću odgovornost u postupanju prema drugim sudionicima na tržištu. Pri tome Sud EU (točka 173.) utvrđuje kako popis anti-kompetitivnog postupanja kako ga propisuje članak 82. (danas 102. UFEU-a) nije konačan, odnosno kako tim popisom nisu iscrpljeni svi mogući oblici zlouporabnog postupanja poduzetnika u vladajućem položaju.

Stoga, unatoč tvrdnji HT-a kako svojim autonomnim postupanjem nije mogao izaći izvan strogo zadanog regulatornog okvira, primjeri iz poredbene EU prakse pokazuju upravo suprotno. Naime, unatoč nastojanju nadležnog regulatora da odredi određene obveze operatoru sa značajnom tržišnom snagom, operator koji od prije djeluje na tržištu može biti u iskušenju uskraćivanja pristupa drugim operatorima, posebno u područjima gdje će predložena usluga konkurirati usluzi koju pruža sam operator elektroničkih komunikacijskih usluga.

Pored navedenoga, poduzetnik koji se nalazi u vladajućem položaju, ne samo da ima veću odgovornost u postupanju prema drugim sudionicima na tržištu, već mora biti svjestan da njegovo postupanje može biti ocjenjivano iz perspektive sektorskih pravila i iz perspektive propisa o zaštiti tržišnog natjecanja, od strane različitih nadležnih tijela. U prilog navedenom govori utvrđenje Suda EU-a u presudi u predmetu *Deutsche Telekom AG* (točka 124.) i utvrđenje Europske komisije u odluci u predmetu *Telekomunikacija Poljska* (točka 133.).

Slijedom navedenoga, AZTN je nadležan za postupanje u konkretnoj upravnoj stvari.

## 7. Pravni temelji poslovne suradnje između HT-a i H1

HT je sukladno zaključku o pokretanju postupka od 5. rujna 2013. dostavio popis ugovornih suradnika te preslike ugovora zaključenih s istima važećih u promatranom razdoblju.

Uvidom u zaprimljenu dokumentaciju, utvrđeno je kako je HT ugovorio poslovnu suradnju glede pružanja veleprodajne usluge na predmetnim mjerodavnim tržištima sa [...] operatora: [...].

Budući da su neke veleprodajne usluge ugovarane prije 2011., u odnosu na operatora H1 potrebno je pojasniti vezu s poduzetnikom Portus d.o.o., sa sjedištem u Splitu, Zbora narodne garde 2 (dalje: Portus), a s obzirom na činjenicu da se rečeni poduzetnik javlja kao ugovorna strana u ugovorima zaključenima s HT-om, a koja prava i obveze se prenose na H1. Navedeno je posljedica preoblikovanja telekomunikacijske tvrtke Portus u dioničko društvo H1 Telekom, izvršenog dana 15. listopada 2007.

Slijedom navedenoga, utvrđeno je kako se poslovna suradnja s poduzetnikom H1 temelji na četiri niže navedena zaključena ugovora, zajedno s pripadajućim Dopunama i izmjenama, a koji su sukladni odgovarajućim Standardnim ponudama koje čine sastavni dio predmetnih

ugovora. Pri tome valja naglasiti kako je, govoreći o Standardnoj ponudi, riječ o pravno obvezujućem dokumentu koji je proizašao iz regulatorne obveze transparentnosti, a kojim se uređuju uvjeti, cijene, način, postupak i rokovi pod kojima HT pruža veleprodajne usluge operatorima u Republici Hrvatskoj, dakle o dokumentu koji podliježe strogoj prethodnoj kontroli nadležnog sektorskog regulatora, a na koju je HAKOM dao svoju suglasnost. Odgovarajuće Standardne ponude čine sastavni i neodvojiv dio niže navedenih ugovora.

Uvidom u odredbe promatranih Ugovora i njihovom usporedbom s ugovorima sklopljenima s nekim drugim operatorima različitim od H1, razvidno je da je riječ o tipskim ugovorima odnosno identičnim ugovorima koje HT sklapa sa svim drugim operatorima, odobrenima od strane regulatornog tijela, a kako je to naveo HT u podnesku od 3. listopada 2013.

Također je razvidno kako su predmetni ugovori bili zaključeni na neodređeno vrijeme. Unatoč činjenici da je nad poduzetnikom H1 bio pokrenut predstečajni postupak, uslijed čega, a kako su to predviđali predmetni ugovori, moglo je doći do raskida istih, potrebno je naglasiti kako su svi naprijed navedeni ugovori, sukladno očitovanju podnositelja inicijative od 27. veljače 2017., još uvijek bili na snazi na temelju rješenja Financijske agencije (FINE) od 24. rujna 2013. Rečeno je bilo sukladno obvezujućem dokumentu HAKOM-a, koji je sastavni dio odluke navedenog regulatora od 10. lipnja 2013. Naime, tom odlukom je HAKOM naložio operatorima sa značajnom tržišnom snagom da ne smiju obustaviti pružanje postojećih usluga operatoru koji se nalazi u postupku predstečajne nagodbe.

#### 7.1. Ugovor o međusobnom povezivanju

Riječ je o ugovoru koji su HT i Portus zaključili [...] sukladno Standardnoj ponudi 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 i sukladno dopuni navedene ponude ([...]). Navedeni su dokumenti sastavni i neodvojiv dio predmetnog Ugovora. Naprijed navedena Standardna ponuda utvrđuje uvjete međusobnog povezivanja i cijene usluga međusobnog povezivanja HT-a, a važi i jednako se primjenjuje na sve interkonekcijske partnere HT-a.

Taj su Ugovor ugovorne strane izmjenama i dopunama u više navrata prilagodile odlukama nadležnog regulatornog tijela i Standardnoj ponudi T-Coma. Riječ je o ukupno [...] izmjene i dopune Ugovora o međusobnom povezivanju u razdoblju od [...] do [...].

Rečenim ugovorom ugovorne strane suglasno utvrđuju [...]. Pri tome, predmetni Ugovor sastoji se od [...].

Predmet Ugovora su usluge HT-a za međusobno povezivanje prema Standardnoj ponudi HT-a i to [...].

Sukladno članku [...] rečenog Ugovora, predmet ugovora usluge operatora za međusobno povezivanje i to [...].

Također, predmet Ugovora su [...].

#### 7.2. Ugovor o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji

Riječ je o ugovoru koji su HT i Portus zaključili dana [...] sukladno Standardnoj ponudi HT - Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, a koji čini sastavni i neodvojiv dio tog Ugovora.

U cilju pojašnjenja međusobnih prava i obveza u slučaju propusta na strani operatora korisnika Portus kod podnošenja zahtjeva za udaljenu kolokaciju, ugovorne su strane dana [...]

izmjenama i dopunama navedenog Ugovora izmijenile Ugovor o pristupu izdvojenoj lokalnoj petlji, a sve sukladno Standardnoj ponudi HT - Hrvatskih telekomunikacija d.d. za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji od 21. srpnja 2008.

Predmetnim ugovorom utvrđen je pravni okvir poslovnog odnosa između navedenih ugovornih strana u vezi s pristupom izdvojenoj lokalnoj petlji HT-a, dok se pripadajućim aneksima tog ugovora detaljnije određuju operativni i komercijalni aspekti pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji.

Predmet Ugovora, sukladno [...], su usluge HT-a prema Standardnoj ponudi i to [...].

Ugovorom je, sukladno [...], predviđeno ugovaranje i dodatnih usluga koje su vezane uz korištenje pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji T-Coma, a nisu predmet Standardne ponude T-Coma, kao što su [...]. U trenutku uvida u cjelokupnu dokumentaciju, utvrđeno je [...].

### 7.3. Ugovor za veleprodajnu širokopojasnu uslugu T-Coma [...]

Riječ je o ugovoru koji su HT i H1 zaključili [...] sukladno Standardnoj ponudi veleprodajnog širokopojasnog pristupa T-Coma, a koja čini sastavni i neodvojiv dio predmetnog Ugovora.

Navedeni ugovor utvrđuje pravni okvir poslovnog odnosa između ugovornih strana u vezi s uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa te se sastoji i od pripadajućih priloga kojima se detaljnije određuju operativni i komercijalni aspekti te usluge.

Zaključenjem predmetnog Ugovora, H1 stječe [...].

Opseg usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa T-Coma, osim ovim Ugovorom, određen je dodacima za nove kapacitete tom Ugovoru ([...]), a za koji je određeno da će [...].

### 7.4. Okvirni ugovor o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije

Navedeni ugovor zaključen je između HT-a i H1 dana [...] na temelju Standardne ponude HT-a za uslugu najma korisničke linije operatorima elektroničkih komunikacija koji imaju opće ovlaštenje za obavljanje javno dostupnih telefonskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži u Republici Hrvatskoj.

Rečenim ugovorom HT i H1 uredili su međusobne odnose vezano za mogućnost pružanja usluge najma korisničke linije, odnosno uvjete pod kojima HT pruža, a H1 koristi, WLR, u sklopu kojeg se operatoru korisniku Standardne ponude omogućavaju [...].

Pravo na podnošenje zahtjeva za najam pojedine korisničke linije determinirano je poduzimanjem prethodnih radnji od strane alternativnog operatora. Naime, u svrhu aktivacije WLR-a na pojedinoj korisničkoj liniji, operator korisnik mora prethodno pripremiti svoje B2B sučelje, najaviti testiranje i dostaviti identifikator Fininog produkcijskog certifikata. Tek sklapanjem Ugovora i provedenim testiranjem B2B servisa stječe naprijed navedeno pravo. Danom početka najma pojedine korisničke linije smatra se sklopljenim ugovor o najmu predmetne korisničke linije između H1 i HT-a.

Predmet tog Ugovora, sukladno [...], su usluge T-Coma i to [...].

## 8. Mjerodavna tržišta

Sukladno odredbi članka 7. ZZTN-a, mjerodavno tržište određuje se kao tržište određene robe i/ili usluga koje su predmet obavljanja djelatnosti poduzetnika na određenom zemljopisnom području.

Mjerodavno tržište, sukladno odredbi članka 4. Uredbe o mjerodavnom tržištu, utvrđuje se na način da se utvrdi njegova proizvodna dimenzija (mjerodavno tržište u proizvodnom smislu) i zemljopisna dimenzija (mjerodavno tržište u zemljopisnom smislu).

Sukladno članku 5. Uredbe o mjerodavnom tržištu, mjerodavno tržište u proizvodnom smislu obuhvaća sve proizvode za koje potrošači smatraju da su međusobno zamjenjivi s obzirom na njihove bitne značajke, cijenu ili način uporabe, odnosno navike potrošača.

Iako AZTN u svakom pojedinom slučaju individualno utvrđuje mjerodavno tržište, u predmetnoj upravnoj stvari AZTN je utvrdio mjerodavna tržišta na isti način kako ih je HAKOM utvrdio *ex ante*. Navedeno stoga što je utvrđeno da je HAKOM u provedbi postupka analize tržišta vodio računa o primjeni mjerodavne Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj (*ex ante*) regulaciji i o mjerodavnim Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge. Navedena Preporuka i Smjernice određuju da se mjerodavno tržište i ocjena značajne tržišne snage operatora na mjerodavnom tržištu utvrđuju u skladu s načelima prava tržišnog natjecanja.

U provedbi postupka određivanja mjerodavnog tržišta, pored analize značajki same usluge, njene cijene i namjene, HAKOM je izvršio analizu zamjenjivosti usluge na strani potražnje i zamjenjivosti usluge na strani ponude. Osim toga, u postupku procjene pojedinačne značajne tržišne snage na mjerodavnom tržištu, HAKOM je primijenio određena mjerila poput tržišnog udjela operatora, nadzora infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukture konkurencije, ekonomije razmjera, ekonomije opsega i stupnja vertikalne integracije. Ujedno, HAKOM je analizirao prepreke razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja koje bi se na mjerodavnom tržištu u odsustvu regulacije mogle pojaviti.

AZTN naglašava kako je na zaključke HAKOM-a iz prijedloga relevantnih odluka u dijelu utvrđivanju mjerodavnog tržišta te procjenu postojanja značajne tržišne snage operatora davao mišljenja bez primjedbi.

#### 8.1. Mjerodavna tržišta u proizvodnom smislu

Iz predmetne inicijative, kao i njene dopune, razvidno je da H1 navodi opis činjeničnog stanja, prakse i okolnosti u svezi korištenja veleprodajnih usluga koje pruža HT, a koje su prethodno regulirane od strane sektorskog regulatora HAKOM-a i to usluge predodabira operatora, usluge najma korisničke linije te usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa. HT također u podnesku od 22. kolovoza 2013. u bitnome navodi i obrazlaže činjenice u svezi navedenih predmetnih usluga, odnosno navodi da na temelju Standardne ponude za usluge međupovezivanja Hrvatskog Telekom d.d. HT ostalim operatorima pruža uslugu predodabira operatora. CPS usluga unaprijed je programiran izbor operatora od strane krajnjeg korisnika, a na temelju kojeg operator krajnjem korisniku pruža usluge ostvarivanja (svih ili određenih) poziva. Krajnji korisnik koji pozive ostvaruje putem određenog operatora na temelju CPS usluge s HT-om i dalje ima ugovorenu uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji (dalje u tekstu: usluga pristupa mreži), za koju uslugu krajnji korisnik i dalje plaća mjesečnu naknadu HT-u.

HAKOM je dana 6. travnja 2011. godine donio odluku i njoj pripadajući dokument analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike (KLASA: UP/I-344-01/10-01/456, URBROJ: 376-11-11-25; dalje u tekstu: Odluka o analizi tržišta pristupa), kojom je HT odredio kao operatora sa značajnom tržišnom snagom na predmetnom tržištu. Navedenom odlukom HAKOM je HT-u odredio obvezu na veleprodajnoj razini pružiti drugim operatorima uslugu najma korisničke linije, odnosno omogućiti operatorima koji krajnjim korisnicima već pružaju CPS uslugu da istim krajnjim korisnicima mogu, na temelju najma korisničke linije na veleprodajnoj razini, ponuditi i uslugu pristupa

mreži. Smisao uvođenja WLR usluge bila je nadogradnja postojeće CPS usluge kako bi krajnji korisnici CPS usluge bili u mogućnosti ostvariti dodatne pogodnosti u vidu dobivanja jednog računa za uslugu pristupa mreži i ostvaren telefonski promet. Naime, ugovaranjem WLR usluge u potpunosti se raskida pretplatnički ugovor između HT-a i krajnjeg korisnika, budući da HT više ne pruža krajnjem korisniku niti uslugu pristupa mreži niti uslugu pozivanja.

Nadalje, HT je u podnesku od 2. listopada 2013. dodatno pojasnio predmetne usluge koje su u bitnome predmet inicijative za pokretanje postupka od strane H1.

U tom smislu, HT u bitnome navodi kako je CPS usluga investicijski najmanje zahtjevna usluga koja faktično predstavlja preprodaju telefonskih poziva od strane operatora. To znači da krajnji korisnik ostaje u HT-ovoj mreži i HT-u plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži (tzv. pretplatu), dok mu uslugu telefonskih poziva pruža i naplaćuje alternativni operator. CPS usluga se pruža na tržištu započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža.

WLR usluga jest usluga preprodaje usluge pristupa mreži koju HT pruža krajnjem korisniku. WLR usluga nadopuna je CPS usluge. Ugovaranjem WLR usluge alternativni operator može krajnjem korisniku kojem već pruža uslugu telefonskih poziva ujedno pružiti i uslugu pristupa mreži, odnosno izdati krajnjem korisniku jedan račun za uslugu telefonskih poziva i uslugu pristupa mreži.

Nadalje, BSA usluga omogućuje alternativnom operatoru preprodaju širokopojasnog pristupa internetu krajnjem korisniku koji je i dalje spojen na mrežu HT-a. Kod BSA usluge krajnji korisnik plaća HT-u mjesečnu naknadu za pristup, dok uslugu interneta ostvaruje putem alternativnog operatora. Putem BSA usluge operator može krajnjem korisniku pružati i uslugu televizije putem Internet protokola (tzv. *Internet Protocol Television* ili IPTV) i uslugu telefonskih poziva putem Internet protokola (tzv. *Voice Over IP* ili VOIP). Samostalna BSA usluga nadopuna je na standardnu BSA uslugu, koja omogućuje alternativnom operatoru da krajnjem korisniku koji je spojen na mrežu HT-a, pored preprodaje usluga širokopojasnog pristupa, preprodaje i uslugu pristupa mreži te time u potpunosti preuzima pretplatnički odnos s krajnjim korisnikom (HT više nema pretplatnički odnos s krajnjim korisnikom). Razlika u odnosu na ULL uslugu jest ta što se krajnjem korisniku usluge i nadalje pružaju putem mreže HT-a, a ne putem mreže alternativnog operatora.

Konačno, HT navodi kako je ULL usluga investicijski najzahtjevnija veleprodajna usluga koja od alternativnog operatora zahtijeva značajna ulaganja kako bi pružio uslugu krajnjem korisniku. Kod ULL usluge dolazi do fizičkog odspajanja parice (izolirana prepletena žica koja povezuje stan krajnjeg korisnika s najbližom točkom u mreži HT-a) iz mreže HT-a te njezinog uključanja u mrežu alternativnog operatora na lokaciji lokalne centrale. Operator stoga prethodno mora investirati u svoju mrežu i telekomunikacijsku opremu kako bi mogao paricu priključiti na svoju mrežu i putem svoje mreže krajnjem korisniku omogućiti uslugu. Kod ULL usluge alternativni operator ne samo da u potpunosti preuzima pretplatnički odnos s krajnjim korisnikom, već je krajnji korisnik i fizički odspojen iz mreže HT-a i alternativni operator pruža mu sve usluge putem vlastite mreže.

Nadalje, u pisanom očitovanju zaprimljenom u AZTN-u 24. srpnja 2013. HAKOM se, u bitnome, očitovao kako je, u okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike HT-u odredio obvezu pružanja usluge najma korisničke linije, a koja je u Republici Hrvatskoj dostupna od 1. srpnja 2011. Usluga najma korisničke linije predstavlja veleprodajnu uslugu HT-a na temelju koje alternativni operatori mogu krajnjim korisnicima ispostaviti račun za uslugu pristupa.

U okviru obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene HT-u na tržištu započinjanja (originacije) poziva koje se pruža na fiksnoj lokaciji, HAKOM je HT-u, kao

operatoru sa značajnom tržišnom snagom, odredio obvezu pružanja usluge započinjanja (originacije) poziva u svrhu pružanja usluge predodabira operatora. Na temelju te veleprodajne usluge, alternativni operatori mogu krajnjim korisnicima ponuditi uslugu poziva (predodabira operatora). Dakle, funkcionalno, usluga predodabira operatora predstavlja javno dostupnu telefonsku uslugu koja se pruža na fiksnoj lokaciji odnosno uslugu poziva.

