

## УВОДНА НАПОМЕНА КОМИСИЈЕ ЗА ЗАШТИТУ КОНКУРЕНЦИЈЕ

Приликом израде неконфиденцијалне верзије решења о појединачном изузећу рестриктивног споразума од забране који следи у даљем тексту, Комисија је применила одредбе следећих законских прописа:

- Закон о заштити пословне тајне („Службени гласник РС“ бр. 72/2011) а нарочито чл. 4., 5., 8., 10. и 18.;
- Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“ бр. 120/2004; 54/2007; 104/2009 и 36/2010) а нарочито чл. 8. и 9. тачка 5).
- Закон о заштити конкуренције („Службени гласник РС“ бр. 51/2009) а нарочито члан 45. став 4. а у вези са чланом 43. став 2.

Из претходно наведеног разлога поједини делови текста образложења коначног решења изостављени су, а уместо текста унета је ознака „[.....]“ која у поједином случају замењује нумерички израз или текстуални део реченице или пасуса у коме се налази заштићени податак.

У свему осталом објављено решење истоветно је коначном решењу које је донео Савет Комисије за заштиту конкуренције.



Република Србија  
**КОМИСИЈА ЗА ЗАШТИТУ  
КОНКУРЕНЦИЈЕ**  
Број: 4/0-03-147/2012-18  
Датум: 17. 07. 2012. године  
Београд

Савет Комисије за заштиту конкуренције на основу чл. 22. став 2. и 25. став 5. Закона о заштити конкуренције ("Службени гласник РС", бр. 51/09), Одлуке Савета бр. 1/0-07-532/2012-1 од 17.07.2012. године, члана 192. Закона о општем управном поступку ("Службени лист СРЈ", бр. 33/97, 31/01 и „Службени гласник РС“ бр. 30/2010) и члана 2. став 1. тачка 2. Тарифника о висини накнада за послове из надлежности Комисије за заштиту конкуренције ("Службени гласник РС", бр. 49/2011), решавајући по захтеву привредних друштава: Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. из Београда, Таковска бр. 2, чији је законски заступник генерални директор Бранко Радујко и „ЦЕНТРОСИНЕРГИЈА д.о.о.“ из Београда, Булевар Милутина Миланковића бр. 19, чији је законски заступник директор Дејан Станчевић а које је заступано по пуномоћницима адвокатима Бојан Вучковић и др. из ОАД Карановић/Николић из Београда, Ресавска бр. 23, у предмету појединачног изузећа рестриктивног споразума од забране, на 92. седници одржаној дана 17.07.2012. године доноси

## **РЕШЕЊЕ**

**I ИЗУЗИМА СЕ ОД ЗАБРАНЕ** рестриктивни споразум – Уговор о генералној дистрибуцији одређених услуга и производа Телеком-а Србија а.д., закључен дана 20.12.2011. године између привредних друштава: Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. из Београда, Таковска бр. 2 и „ЦЕНТРОСИНЕРГИЈА д.о.о.“ из Београда, Милутина Миланковића бр. 19.

**II ОДРЕЂУЈЕ СЕ ПЕРИОД** појединачног изузећа од забране споразума - уговора из тачке I диспозитива овог решења у трајању од 4 (четири) године од дана закључења уговора, односно до 20.12.2015. године.

**III УТВРЂУЈЕ СЕ** обавеза и **НАЛАЖЕ СЕ** подносиоцима захтева да на име накнаде за издавање овог решења уплате износ од 1.200,00 евра (хиљадудвестотинеевра) у динарској противвредности по средњем курсу Народне банке Србије важећем на дан уплате на рачун Комисије за заштиту конкуренције бр. 840-0000000880668-16 отворен код Управе за трезор, са позивом на број 4/0-03-818/2011-1, у року од седам дана од дана пријема овог решења.