Do uvođenja usluge najma korisničke linije, krajnji korisnici usluge predodabira operatora uvijek su dobivali dva računa. Račun za uslugu pristupa (tzv. pretplata) ispostavlja je HT, dok je račun za ostvareni promet krajnjem korisniku ispostavlja predodabrani (CPS) operator. Usluga predodabira operatora dodatno je pojednostavljena i za pružatelja i za korisnika uvođenjem veleprodajne usluge najma korisničke linije. Naime, korisnik usluge predodabira operatora uz uslugu najma korisničke linije dobiva samo jedan korisnički račun od pružatelja usluge, a ne više dva računa kako je prethodno opisano.

Stoga je AZTN, analizom temeljem navoda iz inicijative, kao i očitovanja HT-a i HAKOM-a, kao mjerodavna utvrdio sljedeća tržišta:

1. započinjanje (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koje se pruža na fiksnoj lokaciji (dalje: tržište započinjanja poziva),
2. pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, gdje HT pruža drugim operatorima uslugu najma korisničke linije (WLR),
3. veleprodajni (fizički) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji) na fiksnoj lokaciji (dalje: tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi ili ULL) i
4. veleprodajni širokopojasni pristup (BSA).

U odnosu na utvrđena mjerodavna tržišta, AZTN je dopisom od 2. ožujka 2016. zatražio stručnu pomoć od HAKOM-a u svezi dostave dodatnih podataka. HAKOM je stručnu pomoć s traženim podacima dostavio podneskom od 23. ožujka 2016.

#### 8.1.1. Tržište započinjanja poziva

Usluga započinjanja poziva sastoji se od prenošenja poziva od krajnjeg korisnika pa do prve pristupne točke mreže na koju je spojen drugi operator. HT je kroz godine u kojima je ranije bio monopolist razvio TDM/PSTN mrežu koja je u početku bila pretežno fokusirana na pružanje javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži, a na koju je kasnije nadograđivao druge tipove elektroničkih komunikacijskih usluga kao što su podatkovne komunikacije (internet, VoIP, IPTV). Kroz promatrano vremensko razdoblje u tijeku je bio proces modernizacije mreže elektroničke komunikacijske infrastrukture koja podrazumijeva prelazak s PSTN hijerarhije na hijerarhiju mreža nove generacije (NGN). Migracija s TDM/PSTN na IP/IMS započela je u HT-u 2010., od kada PSTN i IMS rade paralelno. Navedena migracija podrazumijevala je postupno gašenje lokalnih pristupnih centrala, odnosno gašenje određenih lokalnih pristupnih točaka, što znači da putem istih više neće biti moguće preuzimati/isporučivati promet međupovezivanja. Od trenutka gašenja pojedine lokalne pristupne točke, operatori korisnici ostvaruju pristup prometu međupovezivanja korisnika obuhvaćenih područjem pokrivanja navedene lokalne pristupne točke putem regionalnih pristupnih točaka. Odlukom o izmjenama standardnih ponuda HT-a radi migracije na IMS tehnologiju, HAKOM je definirao prava i obveze stranaka vezano uz prelazak na IMS tehnologiju i gašenje postojećih lokalnih centrala.

Ostali operatori na tržištu imaju mrežu većinom zvjezdaste arhitekture, s glavnim čvorovima u Zagrebu, Osijeku, Rijeci i Splitu. Uglavnom se sastoje od PSTN pristupnika, softverskog/programskog preklopnika/komutatora te se temelje na MPLS/IP tehnologiji. Dakle, u Republici Hrvatskoj alternativni operatori imaju elektroničku komunikacijsku mrežu od početka temeljenu na IP tehnologiji.



Budući da postoje dvije različite tehnologije gdje jedna koristi prospajanje kanala, a druga prospajanje paketa, različite tehnologije se međusobno povezuju na način da se koriste pristupnici, koji vrše pretvorbu sučelja i signalizacijskih protokola te se time postiže tehnološka neutralnost.

Stoga je HAKOM utvrdio da se mjerodavno tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, sastoji od usluge započinjanja poziva iz mreže svakog operatora nepokretne mreže, koja se pruža za vlastite potrebe te usluge započinjanja poziva za uslugu predodabira operatora, neovisno o infrastrukturi, tehnologiji te neovisno o tome jesu li pozivi upućeni prema zemljopisnim, nezemljopisnim brojevima ili kratkim kodovima (pozivi prema nacionalnim nepokretnim mrežama, pozivi prema nacionalnim pokretnim mrežama, pozivi prema međunarodnim brojevima, pozivi prema uslugama s posebnom tarifom i pozivi prema hitnim službama).

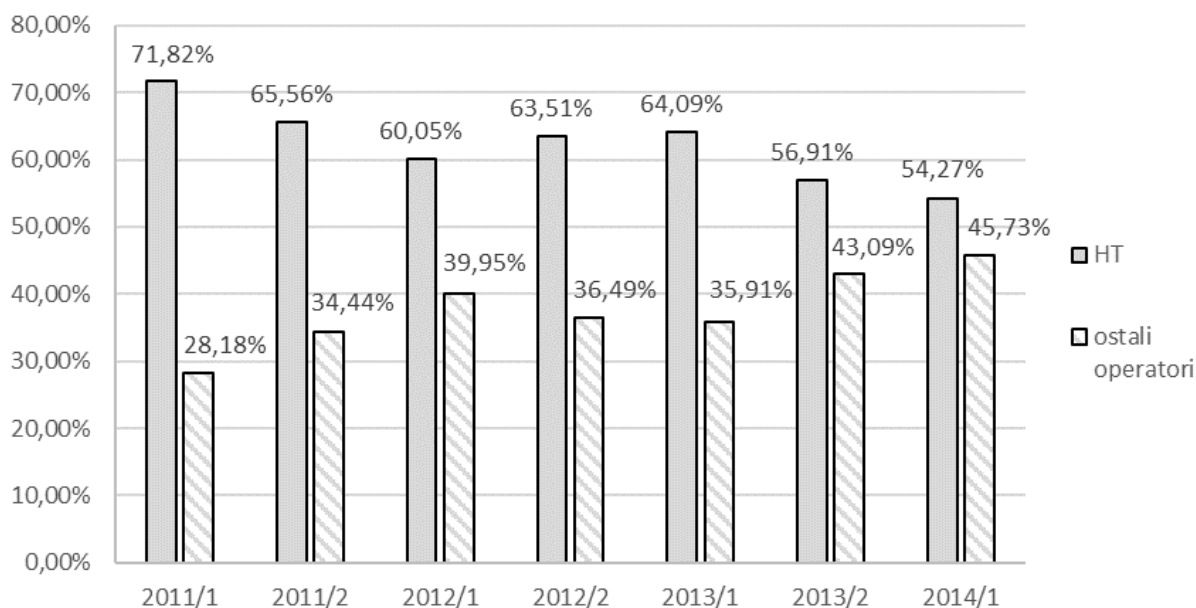
HT je u relevantnom razdoblju imao obvezu na veleprodajnoj razini pružati četiri veleprodajne usluge putem kojih ostali operatori imaju mogućnost ponuditi krajnjim korisnicima uslugu poziva, kao odgovarajuću maloprodajnu uslugu usluzi započinjanja poziva i to uslugu predodabira operatora (CPS usluga) uz ili bez usluge najma korisničke linije, uslugu samostalnog virtualnog kanala za govor (VoIP), uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i uslugu iznajmljenih vodova.

A u odnosu na ovo prethodno regulirano mjerodavno tržište, od navedene četiri različite veleprodajne usluge, ovo mjerodavno tržište obuhvaća uslugu započinjanja poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, koja predstavlja temelj CPS usluge. Zbog visokih i nenadoknadivih pratećih troškova, HAKOM je utvrdio kako druge navedene veleprodajne usluge direktnog pristupa (usluga samostalnog virtualnog kanala za govor -VoIP, usluga izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i usluga iznajmljenih vodova) ne predstavljaju zamjensku uslugu CPS usluzi.

Nadalje, HAKOM se u bitnome očitovao kako je za potrebe analize mjerodavnog tržišta započinjanja poziva iz svibnja 2013. prikupio podatke od 17 operatora, a za potrebe analize tržišta iz ožujka 2015. prikupio je podatke od 21 operatora, koji su u relevantnom razdoblju bili pružatelji maloprodajne usluge poziva krajnjim korisnicima te su kao takvi istovremeno bili korisnici (stvarni ili potencijalni) veleprodajnih usluga na tržištu započinjanja poziva.

Na slici 1. grafički se prikazuje tržišni udjel operatora na tržištu započinjanja poziva prema trajanju odlaznih poziva.

Slika 1. Grafički prikaz tržišnog udjela operatora na tržištu započinjanja poziva prema trajanju odlaznih poziva



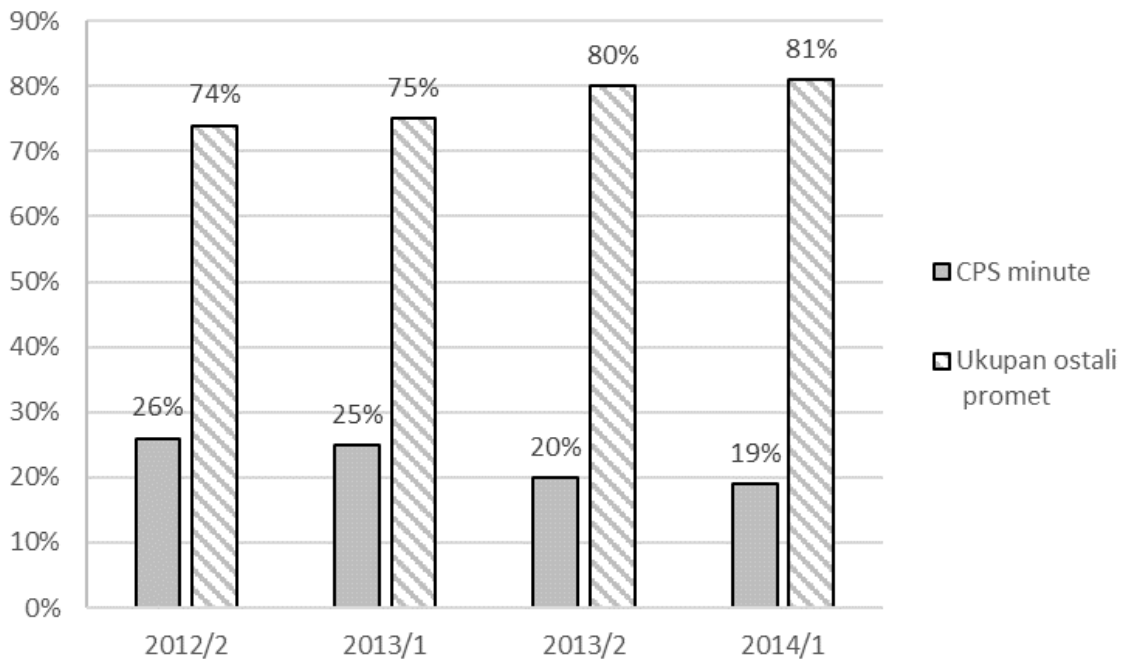
Izvor: „Analiza tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji“, HAKOM, 2013., „Tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji“, HAKOM, 2015., preuzeto s mrežnih stranica HAKOM-a [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)  
 Obrada: AZTN

Temeljem grafičkog prikaza sa slike 1. proizlazi da HT bilježi visoki tržišni udjel u cijelom promatranom razdoblju te istovremeno bilježi pad njegovog udjela na kraju promatranog razdoblja 2014. u odnosu na 2011. godinu.

U odnosu na postupno smanjenje udjela HT-a na mjerodavnom tržištu, HAKOM u bitnome zaključuje kako je isto rezultat sve veće zastupljenosti usluge izdvojene lokalne petlje, kao i uvođenja usluge posebnog virtualnog kanala za VoIP uslugu ili drugih načina pristupa krajnjem korisniku kojima ostali operatori korisnike spajaju direktno na svoje mreže, čime im je omogućen izravan pristup do krajnjih korisnika bez prilagodbe HT-ovim veleprodajnim uslugama vezanim uz započinjanje poziva.

Na slici 2. grafički se prikazuje udjel CPS minuta u odnosu na ukupan odlazni promet alternativnih operatora u razdoblje od 2012. do 2014.

Slika 2. Grafički prikaz udjela CPS minuta u odnosu na ukupan odlazni promet



Izvor: „Tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji“, HAKOM, 2015., preuzeto s mrežnih stranica HAKOM-a [[www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)]  
Obrada: AZTN

Prema prikazu sa slike 2. proizlazi da su korisnici alternativnih operatora u 2012. ostvarivali 26 posto od svih odlaznih minuta putem CPS usluge, a ostali promet od 74 posto putem drugih usluga. Krajem prvog polugodišta 2013. udjel CPS prometa pada na 25 posto, krajem 2013. bilježi se daljnji pad na 20 posto da bi u prvom polugodištu 2014. udjel CPS minuta u ukupno odlaznom prometu iznosio 19 posto, a ostali promet se odnosio na promet putem drugih usluga. Drugim riječima, bilježi se pad korištenja CPS usluge u odnosu na druge veleprodajne usluge putem kojih operatori mogu krajnjim korisnicima ponuditi ogovarajuću maloprodajnu uslugu poziva poput usluge samostalnog virtualnog kanala za govor - VoIP, usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i usluge iznajmljenih vodova.

Nadalje, pored pokazatelja tržišnog udjela, u svojim analizama tržišta započinjanja poziva HAKOM je uzeo u obzir i druga mjerila poput nadzora infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije, nedostatka protutežne kupovne moći, jednostavnom ili povlaštenom pristupu tržištima kapitala ili novčanim izvorima, ekonomiji razmjera, ekonomiji opsega, visoko razvijenoj distribucijskoj i prodajnoj mreži te stupnju vertikalne integracije.

Slijedom navedenog, HAKOM je utvrdio kako na tržištu započinjanja poziva HT ima značajnu tržišnu snagu, odnosno da ima položaj koji odgovara vladajućem položaju, što znači da se nalazi u takvom gospodarskom položaju koji mu omogućuje da se u značajnoj mjeri ponaša neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima.

Na predmetnom mjerodavnom tržištu započinjanja poziva HT-u su u mjerodavnom razdoblju bile određene regulatorne obveze prema prethodnoj regulaciji tržišta i to obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obveza nediskriminacije, obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude za usluge međupovezivanja, obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva i obveza računovodstvenog razdvajanja.

### 8.1.2. Tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

Relevantne odluke s pripadajućim analizama tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, a koje obuhvaćaju mjerodavno razdoblje u ovom predmetu, HAKOM je donio 6. travnja 2011. i 5. studenoga 2014. godine.

Sukladno tada važećoj Preporuci Komisije 2007/879/EZ od 17. prosinca 2007. o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija koja podliježu prethodnoj (*ex ante*) regulaciji, tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike navedeno je kao tržište podložno prethodnoj regulaciji. Stoga je predmetno tržište bilo moguće prethodno regulirati i utvrditi bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila navedena u članku 53. stavku 2. ZEK-a.

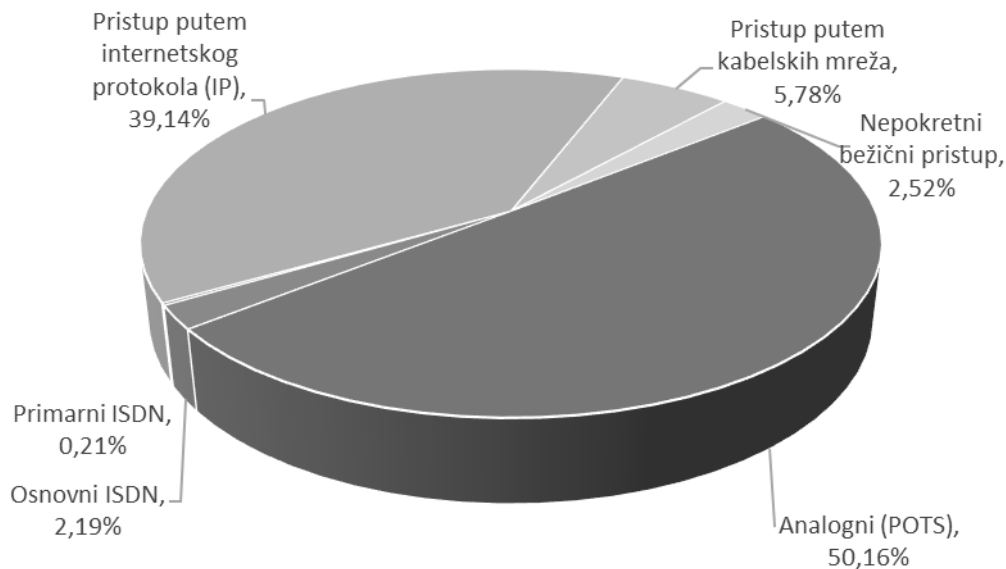
Predmetno mjerodavno tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, sukladno analizi HAKOM-a iz studenog 2014., a koja u bitnome obuhvaća mjerodavno razdoblje u ovom predmetu, sastoji se od usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem analognog (POTS) priključka, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga, usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem internetskog protokola (IP), neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga, usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem kabelskih mreža, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga, usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga, te usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike koja se pruža putem ISDN BRA i ISDN PRA priključka, neovisno o tome nudi li se navedeni pristup samostalno ili kao sastavni dio paketa vezanih usluga.

Nadalje, kao mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji HAKOM je odredio nacionalni teritorij Republike Hrvatske.

Za potrebe provedbe analize iz 2011. HAKOM je prikupio podatke od 24 operatora, a za potrebe analize iz 2014. prikupljeni su podaci od 47 operatora.

Na slici 3. grafički se prikazuje struktura usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji prema vrsti priključka.

Slika 3. Grafički prikaz strukture usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji prema vrsti priključka



Izvor: „Tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike“, HAKOM, 2014., preuzeto s mrežnih stranica HAKOM-a [[www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)]  
Obrada: AZTN

Temeljem grafičkog prikaza na slici 3. proizlazi da je najzastupljeniji način pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge je pristup putem analognog (POTS) priključka s udjelom od 50,16 posto. Slijede pristup putem internetskog protokola (IP) s udjelom od 39,14 posto, pristup putem kabljskih mreža s udjelom od 5,78 posto. Nepokretni bežični pristup u ukupnom udjelu sudjeluje sa 2,52 posto, osnovni ISDN 2,19 posto, a primarni ISDN sa 0,21 posto.

U tablici 1. prikazuju se podaci o tržišnom udjelu operatora na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike prema broju priključaka u razdoblju od 2011. do 2014.

Tablica 1. Grafički prikaz tržišnog udjela operatora na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike prema broju priključaka u razdoblju od 2011. do 2014.

[...]

Izvor: podnesak HAKOM-a od 14. lipnja 2016.  
Obrada: AZTN

Temeljem podataka prikazanih u tablici 1. proizlazi da HT u promatranom mjerodavnom razdoblju bilježi visoki tržišni udjel. Istovremeno, bilježi se neznatan pad tog udjela kroz promatrano razdoblje sa [60-70] posto u 2011. na [60-70] posto u 2014. Iskon u 2011. bilježi tržišni udjel od [0-5] posto koji raste na [5-10] posto u 2014. Ako se HT i Iskon promatraju zajedno kao povezana društva, tada HT Grupa koju čine ta dva operatora bilježi udjel od [70-80] posto u 2011. i on neznatno pada na [60-70] posto u 2014. Ovdje se dodatno navodi VIPnet koji u 2011. bilježi tržišni udjel od [0-5] posto da bi na kraju razdoblja bilježio udjel od [5-10] posto. Pritom treba naglasiti kako je u 2013. VIPnetu dodani pokazatelj priključaka koje je ranije bilježio B.net. AZTN također dodatno navodi kako je tijekom 2014. Optima postala društvo pod kontrolom HT-a.

Nadalje, pored pokazatelja tržišnog udjela, u svojim analizama tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, HAKOM je uzeo u obzir i druga mjerila poput nadzora infrastrukture kod koje postoje velike zapreke razvoju infrastrukturne konkurencije, nedostatka protutežne kupovne moći, jednostavnom ili povlaštenom pristupu tržištima kapitala ili novčanim izvorima, stupnju vertikalne integracije, ekonomiji razmjera, ekonomiji opsega te visoko razvijenoj distribucijskoj i prodajnoj mreži.

Slijedom navedenog, HAKOM je odredio kako se na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike HT i njegovo povezano društvo Iskon operatorom sa značajnom tržišnom snagom.

Na predmetnom mjerodavnom tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike HT-u su u mjerodavnom razdoblju bile određene regulatorne obveze prema prethodnoj regulaciji tržišta i to obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obveza nediskriminacije, obveza transparentnosti, obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva i obveza računovodstvenog razdvajanja. Dodatno je odlukom od 6. travnja 2011. bila određena HT-u i obveza nadzora maloprodajnih cijena usluga.

Na temelju obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže koja mu je određena kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, HT od srpnja 2011. pruža operatorima veleprodajnu uslugu najma korisničke linije, koja predstavlja preprodaju HT-ove usluge pristupa te kao takva omogućava ispostavljanje jedinstvenog računa korisnicima usluge predodabira operatora. Budući da ne iziskuje dodatne troškove ni ulaganja, ovu uslugu operatori koriste upravo kako bi krajnjim korisnicima na maloprodajnoj razini naplatili uslugu pristupa u svrhu korištenja javno dostupne telefonske usluge. Na taj način, ostali operatori imaju jednaku mogućnost ispostavljanja jedinstvenog računa korisnicima javno dostupne telefonske usluge (putem usluge predodabira operatora), kao i HT.

Na slici 4. grafički se prikazuje broj priključaka putem najma korisničke linije (WLR) u razdoblju od 2011. do 2014. godine.

Slika 4. Grafički prikaz broja priključaka putem najma korisničke linije (WLR) u razdoblju od 2011. do 2014. godine

[...]

Izvor: podnesak HAKOM-a od 23. ožujka 2016.  
Obrada: AZTN

Temeljem grafičkog prikaza sa slike 4. proizlazi značajan broj WLR priključaka koji se bilježi u 2011., odnosno od srpnja 2011. kada HT ima obvezu pružanja usluge najma korisničke linije. Na kraju 2012. bilježi se neznatan pad broja priključaka putem najma korisničke linije te zatim rast u 2013. i 2014. godini. Pritom treba uzeti u obzir kako istovremeno u razdoblju provedbe pružanja usluge najma korisničke linije u drugom polugodištu 2011., HAKOM u studenom 2011. donosi odluku koja se odnosi na *bitstream* uslugu i koja je u bitnome utjecala na druge alternativne operatore za korištenjem te veleprodajne usluge te se u promatranom razdoblju istovremeno bilježi rast usluge najma korisničke linije i usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

#### 8.1.3. Tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi (ULL)

Relevantne odluke s pripadajućim analizama tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi, a čiji učinak regulatornih mjera obuhvaća mjerodavno razdoblje u ovom predmetu, HAKOM je donio 17. srpnja 2009. i 28. lipnja 2013. godine.

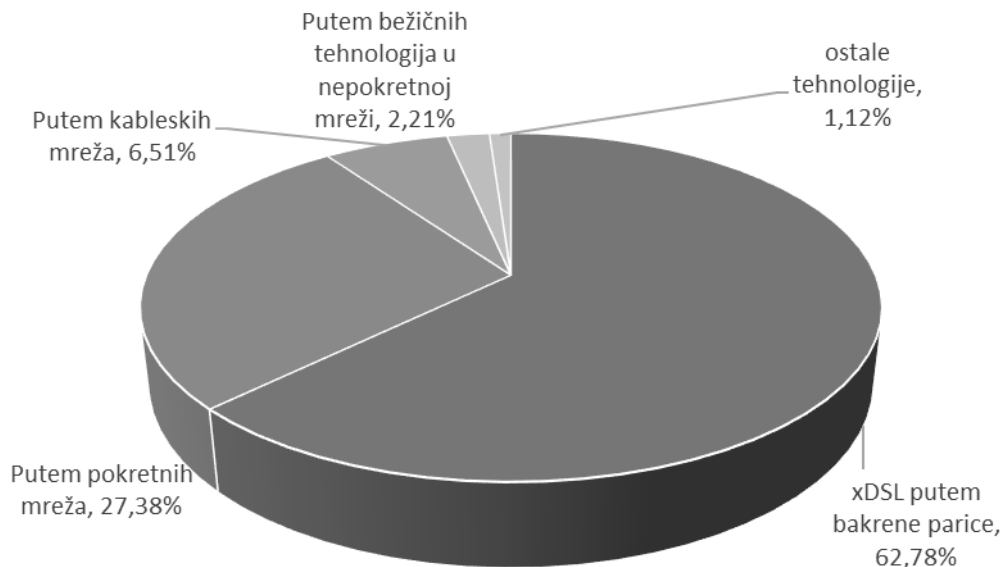
Sukladno tada važećim Preporukama Komisije o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija koja podliježu prethodnoj (*ex ante*) regulaciji, tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi navedeno je kao tržište podložno prethodnoj regulaciji. Stoga je predmetno tržište bilo moguće prethodno regulirati i utvrditi bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila navedena u članku 53. stavku 2. ZEK-a.

Predmetno mjerodavno tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi, sukladno analizi HAKOM-a iz lipnja 2013., a koja u bitnome obuhvaća mjerodavno razdoblje u ovom predmetu, obuhvaća uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i potpetlji na temelju bakrene parice, uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji na temelju svjetlovodnih niti i uslugu pristupa mrežnoj infrastrukturi koju HT pruža za vlastite potrebe. Nadalje, kao mjerodavno tržište u zemljopisnoj dimenziji HAKOM je odredio nacionalni teritorij Republike Hrvatske.

Za potrebe provedbe analize tržišta, HAKOM je odredio da je HT operator koji je obvezan dostaviti sve potrebne podatke za određivanje mjerodavnog tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi s obzirom na to da HT jedini djeluje na tom veleprodajnom tržištu.

HAKOM je analizirao i načine na koji krajnji korisnici usluge širokopojasnog pristupa internetu pristupaju predmetnoj usluzi. Na slici 5. grafički se prikazuje struktura krajnjih korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu prema načinima pristupa.

Slika 5. Grafički prikaz struktura krajnjih korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu prema načinima pristupa



Izvor: „Analiza tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi“, HAKOM, 2013., preuzeto s mrežnih stranica HAKOM-a [[www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)]  
Obrada: AZTN

Temeljem grafičkog prikaza na slici 5. proizlazi da je ADSL pristup putem bakrene parice bio najzastupljeniji način širokopojasnog pristupa internetu s udjelom od 62,78 posto. Slijede pristup putem pokretnih mreža s udjelom od 27,38 posto, širokopojasni pristup internetu putem kableskih mreža s udjelom od 6,51 posto te nepokretni bežični pristup s udjelom od 2,21 posto. Udjel ostalih tehnologija iznosio je 1,12 posto.

Nadalje, na slici 6. grafički se prikazuje broj xDSL priključaka putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u razdoblju od 2011. do 2014. godine.



Slika 6. Grafički prikaz broj xDSL priključaka putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u razdoblju od 2011. do 2014. godine

[...]

Izvor: podnesak HAKOM-a od 23. ožujka 2016.  
Obrada: AZTN

Temeljem grafičkog prikaza sa slike 6. proizlazi da broj xDSL priključaka putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji kao veleprodajna usluga koju HT pruža operatorima korisnicima u razdoblju od 2011. do 2014. bilježi trend rasta kroz cijelo mjerodavno razdoblje.

Nadalje, na predmetnom tržištu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi, HAKOM je HT odredio operatorom sa značajnom tržišnom snagom te su HT-u u mjerodavnom razdoblju bile određene regulatorne obveze prema prethodnoj regulaciji tržišta i to obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obveza nediskriminacije, obveza transparentnosti, obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, obveza računovodstvenog razdvajanja, a odlukom od 28. lipnja 2013. dodatno i ostale regulatorne obveze koje bi HAKOM, na temelju ZEK-a, mogao propisati na tržištu veleprodajnog pristupa.

#### 8.1.4. Tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA)

Relevantne odluke s pripadajućim analizama tržišta veleprodajnog pristupa, a čiji učinak regulatornih mjera obuhvaća mjerodavno razdoblje u ovom predmetu, HAKOM je donio 17. srpnja 2009. i 28. lipnja 2013. godine.

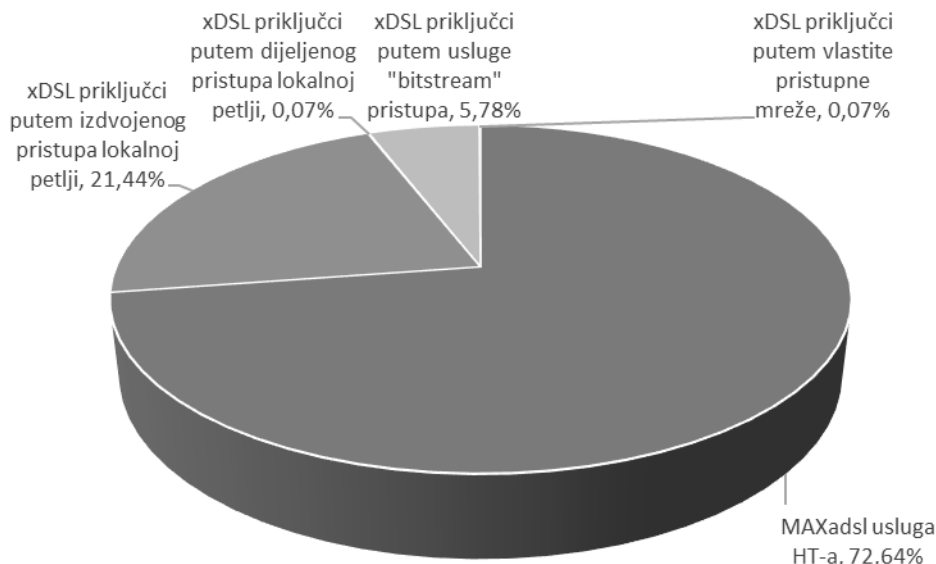
Sukladno tada važećim Preporukama Komisije o mjerodavnim tržištima proizvoda i usluga u sektoru elektroničkih komunikacija koja podliježu prethodnoj (*ex ante*) regulaciji, tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa navedeno je kao tržište podložno prethodnoj regulaciji. Stoga je predmetno tržište bilo moguće prethodno regulirati i utvrditi bez dokazivanja da su istodobno zadovoljena tri mjerila navedena u članku 53. stavku 2. ZEK-a.

Predmetno mjerodavno tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa sastoji se od *bitstream* usluge koja podrazumijeva sljedeće točke preuzimanja prometa između operatora koji pruža uslugu i operatora koji koristi navedenu uslugu neovisno o tome radi li se o pristupnoj tehnologiji na temelju bakrene parice, na temelju hibridnog rješenja koje podrazumijeva i bakrenu paricu i svjetlovodnu nit ili na temelju svjetlovodne niti i to točku pristupa na IP razini, točku pristupa na Ethernet razini i točku pristupa na DSLAM-u/OLT-u ili odgovarajućoj točki. Pored navedenog, predmetno mjerodavno tržište sastoji se i od usluge širokopojasnog pristupa koju HT pruža za vlastite potrebe neovisno o tome radi li se o pristupnoj tehnologiji na

temelju bakrene parice, na temelju hibridnog rješenja koje podrazumijeva i bakrenu paricu i svjetlovodnu nit ili na temelju svjetlovodne niti.

HAKOM je, među ostalim, analizirao strukturu krajnjih korisnika koji ostvaruju širokopojasni pristup internetu putem ADSL pristupa putem bakrene parice, a što se grafički prikazuje na slici 7.

Slika 7. Grafički prikaz struktura krajnjih korisnika širokopojasnog pristupa internetu putem ADSL pristupa putem bakrene parice prema načinu pristupa



Izvor: „Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa“, HAKOM, 2013., preuzeto s mrežnih stranica HAKOM-a [[www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)]  
Obrada: AZTN

Temeljem grafičkog prikaza na slici 7. proizlazi da su xDSL priključci putem usluge *bitstream* pristupa činili neznatnih 5,78 posto od svih ostvarenih ADSL priključaka putem bakrene parice. Priključci koje je ostvarivao sam HT putem svoje maloprodajne usluge činili su 72,64 posto, a od priključaka koje su bilježili operatori korisnici putem veleprodajnih usluga HT-a, najzastupljeniji su bili xDSL priključci putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i iznosili su 21,44 posto od svih priključaka, gotovo 4 puta više od *bitstreama*.

Nadalje, na slici 8. grafički se prikazuje broj priključaka putem usluge *bitstream* pristupa u razdoblju od 2011. do 2014. godine.

Slika 8. Grafički prikaz broja priključaka putem usluge *bitstream* pristupa u razdoblju od 2011. do 2014. godine

[...]

Izvor: podnesak HAKOM-a od 23. ožujka 2016.  
Obrada: AZTN

Temeljem grafičkog prikaza sa slike 8. proizlazi zaključak o značajnom i višestrukome rastu broja priključaka putem usluge *bitstream* pristupa u razdoblju od 2011. do 2014. godine. Isto je u znatnoj mjeri posljedica pozitivne promjene regulatornog okruženja do koje je došlo odlukom HAKOM-a od 16. studenog 2011., KLASA: UP/I-344-01/11-09/11, URBROJ: 376-11/DJ-11-8 (DJ), kojom se HT-u određuje primjena „postotka X“ u iznosu od 60 posto zbog toga što je analizom revidiranih regulatornih financijskih izvještaja dostavljenih od strane HT-a zaključeno kako tada postojeća razina maloprodajnih i veleprodajnih cijena dovodi do istiskivanja margine operatora korisnika, što predstavlja iskorištavanje položaja značajne tržišne snage. HAKOM je u obrazloženju te odluke među ostalim naveo da je od donošenja odluke o „postotku X“ i primjene veleprodajnih cijena određenih na temelju „postotka X“ u iznosu od 40 posto, putem usluge *bitstream* pristupa spojeno oko [...] korisnika, od čega oko 90 posto otpada na korisnike [...], a da su ostali operatori u posljednjih 15 mjeseci od donošenja te prethodne odluke i primjene veleprodajnih cijena određenih na temelju „postotka X“ u iznosu od 40 posto, putem usluge *bitstream* pristupa spojili oko [...] krajnjih korisnika. HAKOM je zaključio kako iz navedenog proizlazi da u razdoblju od 12. ožujka 2010. kada je donesena odluka o „postotku X“ u visini od 40 posto nije došlo do razvoja usluge *bitstream* pristupa.

Slijedom navedenog, izvjesno je kako su i pokazatelji značajnog rasta broja priključaka putem usluge *bitstreama* u 2012. u odnosu na 2011. te u narednim godinama prikazanim na slici 8., posljedica pozitivne promjene regulatornog okruženja koje je HAKOM svojom odlukom od 16. studenog 2011. i promjeni „postotka X“ s 40 posto na 60 posto.

Zaključno, na predmetnom tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, HAKOM je HT odredio operatorom sa značajnom tržišnom snagom te su HT-u u mjerodavnom razdoblju bile određene regulatorne obveze prema prethodnoj regulaciji tržišta i to obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obveza nediskriminacije, obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa, obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva te obveza računovodstvenog razdvajanja.

## 8.2. Mjerodavna tržišta u zemljopisnom smislu

Prema članku 6. Uredbe o mjerodavnom tržištu, mjerodavno tržište u zemljopisnom smislu obuhvaća zemljopisno područje na kojem poduzetnici sudjeluju u ponudi ili nabavi proizvoda.

Budući da se HT-ova pristupna mreža prostire na cjelokupnom teritoriju Republike Hrvatske, a njegova postupanja povodom kojih je H1 podnio predmetnu inicijativu nisu ograničena na neko uže teritorijalno područje AZTN je mjerodavnim tržištima u zemljopisnom smislu za svako od prethodnih mjerodavnih tržišta u proizvodnom smislu odredio cjelokupni teritorij Republike Hrvatske, što je i stajalište HAKOM-a iz njegovih dokumenata analiziranih u prethodnom poglavlju.

## 8.3. Mjerodavno razdoblje

AZTN je u predmetnoj upravnoj stvari ocjenjivao postupanje HT-a u razdoblju od 2011. do 17. prosinca 2014. u smislu članka 13. ZZTN-a odnosno u razdoblju od 1. srpnja 2013. do 17. prosinca 2014. u smislu članka 102. UFEU-a.

Naime, AZTN je zaključkom o pokretanju postupka pokrenula postupak protiv HT-a radi utvrđivanja sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja zlouporabom vladajućeg položaja u smislu članka 13. ZZTN-a te članka 102. UFEU-a na predmetnim mjerodavnim tržištima.

Rješenjem AZTN-a, KLASA: UP/I 034-03/2013-01/007, URBROJ: 580-05/76-2014-066, od 8. svibnja 2014., obustavljen je postupak utvrđivanja sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja zlouporabom vladajućeg položaja, u smislu članka 38. stavaka 1. i 3. te članka 39. ZZTN-a, a vezano uz primjenu članka 13. ZZTN-a i članka 102. UFEU-a.

Presudom VUSRH-a pod poslovnim brojem: UsII-65/2014-9, od 16. listopada 2014., navedeno je rješenje AZTN-a poništeno i predmet je vraćen AZTN-u na ponovni postupak. Iz obrazloženja navedene presude proizlazi kako u osporenom rješenju AZTN nije obrazložio iz kojeg razloga više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka odnosno kako nije razvidno iz kojeg je razloga navedeni postupak obustavljen.