## **Образложење**

Комисији за заштиту конкуренције поднета су два захтева за појединачно изузеће рестриктивног споразума од забране, а оба су се односила на појединачно изузеће од забране Уговора о

генералној дистрибуцији одређених услуга и производа ТЕЛЕКОМ-а СРБИЈА а.д. закљученог дана 20.12.2011. године између Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. из Београда, Таковска 2 (у даљем тексту: Телеком) и „Центросинергија“ д.о.о. из Београда, Милутина Миланковића 19 (у даљем тексту: Центросинергија), за примљених у Комисији под бројем 4/0-03-147/2012-1 од 21.02.2012. године и бројем 4/0-03-170/2012-1 од 27.02.2012. године.

С обзиром на то да су се оба захтева односила на исти уговор, али су поднета појединачно од сваке уговорне стране, стекли су се услови из члана 117. ЗУП-а па су Закључком председника Комисије бр.4/0-03-147/2012-4 веза 4/0-03-170/2012-2 од 29.02.2012. године, спојени у један поступак, односно о оба захтева се решава у једном поступку под јединственим бројем 4/0-03-147/2012.

Након пријема, датумски првог, захтева Центросинергије, овлашћено лице је, због постојања сметњи за даљи рад по захтеву, у вези са применом члана 58. ЗУП-а, дана 23.02.2012. године упутило овом подносиоцу позив за исправку поднеска. У остављеном року подносилац захтева је отклонило сметње у свему према реченом позиву.

Примењујући релевантне одредбе Закона о заштити конкуренције („Службени гласник РС 51/2009 – у даљем тексту: Закон) и Уредбе о садржини захтева за појединачно изузеће рестриктивних споразума од забране ("Службени гласник РС", бр. 107/2009 – у даљем тексту: Уредба), након пажљиве анализе захтева и прилога уз захтев, констатовано је да је захтев непотпун, да су поједина изјашњења недовољно прецизна или су потпуно изостала, а сагласно томе, у циљу стварања могућности за даље поступање и одлучивање по предметним захтевима, било је нужно је да се исти допуне и ускладе са Уредбом, као и да се доставе додатни подаци, изјашњења и документа.

У смислу претходног, дана 12.03.2012. године, подносиоцима захтева је упућен одговарајући налог за допуну и додатна изјашњења.

На основу прелиминарне анализе и оцене поднетих захтева утврђено је да се предметним захтевима тражи појединачно изузеће од забране Уговора о генералној дистрибуцији одређених услуга и производа ТЕЛЕКОМ-а СРБИЈА а.д. закљученог дана 20.12.2011. године између подносилаца захтева.

Иако је одредбом члана 36. став 2. предметног Уговора предвиђено да се захтев за појединачно изузеће поднесе Комисији одмах по потписивању истог уговора, то је учињено тек по протеклу 2 месеца од потписивања. На ову околност је затражено посебно изјашњење подносилаца захтева, које су подносиоци захтева накнадно и доставили, а наведени разлози су прихватљиви за Комисију.

У погледу природе самог уговора уочене су одређене несагласности унутар самих захтева, односно у изјашњењима подносилаца захтева, у том смислу што су исти на различитим местима у захтеву природу споразума квалификовали на различите начине, при чему су износили своје ставове према којима се у конкретном случају не ради о ексклузивној дистрибуцији. С обзиром на то да су се у својим захтевима подносиоци позивали и на Европску регулативу и на домаће прописе, затражена су посебна додатна изјашњења у погледу природе самог уговора.

Почетном анализом утврђено је да је предмет уговора дефинисан у члану 2. истог, при чему је наведено:

- успостављање и реализација Система за електронске допуне у складу са процедурама рада датим у Прилогу 1 уговора,
- генерална дистрибуција и продаја услуга допуне ргегаid кредита и наплате допуне ino Call кредита Телеком-а, Корисницима на Територији, од стране Центросинергије односно Продаваца, у свему према важећем ценовнику и важећим процедурама Телеком-а, а на основу технолошког решења Система за електронске допуне или технолошког решења за SMS допуну ргегаid кредита,
- генерална дистрибуција и продаја Prepaid SIM картица, картица за допуну, Хало картица, Ino Call картица и WLAN картица, (у даљем тексту заједно: Картице) и Промотивних ргегаid пакета.