Stoga je AZTN, sukladno članku 81. stavku 2. ZUS-a, pridržavajući se pravnog shvaćanja i primjedbi VUSRH-a, nakon ponovnog razmatranja predmeta i na temelju potpuno utvrđenog činjeničnog stanja u razdoblju do 8. svibnja 2014., u za to propisanom zakonskom roku od 30 dana od dana dostave naprijed navedene presude, izradio novo rješenje i to rješenje kojim se postupak obustavlja jer više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka protiv poduzetnika HT, KLASA: UP/I 034-03/2013-01/007, URBROJ: 580-10/76-2015-079, od 17. prosinca 2014.

Navedeno je rješenje AZTN-a presudom VUSRH-a pod poslovnim brojem: UsII-8/15-10, od 29. listopada 2015., poništeno i predmet je vraćen AZTN-u na ponovni postupak. Iz obrazloženja navedene presude VUSRH-a proizlazi kako je AZTN nakon pokretanja postupka isti mogao okončati jedino donošenjem meritorne odluke, u smislu odredbe članka 58. ZZTN-a, a ne obustaviti postupak.

Slijedom navedenoga te sukladno članku 62. ZUS-a, AZTN je kao mjerodavno razdoblje uzeo razdoblje od 2011. do 17. prosinca 2014. u smislu članka 13. ZZTN-a odnosno razdoblje od 1. srpnja 2013. do 17. prosinca 2014. u smislu članka 102. UFEU-a te u ovom ponovljenom postupku nije utvrđivao činjenice i okolnosti koje se odnose na razdoblje nakon tog datuma.

## 9. Vladajući položaj

Sukladno odredbi članka 12. stavka 1. ZZTN-a, pretpostavlja se da je poduzetnik u vladajućem položaju ako se zbog svoje tržišne snage može ponašati na mjerodavnom tržištu u značajnoj mjeri neovisno o svojim stvarnim ili mogućim konkurentima, potrošačima, kupcima ili dobavljačima, a osobito ako nema značajnih konkurenata na mjerodavnom tržištu, i/ili ima značajnu tržišnu snagu na mjerodavnom tržištu u odnosu na stvarne ili moguće konkurente, a osobito s obzirom na: tržišni udjel i položaj te vrijeme kroz koje ga ostvaruje, i/ili financijsku snagu, i/ili prednosti u pristupu izvorima nabave ili tržištu, i/ili povezanost s drugim poduzetnicima, i/ili pravne ili činjenične zapreke pristupa drugih poduzetnika tržištu, i/ili sposobnost nametanja tržišnih uvjeta s obzirom na njegovu ponudu ili potražnju, i/ili sposobnost isključivanja konkurenata s tržišta usmjeravanjem na druge poduzetnike.

Poduzetnik čiji tržišni udjel na mjerodavnom tržištu iznosi više od 40 posto može biti u vladajućem položaju u smislu članka 12. stavka 2. ZZTN-a.

Kako je navedeno u točki 8. obrazloženja ove odluke u dijelu koji se odnosi na mjerodavno tržište, u predmetnoj upravnoj stvari AZTN je utvrdio mjerodavna tržišta na isti način kako ih je HAKOM utvrdio *ex ante*. Navedeno stoga što je utvrđeno da je HAKOM u provedbi postupka analize tržišta vodio računa o primjeni mjerodavne Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj (*ex ante*) regulaciji i o mjerodavnim Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge.

AZTN naglašava kako je na zaključke HAKOM-a iz prijedloga relevantnih odluka u dijelu procjene postojanja značajne tržišne snage operatora davao mišljenja bez primjedbi.

Slijedom navedenoga, HT se u mjerodavnom razdoblju od 2011. do 2014. nalazio u vladajućem položaju na utvrđenim mjerodavnim tržištima, odnosno na tržištu započinjanja poziva, na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, gdje HT pruža H1 i drugim operatorima usluge najma korisničke linije (WLR), na tržištu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi (ULL) i na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA).

## 10. Analiza postupanja HT-a

U kontekstu pravne kvalifikacije postupanja HT-a, u konkretnom slučaju, uzete su u obzir sve okolnosti koje mogu biti značajne za ocjenu tog postupanja kao moguće zlouporabnog. Naime, AZTN je osobito obratio pozornost na to je li HT odbijao pružati veleprodajne usluge alternativnim operatorima, a što bi se trebalo očitovati u taktici odugovlačenja glede pružanja veleprodajnih usluga s ciljem istiskivanja konkurenata s tržišta i/ili sprječavanja ulaska novih konkurenata na tržište. Također, AZTN je utvrđivao činjenice i okolnosti u svezi vremenskih rokova realizacije veleprodajnih usluga i otklona smetnji koje je HT pružao Iskonu kao svojem povezanom društvu, a koji je istovremeno operator korisnik veleprodajnih usluga HT-a te vremenskih rokova realizacije veleprodajnih usluga i otklona smetnji koje je HT pružao drugim operatorima korisnicima.

AZTN je navedeno ocjenjivala u smislu članka 13. točke 2. ZZTN-a i članka 102. (b) UFEU-a.

Sukladno Uputi Komisije (točke 76., 81. i 83.), odbijanje poslovanja obuhvaća postupanje poduzetnika u vladajućem položaju kada odbija prodati svoj proizvod ili pružiti uslugu drugom poduzetniku na silaznom tržištu. U biti, riječ je o uskrati onog proizvodnog čimbenika nužnog na silaznom tržištu, koji taj poduzetnik kontrolira s razine onog tržišta na kojem se nalazi u vladajućem položaju, a što je i slučaj na tržištima pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga na kojima bivši monopolist u pravilu predstavlja vertikalno integriranog poduzetnika koji

istovremeno djeluje na veleprodajnim tržištima na kojima pruža usluge drugim operatorima korisnicima i na maloprodajnim tržištima na kojima pruža usluge krajnjim korisnicima.

Pored navedenog, sukladno članku 74. ZZTN-a AZTN je u ovom predmetu pri analizi dokaza te utvrđivanju činjenica i okolnosti na odgovarajući način uzeo u obzir odnosno primijenio kriterije koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji i to kriterije sadržane u odluci Europske komisije u predmetu *Telekomunikacija Polska*.

Ti kriteriji ocjene u bitnome su kriterij ocjene vremenskih rokova i kašnjenja u rokovima pri sklapanju sporazuma o veleprodajnim uslugama temeljem odluka sektorskog regulatora i sukladno objavljenim standardnim ponudama te kriterij ocjene postojanje sustavne politike taktike odugovlačenja operatora u vladajućem položaju u postupku sklapanja ugovora s alternativnim operatorima o veleprodajnim uslugama u razumnim rokovima (točke 300. i 303. spomenute odluke Komisije).

Pored toga, daljnji kriteriji koje je AZTN na odgovarajući način primijenio u ovom postupku su kriterij analize vremenskih rokova realizacija usluga u odnosu na propisane rokove, kriterij ocjene intenziteta i sustavnosti u rokovima realizacije veleprodajnih usluga u odnosu na propisane rokove, kriterij ocjene vremenskih rokova u otklonu smetnji u odnosu na propisane rokove (točke 375. - 396. spomenute odluke Komisije).

Nadalje, AZTN je u ovom postupku uzeo u obzir i na odgovarajući način primijenio kriterij ocjene pokazatelja realizacije usluga poduzetnika u vladajućem položaju prema vlastitim korisnicima i prema svom povezanom društvu u odnosu na pokazatelje realizacije usluga prema drugim alternativnim operatorima (točke 376., 397. - 399., 436. - 443., 446., 449. - 452., 490. - 492., 510., 535. - 541., 574 (f), 748., 759. - 762., 765., 788. i 801. odluke Komisije). Nastavno na navedeno, AZTN je dodatno na odgovarajući način primijenio kriterij ocjene postojanja namjere kroz poslovnu strategiju poduzetnika u vladajućem položaju za ograničavanjem tržišnog natjecanja (točke 148. - 155. te 707. - 711. spomenute odluke Komisije).

#### 11. Objava Standardne ponude i sklapanje Okvirnih ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije

AZTN je odluke sektorskog regulatora i nadležnih sudova donesenih u odnosu na HT isključivo promatrao u kontekstu tržišnog natjecanja odnosno utvrđivao postoji li kumulativni učinak *ex ante* povreda po posebnim propisima i može li se ako postoji on smatrati mogućim dijelom ukupne strategije HT-a u postupanjima prema alternativnim operatorima glede pružanja veleprodajnih usluga, pritom imajući na umu kako sa stajališta tržišnog natjecanja *ex ante* povrede pojedinačno možda nisu toliko otežavajuće i ograničavajuće, međutim ako se dokaže njihov kumulativni učinak uzevši ih u obzir sve zajedno mogu biti indicije za zlouporabno postupanje.

S tim u svezi, AZTN je izvršio uvid u one odluke HAKOM-a na koje ukazuje podnositelj inicijative i koji se odnose na promatrano mjerodavno razdoblje. Riječ je o aktima koji su doneseni po objavljivanju izmijenjene Standardne ponude međupovezivanja i nove Standardne ponude za WLR uslugu u svrhu utvrđivanja izvršavanja regulatornih obveza HT-a određenih Odlukom o analizi tržišta pristupa odnosno o odlukama HAKOM-a KLASE: UP/I-344-01/10-01/456, URBROJA: 376-11-11-25, od 6. travnja 2011., i to odluke KLASE: UP/I-344-07/11-01/31, URBROJ: 376-09/ŽK-11-1 (IM), od 6. srpnja 2011., KLASE: UP/I-344-07/11-01/32, URBROJ: 376-09/JB2-11-1(IM), od 8. srpnja 2011. i KLASE: UP/I-344-07/11-01/31, URBROJA: 376-09/ŽK-11-7 (IM), od 21. srpnja 2011. Pored navedenog, izvršen je uvid u presude VUSRH-a poslovni broj: Us-8557/2011-5 od 28. ožujka 2012., Us-8557/2011-9 od 9. svibnja 2012., Us-9097/2011-7 od 23. svibnja 2012., Us-8556/2011-7 od 21. rujna 2012.,

glede zakonitosti odluka HAKOM-a te je utvrđeno kako je sva naprijed navedena rješenja HAKOM-a na koje se poziva podnositelj inicijative VUSRH poništio.

Nadalje, AZTN je u svezi provedbe usluge najma korisničke linije zatražio očitovanja i od drugih operatora korisnika i to od [...], [...], [...] i [...]. Pritom je od operatora u bitnome zatraženo očitovanje o vremenskim pokazateljima u svezi podnošenja zahtjeva za sklapanje Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije kao i vremenskim pokazateljima realizacije funkcionalnog međupovezivanja operatora i HT-a.

U svom očitovanju od 14. svibnja 2013., [...] u bitnome navodi kako je zahtjev HT-u za sklapanje Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije podnio 19. srpnja 2011. godine. Okvirni ugovor o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije između HT-o i [...] sklopljen je [...], temeljem prethodno sklopljenih [...], kojima je ugovoreno proširenje trenutne funkcionalnosti usluge predodabira operatora putem profila „svi pozivi“, sukladno odluci HAKOM-a od 6. travnja 2011., a kojom se uvodi WLR. Smisao uvođenja usluge najma korisničke linije WLR kao regulatorne obveze HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na predmetnom tržištu, jest nadogradnja postojeće usluge predodabira operatora (CPS) s profilom „svi pozivi“ kako bi krajnji korisnici navedene usluge bili u mogućnosti ostvariti dodatne pogodnosti pri korištenju javno dostupne telefonske usluge koju im pruža predodabrani operator u vidu dobivanja jednog računa za uslugu pristupa i ostvareni telefonski promet.

U dijelu upita koji se odnosi na funkcionalno međupovezivanje između operatora [...] i HT, [...] se u bitnome očitovao kako je isto realizirano 27. rujna 2011. godine po ispunjenju svih preduvjeta za ostvarenje predmetnog funkcionalnog međupovezivanja, a ispunjenje tih preduvjeta predstavlja zahtjev HT-u za sklapanje Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja WLR-a od [...], prilagodba [...] kojima se ugovara proširenje trenutne funkcionalnosti usluge predodabira operatora putem profila „svi pozivi“, putem [...], sklapanje [...] te [...].

[...] u očitovanju od 20. svinja 2013. je naveo kako do trenutka dostave očitovanja AZTN-u nije podnio zahtjev za sklapanje Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja WLR-a te da u skladu s tim nije niti realizirano funkcionalno međupovezivanje.

[...] u očitovanju od 23. svibnja 2013. u bitnome navodi kako je je dana 29. srpnja 2011. godine podnijela, putem elektroničke pošte, HT-u Zahtjev za sklapanje okvirnog Ugovora o mogućnosti pružanja WLR-a. Temeljem tog zahtjeva, [...] je dana [...] zaključila sa HT-om Okvirni ugovor o mogućnosti pružanja WLR-a. Kako je preduvjet za korištenje WLR-a od strane [...] bila aktivacija profila „svi pozivi“ krajnjim korisnicima usluge predodabira operatora (CPS korisnici), to je [...] nakon provedenog testiranja [...], izvršena implementacija profila „svi pozivi“ od strane HT-a te je uslijedila migracija postojećih CPS korisnika [...] na WLR.

Slijedom navedenog, počevši od 1. rujna 2011. godine, sukladno čl.3. st. 10 Okvirnog ugovora, dinamikom od [...] korisnika mjesečno, započela je migracija postojećih CPS korisnika [...] na WLR. Naime, [...] je svakog [...] u mjesecu, slala u HT skupni zahtjev za migraciju, koji je bio obrađen sukladno Standardnoj ponudi HT-a za WLR, te realiziran s [...] danom u slijedećem mjesecu.

Nadalje, [...] u očitovanju 31. svibnja 2013. godine navodi kako je [...] podnio HT-u Zahtjev za sklapanje Okvirnog ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije. Po prihvaćanju Zahtjeva za sklapanje okvirnog Ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije, [...] je [...] sklopio s HT-om Okvirni ugovor o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije.

AZTN je, sukladno članku 74. ZZTN-a, pri analizi i ocjeni činjenica u svezi postupanja HT-a i provedbe regulatornih obveza sukladno predmetnoj odluci HAKOM-a od 6. travnja 2011., a na

koje ukazuje H1 kao podnositelj inicijative, na odgovarajući način primijenio kriterije koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji sadržane u odluci Europske komisije u predmetu *Telekomunikacija Polska*.

U tom smislu, glede kašnjenja pregovora o sporazumima o pristupu i korištenju veleprodajnih usluga, Komisija je utvrdila postojanje sustavne politike taktike odugovlačenja koje je operator u vladajućem položaju poduzeo kako bi izbjegao sklapanje ugovora s alternativnim operatorima u razumnim rokovima. Čak u 70 posto slučajeva utvrđeno je prekoračenje rokova u svezi sklapanja ugovora o pristupu svojoj mreži s alternativnim operatorima korisnicima veleprodajnih usluga. Pritom je maksimalno propisani rok u tom konkretnom usporednom slučaju iznosio 90 dana. Istovremeno, utvrđene činjenice o prekoračenju propisanog roka pokazale su kako su u brojnim slučajevima navedenim u predmetnoj odluci Komisije kašnjenja dosegla razdoblja koja prelaze jednu godinu ili čak dvije godine (točka 300. odluke Komisije). Pored toga, kao dodatni kriterij Komisija je utvrdila da nije poštovan zakonski rok od 3 (tri) dana za slanje nacrtu ugovora operatorima korisnicima. Utvrđena su intenzivna i značajna prekoračenja tog roka koja su promatrajući pojedinačne slučajeve bila u rasponu od 81 dan do čak 226 dana kašnjenja u odnosu na propisani rok od 3 dana (točka 303. spomenute odluke Komisije).

S druge strane, iz analize u predmetnoj upravnoj stvari ne proizlaze pokazatelji kašnjenja u dijelu postupka podnošenja zahtjeva i sklapanja ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije s operatorima niti pokazatelji vremenskih kašnjenja HT-a u tom dijelu postupaka realizacije usluge najma korisničke linije, a temeljem Standardne ponude HT-a. Naime, iz podataka u spisu predmeta proizlazi da su H1 i HT dana 25. srpnja 2011. godine sklopili ugovor temeljem Standardne ponude za WLR, u roku kraćem od mjesec dana ako se uzme u obzir kako je od 1. srpnja 2011. HT bio u obvezi uskladiti Standardnu ponudu za usluge međupovezivanja, a temeljem odluke HAKOM-a od 6. travnja 2011. koja se odnosi na analizu tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. Pritom je operativno usklađivanje podataka provođeno u razdoblju od 25. srpnja 2011. do kraja godine, ali je za sve krajnje korisnike primijenjena veleprodajna naknada za WLR od 25. srpnja 2011. U odnosu na sama rješenja nadzornika HAKOM-a iz srpnja 2011. u svezi HT-ove provedbe regulatornih obveza HAKOM-a temeljem odluke od 6. travnja 2011., utvrđeno je kako je VUSRH poništio predmetna rješenja HAKOM-a. U odnosu na operatore [...], [...] i [...], navedeni operatori ne navode kašnjenja u dijelu postupka pregovora, odnosno podnošenja zahtjeva i sklapanja ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije s HT-om.

## 12. Analiza rokova realizacije veleprodajne usluge najma korisničke linije

U tablici 2. prikazani su podaci o rokovima realizacije usluge najma korisničke linije u mjerodavnom razdoblju, a koje je HAKOM odredio u postupku analize tržišta temeljem propisa o elektroničkim komunikacijama.

Tablica 2. Rokovi realizacije usluge najma korisničke linije u mjerodavnom razdoblju veleprodajnu uslugu najma korisničke linije

| Usluga                                    | Rok (u danima)              | Rok (u danima)              |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| WLR                                       | Primjena od 1. srpnja 2011. | Primjena od 7. srpnja 2011. |
| Rok za odgovor na zahtjev                 | 3 dana                      | 5 dana                      |
| Rok za ponudu sklapanja ugovora operatoru | 5 dana                      | 3 dana                      |
| Rok za realizaciju usluge                 | 10 dana **                  | Bez odgode                  |

\* Rok za odgovor na zahtjev uračunava se u ukupan rok za realizaciju usluge, odnosno kada HT zaprimi zahtjev za uslugu, počinje teći i rok za odgovor na zahtjev i rok za realizaciju konkretne usluge.

\*\* Odlukom HAKOM-a o analizi WLR tržišta nije bio propisan rok za realizaciju usluge, slijedom čega je HT odredio rok prema svojoj razumnoj procjeni prilikom objave svoje standardne ponude 1. srpnja 2011. godine.