У члану 1. предметног уговора дате су све потребне дефиниције појмова и израза употребљених у уговору.

Уговором се предвиђа да се у досадашњој дистрибутивној мрежи, преко које је Телеком вршио дистрибуцију својих услуга и производа који су предмет овог уговора, спроведе „оптимизација и смањење трошкова пословања“ као и да се претходно постигне „путем рационализације броја дистрибутера“ који су до закључења предметног уговора дистрибуцију обављали на основу уговора које су закључивали директно са Телеком-ом.

Из предметног уговора, навода у захтевима, закључено је да, након ступања на снагу уговора чије се изузеће тражи, више неће постојати ти „директни уговори“ дистрибутера са Телеком-ом, већ ће досадашњи дистрибутери морати да закључе нове уговоре, у својству поддистрибутера, са Центросинергијом, која ће надаље једина имати статус дистрибутера. Исто тако, предузетници који према дефиницији из уговора немају статус поддистрибутера, биће у обавези да закључе уговоре са Центросинергијом у својству „продаваца“ услуга и производа Телеком-а.

На основу свих података и навода у захтевима, закључено је да би се дистрибуција предметних услуга и производа Телекома вршила на два начина, односно кроз два канала до крајњег корисника (потрошача). Један начин – канал, подразумевао би ангажовање дистрибутивне мреже (постојеће и будуће) саме Центросинергије. Ту се укључује и постојећа и будућа дистрибутивна мрежа учесника на тржишту са којима је Центросинергија повезана у једну групу привредних друштава (повезани учесници). У погледу ове мреже у захтевима је наведена, као изгледна, могућност значајног проширења мреже (продајних места), а ова околност доводи се у везу са могућом концентрацијом до које ће доћи када повезано друштво Штампа Систем, преузме потраживања која према повериоцима (Телеком-у и Државној лутрији Србије) има стечајни дужник Футура плус. Конверзијом тих потраживања у капитал стечајног дужника, Штампа Систем би стекла и продајна места на којима је до сада пословала Футура Плус. Овај дистрибутивни мрежни потенцијал, постојећи и будући, читаве групе повезаних лица којој припада и Центросинергија, наводи се и као један од разлога за закључење предметног уговора чије се изузеће тражи.

Други начин – канал дистрибуције, одвијао би се посредством Центросинергије, преко поддистрибутера и продаваца, који су до сада имали „директне“ уговоре са Телеком-ом.

Из претходног се могло закључити да је Центросинергија, сама или као повезано друштво, и до сада била присутна на тржишту дистрибуције и продаје предметних услуга и производа, при

чему је у односу на остале дистрибутере и продавце била у односу конкурента (интра бренд конкуренције). Оно што је у тој фази поступка по захтеву било непознато јесте да ли су исти учесници били у односу међусобних конкурената и када су у питању исте и/или сродне услуге и производи других оператера који су непосредни конкуренти Телеком-у, нарочито у мобилној телефонији (интербренд конкуренција).

Уговорни однос који би успоставила Центросинергија са будућим поддистрибутером, или продавцем, је „самостални уговорни однос“ између тих уговорних страна, при чему се истим не конституишу никакве обавезе Телекома према поддистрибутерима или продавцима у погледу обавеза које према њима преузима Центросинергија. Са друге стране Центросинергија би била одговорна Телекому за укупно функционисање „њене дистрибутивне мреже“.

Уговором су такође утврђене и накнаде (назване: попуст) за Центросинергију, које се разликују зависно од врсте услуге односно производа који се дистрибуира и продаје. Уговором се не дефинишу питања детаља будућих уговора које ће Центросинергија закључивати са осталим учесницима у ланцу дистрибуције и продаје, па тако ни питање накнада које ће припасти поддистрибутерима или продавцима.

*поднесци на основу којих је одлучивано у предмету*

Имајући у виду претходно изнето и закључке које је овлашћено лице доносило у циљу прикупљања додатних података, изјашњења и допуне самих захтева за појединачно изузеће, те након што су подносиоци захтева у свему поступили по налозима, приступило се коначној анализи и оцени предметног захтева, а пре свега у погледу испуњености свих услова из члана 11. Закона, односно оцени свих навода и чињеница којима подносиоци захтева објашњавају и доказују кумулативну испуњеност ових услова.

Претходно је учињено на основу поднесака, прилога, додатака и остале документације која чини списе предмета, а нарочито на основу:

- поднесака Центросинергије: од 21.02.2012. год; 28.02.2012. год.; 28.03.2012. год.; 03.04.2012. год.; 06.04.2012. год.; 20.04.2012. год.; заједничког поднеска подносилаца захтева од 21.06.2012. год. и поднеска од 05.07.2012. године
- поднесака Телекома: од 27.02.2012. год.; 29.03.2012. год.; и заједнички поднесак од 21.06.2012. год.

Подносиоци захтева су одвојеним поднесцима од 11.04.2012. год. (Центросинергија) и 20.04.2012. год. (Телеком) затражили заштиту података у складу са чланом 45. Закона.

Оцењујући оправданост постављених захтева за заштиту података, председник Комисије је оценила да су подносиоци захтева у довољној мери учинили извесним могућност настанка штетних последица услед откривања података који су обухваћени предметних захтевима, те је сагласно томе, дана 26.06.2012. године, донела појединачне закључке о заштити података.

На основу претходно набројаног, Комисија је утврдила следеће:

## Странке у поступку су:

### 1) ТЕЛЕКОМ СРБИЈА

**Пословно име:** Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д.

МБ: 17162543; ПИБ: 100002887

**Законски заступник:** Бранко Радујко – генерални директор

делатност: 6110 – кабловске телекомуникације

**Регистровано седиште:** Таковска 2, Београд, Република Србија

Телеком Србија је акционарско друштво које контролише Република Србија, претежно активно у области телекомуникација. Телеком Србија је основало Јавно предузеће ПТТ саобраћаја „Србија“ као једночлано акционарско друштво крајем маја 1997. године, у поступку структурне и власничке трансформације ПТТ система Србије. Телеком Србија пружа корисницима све врсте фиксних телекомуникационих услуга, услуге преноса података, телематске услуге, услуге са додатном вредношћу, ISDN услуге, услуге интелигентне мреже, фиксне сателитске услуге, фиксне услуге за коришћење стандарда DECT, услуге Интернета, мултимедијалне услуге, услуге мобилне телефоније, одржавање и поправку телекомуникационих постројења и мреже. Поред споменутих, пословање Телеком-а Србија обухвата и просторно и урбанистичко планирање, пројектовање и градњу телекомуникационих објеката, услуге преноса података, ISDN, ADSL и Frame Relay услуге за пословне системе и бизнис кориснике и услуге директног приступа Интернету, изнајмљивање Интернет портова, telehousing услуге, услуге бесплатног позива, универзалног приступног броја, позива са додатном тарифом и гласања телефоном.

Тренутно, 80% акција Телеком-а Србија је у власништву Републике Србије, уз 20% сопствених акција. Поред тога, Влада Републике Србије поседује право златне акције, на основу које се без њене сагласности не би могле донети одређене одлуке којима се штите стратешки интереси државе. Телеком Србија преко зависних друштава пружа телекомуникационе услуге и у Босни и Херцеговини и Црној Гори.

### *Повезани учесници*

#### **Привредно друштво за одржавање и обезбеђивање објеката, имовине и друге услуге „Телус“ а.д.**

*Делатност:* Пружање услуга одржавања хигијене, пружање услуга физичког обезбеђења, пружање услуга редовног одржавања објеката.

*Власничка структура:* 100% Телеком Србија а.д.

Друштво не обавља делатност вршења електронских допуна.

#### **Друштво за телекомуникације „Мтел“ д.о.о. Подгорица**

*Претежна делатност:* Бежичне телекомуникације.

*Власничка структура:* 51% Телеком Србија а.д.; 49% Телекомуникације Р. Српске а.д.

Друштво је на територији Црне Горе, на крају децембра 2011. године, имало процењено тржишно учешће од [.....]; а на крају фебруара 2012. године - [.....].