Izvor: očitovanje HT-a od 2. listopada 2013.  
Obrada: AZTN

AZTN je dodatno od HAKOM-a dopisom od 23. svibnja 2016. zatražio prikaz rokova realizacije WLR usluge i njihovih izmjena u razdoblju od 2011. do kraja 2015.

HAKOM se očitovao u podnesku od 13. lipnja 2016. i naveo da je, sukladno odluci o Analizi tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, od 6. travnja 2011., Standardna ponuda za WLR stupila na snagu 1. srpnja 2011. Rok za obavijest o prihvaćanju/odbijanju zahtjeva za najam korisničke linije jest 5 (pet) dana od dana primitka zahtjeva. Na zahtjev za najam korisničke linije HT će odgovoriti operatoru korisniku u roku od 3 (tri) dana od dana primitka zahtjeva. Tom će prilikom HT operatoru korisniku dostaviti informaciju o tome je li zahtjev za najam korisničke linije prihvaćen ili odbijen. Ako je zahtjev za najam korisničke linije povezan sa zahtjevom za CPS ili BSA uslugu, HT je obvezan uskladiti realizaciju zahtjeva na način da se primjenjuje rok za uslugu koja ima duži rok za realizaciju.

Nadalje, AZTN je dodatno detaljnije analizirao realizaciju usluge najma korisničke linije (WLR) alternativnim operatorima. U tablici 3. prikazuju se relevantni pokazatelji o pružanju WLR usluge operatorima korisnicima u 2014.

Tablica 3. Pokazatelji pružanja WLR usluge operatorima korisnicima u 2014.

[...]

Izvor: podnesak HT-a od 26. rujna 2016.  
Obrada: AZTN

Iz podataka prikazanih u tablici 3. razvidno je da je najveći broj zahtjeva za realizaciju WLR usluge (aktivacija, otklon smetnji, deaktivacija, promjena) u 2014. godini podnijela [...]. Riječ je o ukupno [...] zahtjeva. H1 je u 2014. podnio ukupno [...] zahtjeva, [...] [...] zahtjeva te [...] [...] zahtjev. Broj zahtjeva u kašnjenju u odnosu na ukupno zaprimljene zahtjeve iznosio je kod [...] [0-5] posto, kod [...] je iznosio [5-10] posto, kod [...] [0-5] posto, a kod [...] [5-10] posto.

Sveukupno, ova četiri alternativna operatora u 2014. podnijela su [...] zahtjeva za realizaciju WLR usluge (aktivacija, otklon smetnji, deaktivacija, promjena), od čega je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, odnosno [0-5] posto od ukupnog broja podnesenih zahtjeva.

### 13. Analiza rokova realizacije veleprodajne usluge pristupa mrežnoj infrastrukturi

U tablici 4. prikazani su podaci o rokovima realizacije usluge veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi u mjerodavnom razdoblju, a koje je HAKOM odredio u postupku analize tržišta temeljem propisa o elektroničkim komunikacijama.

Tablica 4. Rokovi realizacije usluge veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi u mjerodavnom razdoblju

| Usluga   | Rok (u danima)               | Rok (u danima)               |
|--|------------------------------|------------------------------|
| ULL  | Primjena do 5. travnja 2011. | Primjena od 5. travnja 2011. |
| Rok za odgovor na zahtjev*                                 | 5 radnih dana                | 3 radna dana                 |
| Rok za realizaciju usluge za postojećeg krajnjeg korisnika | 10 radnih dana               | 5 radnih dana                |
| Rok za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika      | 20 radnih dana               | 15 radnih dana               |

\* Rok za odgovor na zahtjev uračunava se u ukupan rok za realizaciju usluge, odnosno kada HT zaprimi zahtjev za uslugu, počinje teći i rok za odgovor na zahtjev i rok za realizaciju konkretne usluge.

Izvor: očitovanje HT-a od 2. listopada 2013.  
Obrada: AZTN

AZTN je dopisom od 23. svibnja 2016. dodatno zatražio od HAKOM-a prikaz rokova realizacije ULL usluge i njihovih izmjena u razdoblju od 2011. do kraja 2015.

HAKOM je naveo da na temelju odluke od 23. ožujka 2011. HT mora pružiti operatoru korisniku pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji (postoji pretplatnički ugovor) u roku od najviše 5 (pet) radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pripadajuće lokalne petlje (umjesto ranije propisanih 10 radnih dana) te za postojeću izdvojenu lokalnu petlju koja se ne koristi (ne postoji pretplatnički ugovor krajnjeg korisnika) u roku od 15 (petnaest) radnih dana (umjesto ranije propisanih 20 radnih dana). Iznimno, operator korisnik može zatražiti izdvajanje lokalne petlje koja se koristi i u roku većem od 5 (pet) radnih dana (željeni datum realizacije), ako je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti manji od 60 (šezdeset) dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva za izdvajanje pripadajuće lokalne petlje.

Na temelju odluke HAKOM-a od 20. veljače 2014., HT mora pružiti operatoru korisniku pristup postojećoj izdvojenoj lokalnoj petlji u roku od najviše 5 (pet) radnih dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva te 10 (deset) radnih dana umjesto ranije propisanih 15 (petnaest) radnih dana za postojeću izdvojenu lokalnu petlju koja se ne koristi. Ako operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 5 (pet) radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo 5. (petog) radnog dana od dana primitka zahtjeva za izdvajanje lokalne petlje te će operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa.

Gore navedeni rokovi vrijede za zahtjeve koje je operator korisnik Standardne ponude dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik Standardne ponude dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od 3 (tri) mjeseca, uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%. U slučaju da broj zahtjeva za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji koje je operator korisnik Standardne ponude u jednom danu poslao HT-u odstupa za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodnog tromjesečja, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik Standardne ponude dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“ HT je obavezan realizirati u roku od dodatnih 5 (pet) radnih dana u odnosu na gore navedene standardne rokove. Navedene kvote za realizaciju zahtjeva i dopušteno prekoračenje od 20%, kao i dodatni rok od 5 (pet) radnih dana, u primjeni su od 1. listopada 2013.

Ako je operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge, a zahtjev prelazi okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge na način da će produljiti rok realizacije u odnosu na željeni datum jedino za zahtjeve čiji je željeni datum realizacije kraći od „standardnog roka + dodatnih 5 (pet) radnih dana“, i to za

dodatno razdoblje koje omogućava da rok realizacije ne bude dulji od „standardnog roka + dodatnih pet radnih dana“. HT će o tome unaprijed obavijestiti operatora korisnika putem B2B servisa.

HT će „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“ dostaviti operatoru korisniku do prvog radnog dana u mjesecu, a u slučaju neispunjavanja obveze nema pravo primjenjivati odgađanje rokova realizacije sve dok ne dostavi izračun kvota. Prosječan dnevni broj zahtjeva izračunava se u odnosu na radne dane u mjesecu.

Također, HAKOM je u podnesku od 23. ožujka 2016. dostavio usporedne podatke o rokovima realizacije veleprodajnih usluga i vremenu otklona kvarova/smetnji za HT-ov maloprodajni dio i za operatore korisnike.

Rokovi u kojima je HT u razdoblju od 2011. do kraja 2014. realizirao uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi prikazani su u tablici 5.

Tablica 5. Prosječno vrijeme realizacije usluge veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi

[...]

Izvor: podnesak HAKOM-a od 23. ožujka 2016.  
Obrada: AZTN

Iz podataka prikazanih u tablici 5. proizlazi zaključak kako su pokazatelji o prosječnom vremenu realizacije usluge veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi po pojedinom alternativnom operatoru i po pojedinom kvartalnom razdoblju u bitnome u propisanim vremenskim rokovima realizacije usluge za novog krajnjeg korisnika određenima od strane HAKOM-a. Pritom treba uzeti u obzir činjenicu kako je, sukladno podacima prikazanim u tablici 17., propisani rok realizacije usluge za novog krajnjeg korisnika za prvi kvartal 2011. bio duži i iznosio je 20 dana u odnosu na kasnije razdoblje u kojem je isti iznosio 15 dana.

Usporedbom podataka o prosječnom vremenu realizacije usluge veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi u promatranom razdoblju za alternativnog operatora [...], proizlazi kako [...] bilježi u bitnome jednake i usporedive pokazatelje kao i drugi alternativni operatori. Drugim riječima, ne bilježe se pokazatelji povoljnijeg tretmana [...] kao povezanog društva HT-a u realizaciji veleprodajne usluge pristupa mrežnoj infrastrukturi.

Nadalje, usporedni podaci za alternativne operatore i HT raspoloživi su i prikazani za razdoblje od posljednjeg kvartala 2013. godine. Usporedbom podataka za HT i alternativne operatore, proizlazi kako je prosječno vrijeme realizacije usluge veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi alternativnim operatorima u pravilu u svim promatranim kvartalnim razdobljima kraće nego što je prosječno vrijeme u kojem je HT realizirao usluge svojim korisnicima usluga.

Dodatno, na slici 9. grafički se prikazuje vrijeme realizacije HT-ove veleprodajne ULL usluge i HT-ove maloprodajne usluge HALO priključak u razdoblju od siječnja 2011. do kolovoza 2013.

Slika 9. Grafički prikaz prosječnog vremena realizacije veleprodajne usluge ULL i maloprodajne usluge HALO priključak u razdoblju od siječnja 2011. do kolovoza 2013.

[...]

Izvor: očitovanje HT-a od 2. listopada 2013.  
Obrada: AZTN

Temeljem prikaza sa slike 9. proizlazi da je u promatranom razdoblju prosječno vrijeme realizacije HT-ove veleprodajne usluge ULL i HT-ove maloprodajne usluge HALO priključak bilo u bitnome usporedivih intenziteta rasta, odnosno pada vremena realizacije u pojedinim mjesečnim razdobljima promatranja. Nadalje, proizlazi zaključak kako se u prvom dijelu promatranog razdoblja bilježi kraće prosječno vrijeme realizacije maloprodajne usluge HALO priključak u odnosu na veleprodajnu ULL uslugu, a zatim kroz ostalo razdoblje se u pravilu bilježi kraće prosječno vrijeme realizacije veleprodajne ULL usluge u odnosu na maloprodajnu uslugu HALO priključak.

Nadalje, na slici 10. grafički se prikazuje postotak realiziranih zahtjeva za HT-ovu veleprodajnu uslugu ULL i HT-ovu maloprodajnu uslugu HALO priključak.

Slika 10. Grafički prikaz realiziranih zahtjeva za HT-ovu veleprodajnu uslugu ULL i HT-ovu maloprodajnu uslugu HALO priključak unutar 30 dana

[...]

Izvor: očitovanje HT-a od 2. listopada 2013.  
Obrada: AZTN

Temeljem prikaza sa slike 10. proizlazi da je postotak realiziranih zahtjeva unutar 30 dana u promatranom vremenskom razdoblju u pravilu viši kod veleprodajne usluge ULL koje HT pruža alternativnim operatorima za potrebe njihovih krajnjih korisnika, nego kod maloprodajne usluge HALO priključak koje HT pruža svojim krajnjim korisnicima.

Nadalje, AZTN je dodatno detaljnije analizirao realizaciju ULL usluge alternativnim operatorima. U tablici 6. prikazuju se relevantni pokazatelji o pružanju ULL usluge operatorima korisnicima u 2014.

Tablica 6. Pokazatelji pružanja ULL usluge operatorima korisnicima u 2014.

[...]

Izvor: podnesak HT-a od 26. rujna 2016.  
Obrada: AZTN

HT je od [...] zaprimio u 2014. ukupno [...] zahtjev za realizacijom ULL usluge (aktivacija, deaktivacija, promjena), pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini oko [5-10] posto zaprimljenih zahtjeva. Od [...] je u 2014. godini HT zaprimio [...] zahtjeva za realizacijom ULL

usluge, od čega je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini oko [5-10] posto zaprimljenih zahtjeva. Od [...] je u 2014. godini HT zaprimio [...] zahtjeva za realizacijom ULL usluge, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini oko [10-20] posto zaprimljenih zahtjeva. Nadalje, od [...] je HT u 2014. godini zaprimio [...] zahtjeva za realizacijom ULL usluge, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini oko [5-10] posto zaprimljenih zahtjeva. Od svog povezanog društva operatora [...], HT je zaprimio u 2014. ukupno [...] zahtjeva za realizacijom ULL usluge, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini oko [5-10] posto zaprimljenih zahtjeva.

Pored utvrđivanja činjenica u dijelu koji se odnosi na realizaciju ULL usluge alternativnim operatorima, AZTN je utvrđivao i činjenice u svezi otklona kvarova pri korištenju ULL usluge.

U tablici 7. prikazuju se podaci o prosječnom vremenu otklona kvara u odnosu na uslugu veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi.

Tablica 7. Prosječno vrijeme otklona kvara pri korištenju ULL usluge

[...]

Izvor: podnesak HAKOM-a od 23. ožujka 2016.  
Obrada: AZTN

Temeljem podataka prikazanih u tablici 7. proizlazi da je prosječno vrijeme otklona kvara, promatrano po pojedinom operatoru i po promatranim kvartalnim razdobljima, u značajnom dijelu pojedinačnih pokazatelja bilo u propisanim vremenskim rokovima određenima od strane HAKOM-a i sadržanima u tada važećim standardnim ponuda HT-a za ULL uslugu, odnosno neznatno odstupa od propisanih rokova u izdvojenim slučajevima promatranih operatora i promatranih kvartalnih razdoblja. Naime, u relevantnim standardnim ponudama HT-a za ULL uslugu sadržane su i odredbe u svezi otklona kvara/smetnje kod usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te je propisana procedura otklanjanja kvara/smetnji. Pored vremenskih rokova koji se odnose na zaprimanje zahtjeve za otklanjanje kvara/smetnje, rokova unošenja zahtjeva u IT sustav, roka početka rješavanja zahtjeva, propisano je i maksimalno vrijeme za otklanjanje kvara/smetnje koje iznosi dva dana (48 sati) od trenutka započinjanja otklanjanja kvara/smetnje.



Nadalje, usporedbom podataka o prosječnom vremenu otklona kvara pri korištenju ULL usluge u promatranom razdoblju za alternativnog operatora [...] kao povezanog društva HT-a u odnosu na druge alternativne operatore, proizlazi kako [...] bilježi u bitnome jednake i usporedive pokazatelje kao i drugi alternativni operatori. Drugim riječima, ne bilježe se pokazatelji povoljnijeg tretmana [...] kao povezanog društva HT-a u dijelu koji se odnosi na otklon kvara pri korištenju ULL usluge.

Usporedni podaci za alternativne operatore i HT raspoloživi su i prikazani za razdoblje od posljednjeg kvartala 2013. godine. Usporedbom podataka za HT i alternativne operatore, proizlazi kako je prosječno vrijeme otklona kvara koje se bilježi za HT u bitnome u vremenskom rasponu koje se bilježi za alternativne operatore.

Zaključno, vezano uz prethodno obrazložena utvrđenja, AZTN naglašava kako je sukladno članku 74. ZZTN-a, pri analizi predmetnih pokazatelja u dijelu pružanja ULL usluge na odgovarajući način primijenio kriterije koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji sadržane u odluci Europske komisije u predmetu *Telekomunikacija Polska*. Primjena kriterije koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji na odgovarajući način u ovom konkretnom dijelu analize znači da je AZTN primarno uzeo u obzir kriterij analize vremenskih rokova realizacija usluga u odnosu na propisane rokove, intenzitet odstupanja realizacija usluga u odnosu na propisane rokove, pokazatelje o otklonu smetnji te kriterij usporedne analize postupanja HT-a prema vlastitim korisnicima i prema svom povezanom društvu Iskonu u odnosu na postupanje prema drugim alternativnim operatorima. Također, AZTN navodi kako su ti kriteriji uzeti u obzir neovisno o tome o kojoj fazi je riječ u procesu realizacije ULL usluge.

U tom smislu, kriterij ocjene u tom predmetu *Telekomunikacija Polska* predstavljali su kvantitativni pokazatelji koji se odnose na odbijanje zahtjeva za realizacijom usluge te intenzitet i sustavnost takvog postupanja. U tom konkretnom slučaju Komisija je utvrdila značajan postotak odbijenih zahtjeva za pristup ULL uslugama iz formalnih ili tehničkih razloga te je utvrđeno kašnjenje u izvršavanju zahtjeva dostavljenih od strane alternativnih operatora pri čemu su odbijanja za pristup ULL uslugama iznosila 44 posto od ukupnih zahtjeva za pristup i aktivaciju ULL-a. Lokacije kojima alternativni operatori nisu pristupili unatoč pozitivnim rezultatima tehničke provjere činile su 49 posto od svih zahtjeva u relevantnom razdoblju (točke 375. - 396. spomenute odluke Komisije).

Nadalje, kao daljnji kriterij ocjene Komisija predstavljali su usporedni pokazatelji za alternativnog operatora koji je povezano društvo *incumbenta* u odnosu na druge alternativne operatore. Pritom je Komisija utvrdila da se operator korisnik koji je povezano društvo *incumbenta*, nije susreo s istim problemima vezanima uz realizaciju veleprodajnih usluga kao drugi alternativni operatori (točke 397. - 399. i 759. - 761. spomenute odluke Komisije).

Slijedom navedenog i primjenom navedenih kriterija ocjene, na temelju utvrđenih činjenica obrazloženih u ovom poglavlju teksta obrazloženja ovog rješenja, AZTN je utvrdio kako je u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva, broj zahtjeva u kašnjenju iznosio od [5-10] do [10-15] posto po pojedinom operatoru što je višestruko manji broj zahtjeva u kašnjenju u odnosu na pokazatelje iz predmetne odluke Komisije. Nadalje, pokazatelji o broju zahtjeva u kašnjenju za operatora [...] kao povezano društvo HT-a u odnosu na druge alternativne operatore u bitnome su usporedivi. Drugim riječima, [...] kao povezano društvo HT-a u bitnome bilježi jednake pokazatelje o broju zahtjeva u kašnjenju i pokazatelje o prosječnom vremenu otklona kvara kao i drugi alternativni operatori.

#### 14. Analiza rokova realizacije usluge veleprodajnog širokopoljarnog pristupa

U tablici 8. prikazani su podaci o rokovima realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mjerodavnom razdoblju, a koje je HAKOM odredio u postupku analize tržišta temeljem propisa o elektroničkim komunikacijama.

Tablica 8. Rokovi realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u mjerodavnom razdoblju

| Usluga   | Rok (u danima)                 | Rok (u danima)                 |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| BSA  | Primjena do 30. prosinca 2011. | Primjena od 30. prosinca 2011. |
| Rok za odgovor na zahtjev*                                 | Nije bio propisan rok          | 3 radna dana                   |
| Rok za realizaciju usluge za postojećeg krajnjeg korisnika | 15 dana                        | 5 radnih dana                  |
| Rok za realizaciju usluge za novog krajnjeg korisnika      | 30 dana                        | 15 radnih dana                 |

\* Rok za odgovor na zahtjev uračunava se u ukupan rok za realizaciju usluge, odnosno kada HT zaprimi zahtjev za uslugu počinje teći i rok za odgovor na zahtjev i rok za realizaciju konkretne usluge.