#### **„Телекомуникације РС“ а.д. Бањалука**

*Основна делатност:* Телекомуникације - делатност пружања телекомуникационе и повезане услужне делатности, тј. пренос гласа, података, текста, звука слике, а обухвата: делатност

жичане телекомуникације; делатност бежичне телекомуникације; делатност сателитске телекомуникације; остале телекомуникајске делатности.

*Власничка структура:* (према стању датом у годишњем извештају за 2011. годину): 65,01% Телеком Србија а.д.; 10,01% Пензијски резервни фонд а.д. Бања Лука; 5,13% Зептерфонд а.д. Бања Лука; 5,03% Фонд за реституцију Републике Српске а.д. Бања Лука и 14,82% остали акционари.

Процена компаније „Телекомуникације РС а.д. Бањалука је да њено тржишно учешће у области услуга мобилне телефоније у Босни и Херцеговини износи око [.....].

### **Друштво за телекомуникације „HD-WIN“ д.о.о.**

*Претежна делатност:* Кабловске телекомуникације

*Власничка структура:* 51% Телеком Србија а.д.; 40% Горан Ђаковић; 9% Спортадо Лимитед.

Друштво не обавља делатност вршења електронских допуна.

## **2) ЦЕНТРОСИНЕРГИЈА**

**Пословно име:** ЦЕНТРОСИНЕРГИЈА д.о.о.

МБ: 20734973

ПИБ : 107063820

*Законски заступник:* Дејан Станчевић – директор

*делатност:* 4639 – неспецијализована трговина на велико храном, пићем и дуваном.

**Регистровано седиште:** Булевар Милутина Миланковића 19, Београд, Република Србија

Центросинергија је друштво са ограниченом одговорношћу, основано 5. маја 2011. године при реструктурирању и повезивању са стратешким партнерима привредног друштва Центропроизвод а.д. Центросинергија је регистрована за неспецијализовану трговину на велику храном, пићима и дуваном.

Центросинергија је у искључивом власништву привредног друштва Центро-Штампа д.о.о, чији је 100% власник Центропроизвод а.д. Центропроизвод је настао 1976. године, издвајањем из друштвеног предузећа Центропром.

### *Повезани учесници*

#### **Центро Храна д.о.о.:**

Основна делатност: Управљање зависним друштвима

Споредна делатност: не постоји.

МБ: 17535838

*Власничка структура:* BLUEFOLD FINANCE LIMITED – Девичанска острва (Британска) – 8,98%; WILD MANGO INVEST CORP. – Девичанска острва (Британска) – 8,98%; Дарко Бајчетић – 0,06%; PROPERTY PLUS ESTABLISHMENT – Лихтенштајн – 73%; WHISTLER ENTERPRISES INC. – Панама – 8,98%

#### **Центропроизвод а.д.:**

Основна делатност: холдинг послови (управљање зависним друштвима)

Споредна делатност: не постоји.

МБ: 07040580

*Власничка структура:* Центро храна – 100%

**Центро-Штампа д.о.о.:**

Основна делатност: холдинг послови (управљање зависним друштвима)

Споредна делатност: не постоји.

МБ: 20692022

Власничка структура: Центропроизвод 100%

**Центропроизвод Инвестментс д.о.о.:**

Основна делатност: Нема [.....]

Споредна делатност: Нема.

МБ: 20136987

Власничка структура: Центропроизвод 100%

**Центропроизвод Граде д.о.о.:**

Основна делатност: Нема [.....]

Споредна делатност: Нема.

МБ: 20537612

Власничка структура: Центропроизвод 100%

**Центропроизвод Аграра д.о.о.:**

Основна делатност: Нема [.....]

Споредна делатност: Нема.

МБ: 20537736

Власничка структура: Центропроизвод 100%

**Центрологистика д.о.о.:**

Основна делатност: Пружање услуга превоза и других логистичких услуга.

Споредна делатност: Не постоји.