Izvor: očitovanje HT-a od 2. listopada 2013.  
Obrada: AZTN

Nadalje, AZTN je dodatno od HAKOM-a dopisom od 23. svibnja 2016. zatražio prikaz rokova realizacije BSA usluge i njihovih izmjena u razdoblju od 2011. do kraja 2015.

HAKOM se očitovao u podnesku od 13. lipnja 2016. i naveo da će HT za postojećeg krajnjeg korisnika aktivirati pojedinačan veleprodajni širokopojasni pristup/promjenu na pojedinačnom veleprodajnom širokopojasnom pristupu u roku od najviše 5 radnih dana po primitku zahtjeva za pojedinačan širokopojasni pristup. Iznimno, operator korisnik može zatražiti datum aktivacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa i u roku duljem od 5 radnih dana (željeni datum realizacije) ako je to u interesu krajnjeg korisnika, odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom. U tom slučaju rok mora biti kraći od 60 dana od dana zaprimanja zahtjeva za pojedinačan širokopojasni pristup. Ako operator korisnik zatraži datum aktivacije usluge kraći od 5 radnih dana, HT će ovisno o raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge do uključivo petog radnog dana od primitka zahtjeva za pojedinačan širokopojasni pristup te će operatora korisnika unaprijed obavijestiti o datumu realizacije putem B2B servisa. Za novog krajnjeg korisnika rok je najviše 10 radnih dana, s tim da, kao i u slučaju postojećeg krajnjeg korisnika, operator korisnik može također tražiti realizaciju u roku dužem od 10 radnih dana (u dogovoru s krajnjim korisnikom) i primjenjuju se iste odredbe kao i za istu situaciju s postojećim korisnikom. Rok od 10 radnih dana za novog krajnjeg korisnika u primjeni je od 28. travnja 2014. Do tada je vrijedio rok od 15 radnih dana.

HT je od 1. listopada 2013., na temelju odredbi iz dokumenta Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa, KLASA: UP/I-344-01/12-03/04, URBROJ: 376-11/13-50, od 28. lipnja 2013. (stranica 63.), obvezan zahtjeve za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa koje je operator korisnik dostavio HT-u u jednom danu, a čije količine odgovaraju prosječnom dnevnom broju zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca, uz dopušteno prekoračenje navedene količine za 20%, realizirati u standardnom roku.

U slučaju da broj zahtjeva za novom uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa koji je operator korisnik u jednom danu poslao HT-u odstupa za više od 20% od prosječnih dnevnih količina iz prethodnog tromjesečja, podnesene zahtjeve koji prelaze okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT ih je obavezan realizirati u roku od dodatnih pet radnih dana u odnosu na standardne rokove realizacije kako su navedeni. Ako je operator korisnik zatražio datum aktivacije usluge, a zahtjev prelazi okvir „prosječan dnevni broj zahtjeva koje je taj operator korisnik dostavljao HT-u u prethodnom razdoblju od tri mjeseca + 20%“, HT će ovisno o

raspoloživim internim resursima realizirati tražene usluge na način da će produžiti rok realizacije u odnosu na željeni datum jedino za zahtjeve čiji je željeni datum realizacije kraći od standardnog roka + dodatnih pet radnih dana i to za dodatno razdoblje koje omogućava da rok realizacije ne bude dulji od standardnih rokova + dodatnih pet radnih dana.

Pored toga, HAKOM u bitnome navodi da je u okviru obveze transparentnosti određene analizama mjerodavnih tržišta HT-u određena obveza praćenja relevantnih pokazatelja učinkovitosti i dostava detaljnih izvješća sa svim relevantnim pokazateljima učinkovitosti (eng. *performance indicators*) na tromjesečnoj razini ili po potrebi na zahtjev HAKOM-a. HAKOM ima pristup sustavu/bazi podataka koji se koristi za računanje i pohranu glavnih pokazatelja učinkovitosti - KPI (eng. *Key Performance Indicators*), čijim je praćenjem moguće spriječiti diskriminirajuće ponašanje prema operatorima korisnicima.

Nadalje, HAKOM je u podnesku od 23. ožujka 2016. dostavio usporedne podatke o rokovima realizacije veleprodajnih usluga i vremenu otklona kvarova/smetnji za HT-ov maloprodajni dio i za operatore korisnike.

Rokovi u kojima je HT u razdoblju od 2011. do kraja 2014. realizirao uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa prikazani su u tablici 9.

Tablica 9. Prosječno vrijeme realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa

[...]

\* [...]

Izvor: podnesak HAKOM-a od 23. ožujka 2016.  
Obrada: AZTN

Temeljem podataka prikazanih u tablici 9. proizlazi da su pokazatelji o prosječnom vremenu realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa po pojedinom alternativnom operatoru i po pojedinom kvartalnom razdoblju u bitnome u propisanim vremenskim rokovima realizacije usluge za novog krajnjeg korisnika određenima od strane HAKOM-a.

Usporedbom podataka o prosječnom vremenu realizacije usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa u promatranom razdoblju za alternativnog operatora Iskon kao povezanog društva HT-a u odnosu na druge alternativne operatore, proizlazi kako Iskon bilježi u bitnome jednake i usporedive pokazatelje kao i drugi alternativni operatori, odnosno pojedini drugi alternativni operatori bilježe i kraće rokove realizacije usluge. Drugim riječima, ne bilježe

se pokazatelji povoljnijeg tretmana Iskona kao povezanog društva HT-a u realizaciji usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Nadalje, usporedni podaci za alternativne operatore i HT raspoloživi su i prikazani za razdoblje od posljednjeg kvartala 2013. godine. Usporedbom podataka za HT i alternativne operatore, proizlazi kako je prosječno vrijeme realizacije HT-ove maloprodajne usluge u vremenskom rasponu koje se bilježi za realizaciju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa alternativnim operatorima.

Nadalje, AZTN je utvrđivao činjenice u svezi otklona kvarova pri korištenju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa. U tablici 10. prikazuju se podaci o prosječnom vremenu otklona kvara u odnosu na uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

Tablica 10. Prosječno vrijeme otklona kvara pri korištenju usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa

[...]

Izvor: podnesak HAKOM-a od 23. ožujka 2016.  
Obrada: AZTN

Iz podataka prikazanih u tablici 10. proizlazi kako je prosječno vrijeme otklona kvara, promatrano po pojedinom operatoru i po promatranim kvartalnim razdobljima, u pravilu bilo u propisanim vremenskim rokovima određenima od strane HAKOM-a i sadržanima u tada važećim standardnim ponudama HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Naime, u relevantnim standardnim ponudama HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa sadržane su i odredbe u svezi utvrđivanja i otklanjanja smetnji. Među ostalim odredbama kojima su određeni procedura i rokovi, standardnom ponudom određeno je i vrijeme otklona smetnje na širokopojasnom ADSL pristupu koje iznosi 2 radna dana od primitka prijave smetnje.

HAKOM se dodatno u dijelu otklona kvarova, očitovao kako je, s obzirom na prigovore operatora korisnika u kojima su se žalili na veliki broj kvarova za koje bi pred isticanje roka za otklon dobili informaciju da je kvar otklonjen, dok u stvarnosti to ne bi bio slučaj, a što dovodi u pitanje ispravno tumačenje KPI pokazatelja, izvršio izmjene relevantnih standardnih ponuda te je definiran rok od 24 sata u kojem operator korisnik po primitku potvrde o otklonu kvara može provjeriti je li uistinu otklonjen te ako to nije slučaj nastavlja teći vrijeme za otklon kvara.

Nadalje, usporedbom podataka iz tablice 10. o prosječnom vremenu otklona kvara pri korištenju usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa u promatranom razdoblju za alternativnog operatora Iskon kao povezanog društva HT-a u odnosu na druge alternativne operatore, proizlazi kako Iskon bilježi u bitnome jednake i usporedive pokazatelje kao drugi operatori, odnosno nepovoljnije pokazatelje od drugih alternativnih operatora ako se uspoređuju pokazatelji po pojedinim kvartalnim razdobljima. Zaključno, ne bilježe se pokazatelji povoljnijeg tretmana Iskona kao povezanog društva HT-a u dijelu koji se odnosi na otklon kvara pri korištenju usluge veleprodajnog širokopojsnog pristupa.

Usporedni podaci za alternativne operatore i HT raspoloživi su i prikazani za razdoblje od posljednjeg kvartala 2013. godine. Usporedbom podataka za HT i alternativne operatore, proizlazi kako je prosječno vrijeme otklona kvara koje se bilježi za HT u bitnome u vremenskom rasponu koje se bilježi za alternativne operatore.

Nadalje, na slici 11. grafički se prikazuje prosječno vrijeme trajanja realizacije usporedivih usluga, veleprodajne BSA usluge i maloprodajne ADSL usluge.

Slika 11. Grafički prikaz trajanja realizacije veleprodajne usluge BSA i maloprodajne ADSL usluge u razdoblju od 2011. do kolovoza 2013.

[...]

Izvor: očitovanje HT-a od 2. listopada 2013.  
Obrada: AZTN

Temeljem prikaza sa slike 11. proizlazi da je u promatranom razdoblju prosječno vrijeme realizacije HT-ove veleprodajne usluge BSA u pravilu kraće od prosječnog vremena realizacije maloprodajne ADSL usluge, koje HT realizira svojim krajnjim korisnicima. Drugim riječima, bilježe se povoljniji pokazatelji u odnosu na realizaciju veleprodajne BSA usluge koju koriste alternativne operatori za pružanje usluga svojim krajnjim korisnicima.

Nadalje, na slici 12. grafički se prikazuje postotak realiziranih zahtjeva za HT-ovu veleprodajnu uslugu BSA i HT-ovu maloprodajnu uslugu ADSL.

Slika 12. Grafički prikaz realiziranih zahtjeva za HT-ovu veleprodajnu uslugu BSA i HT-ovu maloprodajnu uslugu ADSL unutar 21 dana

[...]

Izvor: očitovanje HT-a od 2. listopada 2013.  
Obrada: AZTN

Temeljem prikaza sa slike 12. proizlazi da je postotak realiziranih zahtjeva unutar [...] dana u promatranom vremenskom razdoblju u pravilu viši kod veleprodajne usluge BSA koje HT pruža alternativnim operatorima za potrebe njihovih krajnjih korisnika, nego kod maloprodajne usluge ADSL koje HT pruža svojim krajnjim korisnicima.

Nadalje, AZTN je dodatno detaljnije analizirao realizaciju BSA i NBSA usluge alternativnim operatorima. NBSA je vrsta usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa kod koje krajnji korisnik ostvaruje pristup mreži putem usluge operatora korisnika, za razliku od BSA usluge kod koje krajnji korisnik ostvaruje pristup mreži putem usluge T-Coma.

U tablici 11. prikazuju se relevantni pokazatelji o pružanju BSA usluge operatorima korisnicima u 2014.

Tablica 11. Pokazatelji pružanja BSA usluge operatorima korisnicima u 2014.

[...]

Izvor: podnesak HT-a od 26. rujna 2016.  
Obrada: AZTN

Temeljem podataka prikazanih u tablici 11. proizlazi da je HT u 2014. godini od [...] zaprimio ukupno [...] zahtjeva koji se odnose na BSA uslugu (aktivacija, otklon smetnji, deaktivacija, promjena), pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju što čini [20-30] posto zaprimljenih zahtjeva. Pritom je prosječno kašnjenje iznosilo [...] dana. U odnosu na aktivaciju usluge, prosječno

kašnjenje iznosilo je [...] dan. U odnosu na operatora [...], HT je u 2014. zaprimio ukupno [...] zahtjeva koji se odnose na BSA uslugu, pri čemu su [...] zahtjeva bila u kašnjenju, što čini [20-30] posto od ukupno zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana. Nadalje, HT je u 2014. od [...] zaprimio [...] zahtjeva koji se odnose na BSA uslugu, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini [10-20] posto od broja zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dan. U odnosu na [...], HT je u 2014. zaprimio ukupno [...] zahtjeva koji se odnose na BSA uslugu. Od tog broja, [...] zahtjeva bilo je u kašnjenju što čini [5-10] posto od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana. HT je u 2014. zaprimio od [...] [...] zahtjeva koji se odnose na BSA uslugu, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini oko [20-30] posto od svih zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dan. Od strane svog povezanog društva operatora korisnika [...], HT je u 2014. zaprimio [...] zahtjeva koji se odnose na BSA uslugu. Od tog broja, u kašnjenju je bilo [...] zahtjeva što čini [20-30] posto od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dan. Nadalje, od operatora [...] HT je u 2014. zaprimio ukupno [...] zahtjeva koji se odnose na BSA uslugu, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini [5-10] posto od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva. U odnosu na [...] prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dan, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana.

Promatrajući sve operatore korisnike i njihove zahtjeve koji se odnose na BSA uslugu (aktivacija, otklon smetnji, promjena, deaktivacija), HT je u 2014. od operatora korisnika zaprimio ukupno [...] zahtjev, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju što čini [10-20] posto od ukupno zaprimljenih zahtjeva, dok je prosječno kašnjenje iznosilo [...] dana.

U tablici 12. prikazuju se relevantni pokazatelji o pružanju NBSA usluge operatorima korisnicima u 2014.



[...]

Izvor: podnesak HT-a od 26. rujna 2016.  
Obrada: AZTN

U odnosu na zahtjeve koji se odnose na NBSA uslugu (aktivacija, otklon smetnji, deaktivacija, promjena), temeljem podataka prikazanih u tablici 25. proizlazi da je HT u 2014. od operatora korisnika [...] zaprimio ukupno [...], pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju što čini [20-30] posto zaprimljenih zahtjeva. Pritom je prosječno kašnjenje iznosilo [...] dana. U odnosu na aktivaciju usluge, prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana. U odnosu na operatora [...], HT je

u 2014. zaprimio ukupno [...] zahtjeva koji se odnose na NBSA uslugu, pri čemu su [...] zahtjeva bila u kašnjenju, što čini [20-30] posto od ukupno zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana. Nadalje, HT je u 2014. od [...] zaprimio [...] zahtjeva koji se odnose na NBSA uslugu, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini [20-30] posto od broja zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dan. U odnosu na [...], HT je u 2014. zaprimio ukupno [...] zahtjeva koji se odnose na NBSA uslugu. Od tog broja, [...] zahtjeva bilo je u kašnjenju što čini [10-20] posto od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana. Nadalje, od operatora korisnika [...] HT je u 2014. zaprimio ukupno [...] zahtjeva koji se odnose na NBSA uslugu, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini oko [20-30] posto od svih zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana. Od strane svog povezanog društva operatora korisnika [...], HT je u 2014. zaprimio [...] zahtjeva koji se odnose na NBSA uslugu. Od tog broja, u kašnjenju je bilo [...] zahtjeva što čini [20-30] posto od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva. Prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...] dana, a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana. Nadalje, od ostalih operatora ([...] i [...]) HT je u 2014. zaprimio ukupno [...] zahtjeva koji se odnose na NBSA uslugu, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju, što čini [10-20] posto od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva. U odnosu na ostale operatore, prosječno kašnjenje u odnosu na sve zahtjeve iznosilo je [...], a u odnosu na aktivaciju usluge prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana.

Promatrajući sve operatore korisnike i njihove zahtjeve koji se odnose na NBSA uslugu (aktivacija, otklon smetnji, promjena, deaktivacija), HT je u 2014. od operatora korisnika zaprimio ukupno [...] zahtjeva, pri čemu je [...] zahtjeva bilo u kašnjenju što čini [20-30] posto od ukupno zaprimljenih zahtjeva, dok je prosječno kašnjenje iznosilo [...] dana.

Zaključno, vezano uz prethodno obrazložena utvrđenja, AZTN naglašava kako je sukladno članku 74. ZZTN-a, pri analizi predmetnih pokazatelja u dijelu pružanja BSA usluge na odgovarajući način primijenio kriterije koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji sadržane u odluci Europske komisije u predmetu *Telekomunikacija Polska*. Primjena kriterija koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji na odgovarajući način u ovom konkretnom dijelu analize znači da je AZTN primarno uzeo u obzir kriterij analize vremenskih rokova realizacija usluga u odnosu na propisane rokove, intenzitet odstupanja realizacija usluga u odnosu na propisane rokove, pokazatelje o otklonu smetnji te kriterij usporedne analize postupanja HT-a prema vlastitim korisnicima i prema svom povezanom društvu Iskonu u odnosu na postupanje prema drugim alternativnim operatorima. Također, AZTN navodi kako su ti kriteriji uzeti u obzir neovisno o tome o kojoj fazi je riječ u procesu realizacije BSA usluge.

U tom smislu, kriterij ocjene u tom predmetu *Telekomunikacija Polska* predstavljali su kvantitativni pokazatelji koji se odnose na odbijanje zahtjeva za realizacijom usluge te intenzitet i sustavnost takvog postupanja. U tom konkretnom slučaju utvrđen je značajan postotak odbijanja izvršavanja zahtjeva za BSA uslugama iz formalnih ili tehničkih razloga pri čemu su odbijanja realizacije BSA usluge iznosila 31 posto od ukupno zaprimljenih zahtjeva od strane alternativnih operatora (točke 381. - 382. spomenute odluke Komisije). Također je utvrđeno kašnjenje u procesu realizacije BSA usluge i dodatnih vremenskih rokova u svezi pristupnih čvorova, a što nije bilo utemeljeno na razumno objašnjivim čimbenicima (točka 394. spomenute odluke Komisije).

Nadalje, kao daljnji kriterij ocjene Komisije predstavljali su usporedni pokazatelji za alternativnog operatora koji je povezano društvo *incumbenta* u odnosu na druge alternativne operatore. Pritom je utvrđeno da se operator korisnik koji je povezano društvo *incumbenta*,

nije susreo s istim problemima vezanima uz realizaciju veleprodajnih usluga kao drugi alternativni operatori (točke 397. - 399. i 759. - 761. spomenute odluke Komisije).

Slijedom navedenog, na temelju utvrđenih činjenica obrazloženih u ovom poglavlju teksta obrazloženja ovog rješenja, AZTN je utvrdio kako je u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva u svezi BSA i NBSA usluge, prosječno u kašnjenju bilo [10-20] posto zahtjeva za BSA uslugu, odnosno [20-30] posto zahtjeva za NBSA uslugu. Nastavno na ove pokazatelje, AZTN je utvrđivao činjenice o intenzitetu kašnjenja te je utvrdio kako je u odnosu na sve operatore korisnike i njihove zahtjeve koji se odnose na BSA uslugu (aktivacija, otklon smetnji, promjena, deaktivacija), prosječno kašnjenje iznosilo [...] dana, a u odnosu na NBSA uslugu prosječno kašnjenje iznosilo je [...] dana.

Nadalje, pokazatelji o broju zahtjeva u kašnjenju, kao i o pokazateljima prosječnog kašnjenja, u dijelu koji se odnosi na realizaciju BSA i NBSA usluge, za operatora [...] kao povezano društvo HT-a u odnosu druge alternativne operatore u bitnome su usporedivi i u rasponu su pokazateljima koje bilježe alternativni operatori.

#### 15. Analiza objektivne opravdanosti

Slijedom utvrđenih činjenica o vremenu realizacije veleprodajnih usluga i vremenu otklona smetnji pri korištenju veleprodajnih usluga, AZTN je dodatno, sukladno članku 74. ZZTN-a, na odgovarajući način uzeo u obzir kriterij koji proizlazi iz točaka 148. - 155. te 707. - 711. odluke Komisije u predmetu *Telekomunikacija Poljska*, a u bitnome se odnosi na interne dokumente kao direktne dokaze o postojanju poslovne strategije poduzetnika u vladajućem položaju kojom se ograničava tržišno natjecanje. U tom smislu, AZTN je u ovom postupku analizirao dostavljena očitovanja i dokumentaciju. Iz provedene analize proizlazi da ne postoje bilo kakvi dokazi koji bi ispunjavali taj kriterij.

Nadalje, s obzirom na to kako su u predmetnom postupku utvrđena određena kašnjenja u realizaciji veleprodajnih usluga, AZTN je sukladno točkama 28. – 31. Upute Komisije ocjenjivao argumente poduzetnika u vladajućem položaju kojima isti brani opravdanost svoga postupanja. Pritom je AZTN sukladno točki 29. Upute Komisije, uzeo u obzir kako se u odnosu na pitanje je li postupanje objektivno nužno i razmjerno mora odgovoriti na temelju čimbenika koji su neovisni o poduzetniku u vladajućem položaju. Slijedom navedenog, AZTN je pored argumenata koje je u predmetnom postupku dostavio HT kao poduzetnik u vladajućem položaju, zatražio stručnu pomoć od strane sektorskog regulatora HAKOM-a.

U tom smislu, HT u podnesku od 3. listopada 2013. kašnjenja i/ili naknadna odbijanja realizacije veleprodajnih usluga u bitnome opravdava kao posljedicu određivanja nerazumnih rokova za njihovu realizaciju od strane HAKOM-a. Nadalje, u odnosu na navedeno, HT ističe kako su kašnjenja realizacije veleprodajnih usluga posljedica neravnomjerne dostave zahtjeva za realizaciju veleprodajnih usluga od strane alternativnih operatora i nepostojanjem obveze alternativnih operatora da HT-u dostavljaju planove o broju veleprodajnih zahtjeva koje će podnijeti, neadekvatnog regulatornog okvira u dijelu procesa i rokova realizacije veleprodajnih usluga, porasta složenosti veleprodajnih usluga, povećavanja kompleksnosti veleprodajnih procesa za realizaciju pojedine veleprodajne usluge i učestalih izmjena u veleprodajnom poslovanju HT-a uvedenih tijekom 2011. i početkom 2012. godine.

HT je dodatno pojasnio određene činjenice u regulatornom okviru koje su prethodile i uzrokovale određena kašnjenja u realizaciji veleprodajnih usluga u 2011. i 2012. U tom smislu HT navodi kako je tijekom 2009. godine HAKOM proveo analize mjerodavnih veleprodajnih tržišta i to tržišta originacije, ULL tržišta i BSA tržišta. Na tim tržištima HAKOM je HT odredio operatorom sa značajnom tržišnom snagom i odredio mu regulatorne obveze ponuditi alternativnim operatorima veleprodajne usluge CPS, ULL i BSA. U 2009. godini kada je HAKOM proveo prve analize mjerodavnih veleprodajnih tržišta, među alternativnim

operatorima najzastupljenije veleprodajne usluge bile su ULL i CPS koje su operatorima bile dostupne i prije provedene analize tržišta (CPS usluga od 2005. godine te ULL usluga od 2006. godine). BSA uslugu, iako je uvedena 2009. godine, alternativni operatori su znatnije počeli koristiti tijekom 2011. HT nadalje navodi kako je analizu WLR tržišta HAKOM proveo 2011. godine te je i na tom tržištu HAKOM odredio HT operatorom sa značajnom tržišnom snagom i odredio mu obvezu na veleprodajnoj razini ponuditi alternativnim operatorima veleprodajnu uslugu WLR i veleprodajnu uslugu tzv. samostalnu BSA uslugu.

Pored navedenog, HT u bitnome navodi kako se tijekom 2011. godine i početkom 2012. godine dogodilo niz promjena koje su pridonijele preopterećenosti HT-ovih veleprodajnih i mrežnih resursa te utoliko utjecale na povremena kašnjenja u realizaciji veleprodajnih zahtjeva i otklona smetnji. To se prvenstveno odnosi na značajno skraćanje reguliranih rokova realizacije veleprodajnih usluga, povećavanje ukupnog broja prijavljenih smetnji s obzirom na ograničene tehnološke kapacitete bakrene mreže, uslijed sve veće potražnje korisnika za širokopojsnim uslugama (Internet i IPTV) za koje je potrebno osigurati znatne mrežne resurse u odnosu na standardnu govornu telefoniju, povećano korištenje WLR usluge i to prvenstveno kao posljedica rješenja nadzornika HAKOM-a iz srpnja 2011. godine kojima je HT-u naloženo prisilno migrirati sve postojeće HT-ove krajnje korisnike usluge pristupa mreži na operatore koji su tim krajnjim korisnicima pružali CPS uslugu, znatno povećanje korištenja BSA usluge od strane alternativnih operatora koji sve više počinju podnositi takozvane „složene“ veleprodajne zahtjeve koji su uključivali zahtjev za istovremenom realizacijom nekoliko veleprodajnih usluga, uvođenje nove veleprodajne usluge, samostalne BSA usluge čije je uvođenje dodatno povećalo kompleksnost realizacije veleprodajnih usluga te uvođenja obveze realizacije WLR usluge i za krajnje korisnike koji koriste širokopojsni priključak iako ta kombinacija veleprodajnih usluga nije uobičajeni standard u telekom industriji u EU.

U dijelu koji se odnosi na povećavanje ukupnog broja prijavljenih smetnji u radu veleprodajnih usluga, HT se u bitnome očitovao kako je postojeća bakrena mreža tehnološki zastarjela slijedom čega protekom godina gubi kapacitet za održavanje rastućeg broja širokopojsnih usluga koje potražuju krajnji korisnici te kako HT unatoč ulaganju u modernizaciju postojeće bakrene i izgradnju nove svjetlovodne mreže, pritisak na realizacije veleprodajnih i maloprodajnih usluga HT-a i dalje je prvenstveno na bakrenoj mreži HT-a. Pored navedenog, trend značajnog povećavanja broja prijavljenih smetnji u pružanju veleprodajnih i maloprodajnih usluga HT-a koje se realiziraju putem bakrene mreže posljedica je preopterećenosti HT-ove bakrene elektroničke komunikacijske mreže, koja nije kapacitirana za zadovoljenje rastuće potražnje krajnjih korisnika za širokopojsnim uslugama (Internet i IPTV) te nemogućnosti učinkovitog upravljanja mrežnim resursima uslijed neriješenih pitanja između HAKOM-a, alternativnih operatora i HT-a vezano za uvjete ispitivanja tehničkih mogućnosti HT-ove mreže za realizaciju veleprodajnih usluga BSA i ULL.

Nadalje, HT je u bitnome naveo kako je višekratno upozoravao sektorskog regulatora na neadekvatan regulatorni okvir u dijelu procesa i rokova realizacije veleprodajnih usluga tijekom 2010. i 2011. te je dostavio dokaze o istome.

Zaključno, HT je u bitnome naveo kako je sektorski regulator HAKOM u svibnju i lipnju 2013. godine na zahtjev HT-a odobrio izmjene postojećih veleprodajnih procesa na način da su po prvi puta propisane kvote za podnošenje veleprodajnih zahtjeva i dodatan rok za realizaciju veleprodajnih zahtjeva koji prelaze propisanu kvotu.

Nadalje, u stručnoj pomoći od 21. veljače 2014. HAKOM u bitnome navodi kako analizama tržišta provedenima prije trenutno važećih nisu bile predviđene iznimke za rokove realizacije usluga bez obzira na količinu zahtjeva te stoga ni standardne ponude koje su bile na snazi prije listopada 2013. nisu ograničavale broj zahtjeva koje dnevno ili u bilo kojem drugom razdoblju, operator korisnik može dostavljati HT-u. Nadalje, HAKOM navodi kako je u odnosu na tržište veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni ili potpuni

izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji, tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa te tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, izmijenjena obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže uvođenjem ograničenja broja prosječnih dnevnih zahtjeva koje operatori korisnici mogu dostaviti HT-u, uz dodatni rok za realizaciju veleprodajne usluge u slučaju odstupanja od prosječnih dnevnih količina. Regulatorna obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže izmijenjena je na navedeni način na prijedlog HT-a u okviru javne rasprave u postupcima analiza tržišta započinjanja poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa i tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji.

U odnosu na argumentaciju HT-a te stručnu pomoć HAKOM-a, AZTN je dodatno izvršio uvid u relevantnu dokumentaciju koja se odnosi na naprijed obrazloženo te je potvrdio točnost navedenih argumenata i očitovanja i to temeljem uvida u odluku HAKOM-a od 28. svibnja 2013., KLASA: UP/I-344-01/12-03/05, URBROJ: 376-11-13-10, i to konkretno uvida u tekst na stranicama 105. i 106. dokumenta „Analiza tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji“, koji je sastavni dio te predmetne odluke. Nadalje, AZTN je izvršio uvid u odluku HAKOM-a od 28. lipnja 2013., KLASA: UP/I-344-01/12-03/04, URBROJ: 376-11/13-50, i to u tekst na stranicama 104. i 105. dokumenta „Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa“, koji je sastavni dio te predmetne odluke. Konačno, AZTN je izvršio uvid u odluku HAKOM-a od 28. lipnja 2013., KLASA: UP/I-344-01/12-03/03, URBROJ: 376-11/13-22, i to posebice u tekst na stranicama 102. i 103. dokumenta „Analiza tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi“, koji je sastavni dio te predmetne odluke. Na stranici 64. predmetnog dokumenta „Analize tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi“ HAKOM u bitnome navodi kako se uvođenjem gore navedenih kvota omogućava HT-u da može u dovoljnoj mjeri planirati potrebne resurse za realizaciju traženih veleprodajnih usluga od strane operatora korisnika.

Navedenim je odlukama HAKOM-a u odnosu na uslugu predodabira operatora, BSA uslugu i ULL uslugu određen sustav dnevnih kvota broja dopuštenih zahtjeva. Za uslugu predodabira operatora regulatorni okvir na temelju navedene odluke HAKOM-a počeo se primjenjivati od 1. kolovoza 2013., a u odnosu na BSA uslugu i ULL uslugu sustav kvota počeo se primjenjivati od 1. listopada 2013. Isto je detaljno obrazloženo u točki 5.3.3. obrazloženja ovoga rješenja.

## 16. Aktiviranje osiguranja plaćanja

U odnosu na pitanje aktiviranja osiguranja plaćanja dobivenih od strane H1, a koja su obuhvaćena zaključkom o pokretanju postupka protiv HT-a, temeljem naknadno dobivenih podataka iz spisa predmeta proizlazi da postoje objektivno opravdani razlozi za opisano postupanje HT-a. Naime, uvidom u prikaz iznosa dugovanja za veleprodajne usluge u promatranom razdoblju koji je HT dostavio AZTN-u, razvidno je kako je operator H1 bilježio značajne iznose dugovanja prema HT-u. Pri tome, utvrđeno je kako je u postupku predstečajne nagodbe iznos dugovanja H1 (iznos potraživanja HT-a prema H1), utvrđen u visini od [...] kuna.

Stoga je opisano postupanje HT-a moguće objektivno opravdati, budući da je na taj način branio svoje poslovne interese.

Također, AZTN je utvrdio kako HT, unatoč naprijed navedenome, nije izvršio obustavu pružanja veleprodajne usluge prema operatoru H1, iako je na to bio ovlašten na temelju sklopljenih veleprodajnih ugovora i odluka Vijeća HAKOM-a o analizama tržišta. Navedeno utvrđenje utemeljeno je na tvrdnjama HT-a te njihove potvrde od strane H1. Naime, H1 u podnesku od 10. travnja 2014. ističe kako ugovori zaključeni s HT-om glede pružanja veleprodajnih usluga nisu raskinuti, odnosno kako su tada bili još uvijek na snazi te da ugovorne strane pridržavajući se odredbi tih ugovora ispunjavaju svoje obveze.

## 17. Problematika migracije korisnika H1 usluge predodabira operatora i usluge najma korisničke linije

U odnosu na pitanje koristi li se HT nepoštenom, agresivnom poslovnom praksom, ustrajnim i neželjenim komuniciranjem s potrošačima putem telefona, a u odnosu na problematiku migracije korisnika operatora H1 u odnosu na uslugu predodabira operatora i uslugu najma korisničke linije, AZTN navodi kako rješavanje konkretne problematike nije primarno njegovoj nadležnosti. Međutim, AZTN je isto promatrao kao jedan dio ukupne strategije HT-a u postupanjima prema alternativnim operatorima glede pružanja veleprodajnih usluga, a kako bi se utvrdilo je li navedeni poduzetnik na opisani način utjecao na održavanje ili razvoj tržišnog natjecanja na silaznim tržištima te tako ograničio tržišno natjecanje na predmetnim mjerodavnim tržištima.

Slijedom navedenog, AZTN je zaprimio stručnu pomoć HAKOM-a te izvršio uvid u relevantne odluke HAKOM-a i Povjerenstva za žalbe DIRH-a.

Također, AZTN naglašava kako je po zaprimanju inicijative za pokretanje postupka, a čiji sadržaj ukazuje na sumnju o počinjenju kaznenog djela (korištenja, otkrivanja i preporučivanja povlaštenih informacija, a i krivotvorenja službene isprave te nedozvoljene uporabe osobnih podataka), bez odgađanja istu dostavio na nadležno postupanje Državnom odvjetništvu Republike Hrvatske.

HAKOM je, dopisom zaprimljenim 24. ožujka 2016., obavijestio AZTN kako je u travnju 2013. pokrenut postupak inspekcijskog nadzora po službenoj dužnosti, u svrhu provjere izvršavanja regulatornih obveza HT-a određenih Analizom tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, a kako bi se utvrdilo koristi li HT za potrebe svog maloprodajnog dijela neopravdano informacije/podatke o konkurentima, odnosno podatke koje mu u okviru pružanja veleprodajnih usluga daju postojeći ili potencijalni konkurenti na veleprodajnoj razini i maloprodajnoj razini.

Naprijed navedeni postupak inspekcijskog nadzora obustavljan je rješenjem HAKOM-a, KLASA: UP/I-344-07/13-01/22, URBROJ: 376-04-13-17, od 17. srpnja 2014., jer nisu postojale pravne pretpostavke za daljnje vođenje postupka. Prema navodima HAKOM-a iz dopisa od 23. ožujka 2016., postojale su indicije o tome da HT neopravdano, za potrebe svog maloprodajnog dijela, koristi informacije/podatke o konkurentima, međutim ne i dokazi. Uvidom u predmetno rješenje utvrđeno je kako je razvidno da je u drugoj polovici 2012. HT vratio [...] korisnika H1 te [...] korisnika ostalih operatora. Također je razvidno da je tijekom tog postupka utvrđeno da je bilo određenih nepravilnosti u postupanju HT-a, konkretno nedostatak detaljnog obrazloženja prigodom dodjele veleprodajnih rola, a što je HT tijekom nadzora otklonio.

Povjerenstvo za žalbe DIRH-a, rješenjem, KLASA: UP/II-336-01/13-01/73, URBROJ: 556-18-40-13-03, od 18. srpnja 2013., potvrdilo je rješenje DIRH-a, Područne jedinice Zagreb, KLASA: UP/I-336-02/13-01/189, URBROJ: 556-16-06/11-13-18, od 6. svibnja 2013. te utvrdio da se HT koristio nepoštenom i agresivnom poslovnom praksom, ustrajnim i neželjenim komuniciranjem s potrošačima putem telefona te na nedopustiv način potrošačima dostavljao „Izjave krajnjeg korisnika o namjeri sklapanja pisanog ugovora s T-Comom“ i „Zahtjev za Halo“, i to tako da su prije nego što ga dobiju trebali potpisati jedan primjerak ili su uručivani na neki drugi sličan način koji su opisali potrošači kao svjedoci u tom slučaju. Slijedom navedenoga, zabranjeno je HT-u obavljanje agresivne poslovne prakse u smislu ustrajnog i neželjenog komuniciranja s potrošačima putem telefona radi raskida ugovora s postojećim operatorom.

Uvidom u tu odluku, AZTN je utvrdio kako je riječ o individualnim prijavama u odnosu na 12 (dvanaeset) korisnika - potrošača, a koji podatak u odnosu na ukupan broj individualnih korisnika koji se mjeri u desecima tisuća korisnika nije dostatan i ne predstavlja uzorak po

kojemu bi se moglo zaključiti kako je HT zlorabio vladajući položaj na predmetnom mjerodavnom tržištu.

#### 18. Odluka Vijeća za zaštitu tržišnog natjecanja

Na temelju dostavljene dokumentacije i utvrđenog činjeničnog stanja, savjesnom i detaljnom ocjenom svakog dokaza posebno i svih dokaza zajedno, Vijeće za zaštitu tržišnog natjecanja (dalje: Vijeće), na sjednici 29/2018., održanoj 14. studenog 2018., razmatralo je navedeni predmet te je na temelju članka 30. točke 2., članka 31. i članka 58. stavka 1. točke 13. ZZTN-a donijelo odluku kojom se utvrđuje da u razdoblju od 2011. do 17. prosinca 2014. HT nije narušio tržišno natjecanje zlorabom vladajućeg položaja na mjerodavnim tržištima započinjanja (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koje se pruža na fiksnoj lokaciji, pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji) na fiksnoj lokaciji i veleprodajnog širokopojasnog pristupa na teritoriju Republike Hrvatske u smislu članka 13. ZZTN-a. Navedeno stoga što nisu utvrđeni dokazi da je HT odbijao pružati veleprodajne usluge alternativnim operatorima, odnosno nisu utvrđeni dokazi da je u odnosu na pružanje veleprodajnih usluga primjenjivao povoljnije uvjete prema svom povezanom društvu Iskon u usporedbi s ostalim alternativnim operatorima, a što bi se trebalo očitovati u taktici odugovlačenja glede pružanja veleprodajnih usluga s ciljem istiskivanja konkurenata s tržišta i/ili sprječavanja ulaska novih konkurenata na tržište. Nadalje, Vijeće je odlučilo da se odgovarajućom primjenom kriterija iz pravne stečevine Europske unije u smislu članka 2.a i članka 74. ZZTN-a te pravnog stajališta Suda EU-a u tumačenju odredbe članka 5. stavka 2. Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003, predmetni postupak protiv HT-a, u dijelu koji je pokrenut u smislu članka 102. UFEU-a, obustavi.

Vijeće svoju odluku obrazlaže kako slijedi.

U predmetnom postupku, pokrenutom po službenoj dužnosti, a na temelju inicijative poduzetnika H1, bilo je potrebno utvrditi nalazi li se HT u vladajućem položaju na mjerodavnim tržištima te je li u konkretnom slučaju došlo do zlorabe vladajućeg položaja u smislu članka 13. ZZTN-a i članka 102. UFEU-a, odnosno je li HT primjenjivao povoljnije uvjete prema svom povezanom društvu, Iskonu u odnosu na ostale alternativne operatore te je li HT odbijao pružanje veleprodajnih usluga alternativnim operatorima koje bi se trebalo očitovati u taktici odugovlačenja glede pružanja veleprodajnih usluga s ciljem istiskivanja konkurenata s tržišta i/ili sprječavanja ulaska novih konkurenata na tržište.

Predmetni ponovljeni postupak protiv HT-a radi utvrđivanja sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja zlorabom vladajućeg položaja pokrenut je u smislu članka 13. ZZTN-a u odnosu na razdoblje od 2011. do 17. prosinca 2014., dok je u smislu članka 102. UFEU-a u konkretnom slučaju promatrano razdoblje od 1. srpnja 2013. do 17. prosinca 2014. Razlozi za navedeno detaljno su navedeni u uvodu ovoga obrazloženja i točki 8.3. obrazloženja ovoga rješenja.

Mjerodavnim tržištima u predmetnom postupku određena su tržišta započinjanja (originacije) poziva iz javne komunikacijske mreže koje se pruža na fiksnoj lokaciji, pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji) na fiksnoj lokaciji i veleprodajnog širokopojasnog pristupa na teritoriju Republike Hrvatske, što je obrazloženo u točki 8. obrazloženja ovoga rješenja.

Nadalje, uzevši u obzir činjenicu kako je HT povijesni operator koji je na utvrđenim mjerodavnim tržištima sukladno prethodnoj regulaciji tržišta i propisima o elektroničkim komunikacijama određen kao operator sa značajnom tržišnom snagom te slijedom činjenica da je to utvrđenje temeljeno na načelima tržišnog natjecanja i da je AZTN na navedena

utvrđenja davao mišljenja bez primjedbi, a što je obrazloženo u točki 9. obrazloženja ovoga rješenja, utvrđeno je kako se HT, u smislu članka 12. ZZTN-a, nalazi u vladajućem položaju na sva četiri određena mjerodavna tržišta .

Nadalje, ovaj slučaj ocjenjivan je u smislu članka 13. točke 2. ZZTN-a i članka 102. (b) UFEU-a. Promatrajući provedbena načela kojima se vodi Europska komisija u postupcima primjene članka 82. Ugovora o EZ-u (koji odgovara članku 102. UFEU-a) na postupanja poduzetnika u vladajućem položaju koja za posljedicu mogu imati isključivanje drugih poduzetnika s tržišta, AZTN je dodatno, sukladno članku 74. ZZTN-a, u konkretnom slučaju na odgovarajući način primijenio kriterije koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji, uzimajući u postupku ocjene u obzir i Uputu o provedbenim prioritetima Komisije, a što je obrazloženo u točki 10. obrazloženja ovoga rješenja.

Slijedom navedenog, u predmetnom slučaju nisu utvrđeni izravni dokazi o strategiji protutržišnog postupanja HT-a koja bi imala za cilj ograničavanje tržišnog natjecanja.

Vežano na navedeno, potrebno je istaknuti kako je AZTN odluke sektorskog regulatora i nadležnih sudova donesenih u odnosu na HT isključivo promatrao u kontekstu tržišnog natjecanja odnosno utvrđivao postoji li kumulativni učinak *ex ante* povreda po posebnim propisima i može li se on smatrati neizravnim dokazom dijela ukupne strategije HT-a u postupanjima prema alternativnim operatorima glede pružanja veleprodajnih usluga. Sama *ex ante* povreda posebnih propisa ne znači istovremeno bezuvjetno i povredu propisa o zaštiti tržišnog natjecanja.

U odnosu na provedbu odluke HAKOM-a od 6. travnja 2011., odnosno objavu standardne ponude i vrijeme sklapanje Okvirnih ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije, u konkretnom slučaju sva rješenja sektorskog regulatora HAKOM-a, na koje se poziva podnositelj inicijative, VUSRH je poništio što je detaljnije obrazloženo pod točkom 11. obrazloženja ovoga rješenja. Stoga se te odluke HAKOM-a ne mogu smatrati ni dostatnom indicijom, a osobito ne neizravnim dokazom o postojanju strategije HT-a u postupanjima prema alternativnim operatorima koja bi imala za cilj ograničavanje tržišnog natjecanja. Dodatno su u odnosu i na druge alternativne operatore utvrđene činjenice o postupku provedbe realizacije usluge najma korisničke linije, a sve u skladu s člankom 74. ZZTN-a i primjenom kriterija koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji te nisu utvrđeni dokazi, odnosno pokazatelji kašnjenja u dijelu postupka podnošenja zahtjeva i sklapanja ugovora o mogućnosti pružanja usluge najma korisničke linije, a što je detaljnije obrazloženo pod točkom 11. obrazloženja ovoga rješenja.

Nadalje, Vijeće je stava da iz analize koje je proveo AZTN u ovom postupku, a koja je detaljno obrazložena u točkama 12., 13. i 14. obrazloženja ovoga rješenja nema dokaza da je Iskon kao povezano društvo HT-a, bio stavljen u povoljniji položaj u odnosu na ostale alternativne operatore te nema dokaza da je HT Iskonu davao povoljnije uvjete u odnosu na ostale alternativne operatore.

Analiza realizacije veleprodajnih usluga ukazuje da ne postoje takvi pokazatelji iz kojih bi nedvojbeno proizašao zaključak o povoljnijem tretmanu od strane HT-a prema njegovom povezanom društvu, Iskonu, u odnosu na ostale alternativne operatore. Upravo suprotno, utvrđene činjenice o vremenu realizacije veleprodajnih usluga i vremenu otklona smetnji pri korištenju veleprodajnih usluga pokazuju u bitnome usporedive pokazatelje za Iskon kao povezano društvo HT-a i za druge alternativne operatore korisnike veleprodajnih usluga HT-a.

Također, pokazatelji o kašnjenju realizacije usluga i kašnjenju otklona kvarova te vremenskim pokazateljima kašnjenja realizacije i kašnjenja otklona kvarova od strane HT-a su neusporedivi s pokazateljima i intenzitetom tih postupanja koji se bilježe u odluci Komisije u predmetu



*Telekomunikacija Polska*. S druge strane, određena kašnjenja pri pružanju usluga koja su utvrđena u postupku, HT je u svojoj obrani razumno i objektivno opravdao, a što je obrazloženo u točki 15. obrazloženja ovoga rješenja. Navedene razloge HAKOM je prepoznao i u bitnome prihvatio, uslijed čega je u konačnici došlo do izmjene Standardnih ponuda za predmetne veleprodajne usluge od strane sektorskog regulatora. Također, Vijeće naglašava kako su kašnjenja u realizaciji veleprodajnih usluga, a koje su prethodno regulirane sukladno propisima o elektroničkim komunikacijama, bila predmet ocjene od strane HAKOM-a kao sektorskog regulatora, a temeljem podnesenih zahtjeva od strane operatora.

U odnosu na problematiku migracije korisnika H1 usluge predodabira operatora i usluge najma korisničke linije, riječ je o individualnim prijavama 12 (dvanaest) korisnika - potrošača, a koji podatak u odnosu na ukupan broj individualnih korisnika koji se mjeri u desecima tisuća korisnika nije dostatan i ne predstavlja uzorak po kojem bi se moglo zaključiti kako je HT zloupotrijebio vladajući položaj na predmetnom mjerodavnom tržištu. Isto je obrazloženo u točki 17. obrazloženja ovoga rješenja

Slijedom navedenog, Vijeće smatra da je iz utvrđenog činjeničnog stanja razumno zaključiti kako HT nije narušio tržišno natjecanje na predmetnom mjerodavnom tržištu u smislu članka 13. ZZTN-a.

Stoga je AZTN, na temelju odluke Vijeća, odlučio kao u točki I. izreke ovog rješenja.

Pored navedenog, a u odnosu na članak 102. UFEU-a po kojemu je predmetni postupak bio pokrenut, važno je naglasiti kako je AZTN odluku o obustavi postupka u točki II. izreke ovog rješenja donio odgovarajućom primjenom kriterija iz pravne stečevine Europske unije.

Naime, odredbama članka 2.a i članka 74. ZZTN-a propisano je da se ZZTN-om uređuje i primjena članka 102. UFEU-a na sve oblike narušavanja tržišnog natjecanja od strane poduzetnika koji imaju učinak na trgovinu između Republike Hrvatske i država članica Europske unije sukladno Uredbi Vijeća (EZ) br. 1/2003 te da se u primjeni ZZTN-a, osobito u slučajevima postojanja pravnih praznina ili dvojbi pri tumačenju propisa, u skladu s člankom 1. Ugovora o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji („Narodne novine - Međunarodni ugovori“, br. 2/12), na odgovarajući način primjenjuju kriteriji koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji.

Odredbom članka 5. stavka 1. Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003 propisano je kako tijela država članica nadležna za tržišno natjecanje imaju ovlasti primjenjivati članke 81. i 82. Ugovora u pojedinačnim slučajevima. U tu svrhu, ona mogu, po službenoj dužnosti ili postupajući po pritužbi, donositi sljedeće odluke: zahtijevati da se povreda zakona otkloni, odrediti privremene mjere, prihvatiti obveze te izricati kazne, dnevne ili druge kazne predviđene nacionalnim propisima.

Stavkom 2. članka 5. navedene Uredbe iz Ispravka Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003 (Službeni list L 173/108, 30. lipnja 2016.) propisano je da ako na temelju informacija koje posjeduju nisu ispunjeni uvjeti za utvrđivanje zabrane, nacionalna tijela za tržišno natjecanje mogu također odlučiti da ne postoji temelj za daljnje postupanje.

Nikakve druge odluke osim ovih izričito navedenih u članku 5. Uredbe ne mogu donositi tijela država članica EU-a nadležna za tržišno natjecanje.

U svrhu izbjegavanja eventualnih dvojbi pri tumačenju navedene odredbe članka 5. Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003 i ocjene jesu li nacionalna tijela za zaštitu tržišnog natjecanja ovlaštena donijeti odluku kojom se utvrđuje da nije narušeno tržišno natjecanje u smislu odredbe članka 102. UFEU-a, AZTN je u predmetnom postupku na odgovarajući način primijenio kriterije koji proizlaze iz primjene pravila o tržišnom natjecanju u Europskoj uniji. Konkretno, AZTN je na

odgovarajući način primijenio sudsku praksu Suda EU-a, kao najvišeg sudskog tijela EU-a i jedinog tijela koje ima isključivo pravo tumačiti pravo EU-a. Naime, Sud EU-a ima zadaću osigurati ujednačavanje sudske prakse i razvoj prava EU-a. Stoga su presude Suda EU-a i njegova praksa izvor prava za sve države članice i sve europske institucije.

Naime, Sud EU-a je u svojoj praksi odredbu članka 5. Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003 tumačio teleološki, prema cilju i svrsi same odredbe, na način da postoji postupovno ograničenje nacionalnih tijela za zaštitu tržišnog natjecanja da prilikom ocjenjivanja konkretnog postupanja poduzetnika na tržištu mogu, ako to jest slučaj, donijeti odluku o nepostojanju povrede nacionalnih propisa, ali ne i odluku o nepostojanju povrede propisa Europske unije o zaštiti tržišnog natjecanja.

To ograničenje proizlazi iz presude Suda EU-a u predmetu C-375/09 *Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów protiv Tele2 Polska sp. z o.o., kasnije Netia SA.*, od 3. svibnja 2011. (točke 23., 24., 26.-30., 32. i 34.). Prema toj presudi (točka 23.) nacionalna tijela za zaštitu tržišnog natjecanja nisu ovlaštena donijeti odluku kojom se utvrđuje da nije narušeno tržišno natjecanje u smislu odredbe članka 102. UFEU-a.

Nadalje, Sud EU-a je u naprijed navedenom predmetu zaključio (točka 27.) da bi u slučaju da nacionalni zakon predviđa obvezu donošenja odluke kojom se utvrđuje nepostojanje povrede članka 102. UFEU-a, takva odredba nacionalnog zakona bila u suprotnosti s pravom EU-a, smatrajući tu odredbu članka 5. (2) Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003 izravno primjenjivom.

Sud EU-a je svoju odluku obrazložio (točka 28.) ističući da bi donošenje „negativnih“ meritornih odluka od strane nacionalnih tijela za zaštitu tržišnog natjecanja moglo ugroziti ujednačenu primjenu članka 102. UFEU-a, budući da bi takve odluke mogle spriječiti Europsku komisiju da naknadno utvrdi kako to postupanje ipak jest povreda članka 102. UFEU-a.

Jedno od obilježja pravnog sustava EU-a koje proizlazi iz sudske prakse Suda EU-a jest načelo nadređenosti prava EU-a nacionalnim pravnim sustavima država članica (točka 3. i točka 7. presude u predmetu *Costa/E.N.E.L.*). Stoga navedeno načelo obvezuje zakonodavca da sadržajno uskladi odredbe nacionalnoga pravnog sustava s pravnim sustavom EU-a.

Naprijed navedeno proizlazi i iz prakse VUSRH-a koji je presudom u predmetu AZTN protiv Hrvatska pošta d.d., pod poslovnim brojem: UsII-15/16-19, od 22. rujna 2017., potvrdio rješenje AZTN-a, KLASA: UP/I 034-03/13-01/010, od 26. studenog 2015. Tim je rješenjem, između ostalog, okončan postupak bez meritorne odluke o nepostojanju povrede propisa Europske unije o zaštiti tržišnog natjecanja. Navedeni je sud ocijenio pravilnim predmetno utvrđenje AZTN-a s obzirom na načelo nadređenosti prava EU-a nad odredbama nacionalnog zakona odnosno ZZTN-a i uzimajući u obzir pravno stajalište suda EU-a o tome kako nacionalna tijela za zaštitu tržišnog natjecanja nisu ovlaštena donijeti odluku kojom se utvrđuje da nije narušeno tržišno natjecanje u smislu odredbe članka 102. UFEU-a. Na opisani je način VUSRH pravomoćno prihvatio tumačenje odredbe članka 5. (2) Uredbe Vijeća (EZ) br. 1/2003.

Također, načela izravnog učinka i nadređenosti prava EU-a nacionalnom pravu proizlaze iz odredbi članka 145. Ustava Republike Hrvatske.

U kontekstu izravne neprimjenjivosti pojedine odredbe nacionalnoga zakona države članice koja je u suprotnosti s pravom EU-a, Sud EU-a je u predmetu *Amministrazione delle finanze dello Stato/Simmenthal* utvrdio kako (cit.): „...svaki nacionalni sud mora, u okviru svoje nadležnosti, u cijelosti primjenjivati pravo Zajednice i štiti prava koja su na temelju njega pojedinci stekli te ne smije primjenjivati odredbe nacionalnog prava koje su u suprotnosti s pravom Zajednice neovisno o tome jesu li donijete prije ili nakon odredbe prava Zajednice. Obveza primjene prava Zajednice postoji neovisno o tome što odredba nacionalnog propisa

*još nije ukinuta, kao i neovisno o tome što nadležno tijelo još nije odlučilo je li ona sukladna pravu Zajednice.“ (točka 21. i tekst na kraju odluke).*

S obzirom na sadržaj odredbe članka 58. stavka 1. točke 13. ZZTN-a prema kojoj AZTN ima ovlast donijeti rješenje kojim se utvrđuje da nije narušeno tržišno natjecanje u smislu odredbe članka 102. UFEU-a i navedeno stajalište Suda EU-a u presudi C-375/09, prema kojem nacionalna tijela za zaštitu tržišnog natjecanja nisu ovlaštena donijeti odluku kojom se utvrđuje da nije narušeno tržišno natjecanje u smislu odredbe članka 102. UFEU-a, AZTN ističe kako je prethodni postupak pred Sudom EU-a temeljni institut prava EU-a čija je svrha pružiti državama članicama sredstvo osiguranja ujednačenog tumačenja i primjene tog prava u okviru EU-a.

Prethodni postupak pred Sudom EU-a mogu pokretati samo nacionalni sudovi država članica.

Sukladno članku 267. UFEU-a, nacionalni sudovi protiv čijih odluka postoji pravno sredstvo u nacionalnom pravu, imaju diskreciju hoće li pokrenuti prethodni postupak. Sud protiv čije odluke nema pravnog lijeka po nacionalnom pravu mora uputiti takav zahtjev Sudu EU-a, ako se u postupku pred njim pojavi pitanje valjanosti ili interpretacije prava EU-a.

Uloga Suda EU-a u prethodnom postupku jest tumačenje prava EU-a ili odlučivanje o valjanosti tog prava.

Slijedom svega navedenog, AZTN je nakon utvrđenja kako u konkretnom slučaju HT nije narušio tržišno natjecanje u smislu članka 13. ZZTN-a, okončao predmetni postupak bez meritorne odluke o nepostojanju povrede propisa Europske unije o zaštiti tržišnog natjecanja, primjenjujući načelo nadređenosti prava EU-a nad odredbama nacionalnog zakona odnosno ZZTN-a i uzimajući u obzir pravno stajalište Suda EU-a o tome kako nacionalna tijela za zaštitu tržišnog natjecanja nisu ovlaštena donijeti odluku kojom se utvrđuje da nije narušeno tržišno natjecanje u smislu odredbe članka 102. UFEU-a.

Stoga je AZTN, na temelju odluke Vijeća, odlučio kao u točki II. izreke ovoga rješenja.

#### Uputa o pravnom lijeku

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se u roku od trideset (30) dana od dana dostave ovoga rješenja može tužbom pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske.

Predsjednik Vijeća za  
zaštitu tržišnog natjecanja

Mladen Cerovac, mag. iur.

#### *Napomena:*

*Sukladno članku 53. ZZTN, podaci koji predstavljaju poslovnu tajnu izuzeti su od objavljivanja te su u tekstu navedeni podaci označeni [...], odnosno koriste se postoci u rasponu.*