МБ: 20793147

Власничка структура: Центро Штампа 100%

**Штампа Систем д.о.о.:**

Основна делатност: Трговина на мало кроз ланац малопродајних објеката – киоска.

Споредна делатност: не постоји.

МБ: 20252694

Власничка структура: Центро Штампа 100%

**Јуст а Момент:**

Основна делатност: Трговина на мало кроз ланац малопродајних објеката – convenience shops.

Споредна делатност: не постоји.

МБ: 20558652

Власничка структура: Центро Штампа 100%

*Разлози за закључење уговора - пословна политика Телекома - избор партнера*

У захтеву, а и каснијим поднесцима, Телеком је посебно нагласио да је предметни уговор резултат нове пословне стратегије Телекома, коју је својом одлуком из децембра месеца 2011. године дефинисао Управни одбор. Поменутом одлуком одобрава се нова пословна стратегија у области дистрибуције одређених услуга из понуде Телеком-а Србија а.д. којом се утврђује



обавеза: обављања послова успостављања и реализације Система за електронске допуне, дистрибуције услуга допуне rpreaid кредита и наплате допуне Ino Call кредита, и дистрибуције и продаје Rpreaid SIM картица, картица за допуну, Хало картица, Ino Call картица, WLAN картица и Промотивних rpreaid пакета корисницима посредством генералног дистрибутера, због потребе за „оптимизацијом и смањењем трошкова пословања, и рационализације броја дистрибутера услуга наведених у претходној алинеји који су у директном пословном односу са Телеком-ом Србија а.д.“.

Истом одлуком одобрено је, у складу са Закључком Владе, а циљу реализације ове пословне стратегије, закључивање Уговора о генералној дистрибуцији одређених услуга и производа Телеком-а Србија а.д. између „Центросинергија“ д.о.о. (као дистрибутера) и Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. (као принципала), под условима утврђеним текстом наведеног уговора који је био у прилогу ове одлуке и чини њен саставни део.

Образлажући разлоге за доношење поменуте одлуке о новој пословној стратегији, Телеком је навео између осталог:

„Промет rpreaid допуна опада из године у годину. Велики број корисника прелази на postpaid. Самим тим главни фокус оператера прелази у postpaid сегмент. Такође је важно напоменути да се генералном дистрибуцијом обухвата само један сегмент допуна rpreaid-а, а то је преко електронских терминала на киосцима.“ Овим Уговором нису обухваћени остали канали дистрибуције и продаје rpreaid и Inocall кредита. Као „остале канале“ Телеком наводи:

#### *Допуна rpreaid кредита:*

- Са Мондо WEB портала (са postpaid броја, текућег рачуна или преко платних картица)
- Са Мондо WAP портала (са postpaid броја или текућег рачуна)
- SMS поруком (са postpaid броја или банковног рачуна)
- Путем мт:с водича (са postpaid броја)
- Са фиксног телефона - Позивом на број 0800/100-900 и праћењем упутства говорног аутомата уз унос тражених података
- У мт:с пословницама и m:shopovima - Захтевом ка продавцу који врши допуну кредита на самом терминалу
- Express допуна (у недостатку друге могућности за допуну кредита) - У мт:с водичу позивом на одговарајући број
- Friendly допуна - У мт:с водичу позивом на одговарајући број

#### *Допуна InoCall кредита:*

- РСС Ваучери (путем SMS сервиса) Уношењем USSD кода \*818\*износ вредности#гастер за позив.

У образложењу навода о „новим каналима“ дистрибуције, Телеком наводи да се под другим каналима „предвиђају разне апликације које ће стимулисати допуне rpreaid кредита директно са картица или банковних рачуна корисника. Пратећи светске трендове смањења промета путем cash-а, Телеком Србија интезивно, у сарадњи са Народном банком и другим банкама, ради на изнаглажењу најлакших решења за корисника како би у будућности систем директног плаћања rpreaid кредита са рачуна био главни начин допуне.“

Даље се наводи: „Ефекат пословне политике Телекома, укључујући и предметни Уговор, на ово тржиште огледаће се пре свега у чињеници да ће поддистрибутери морати да дистрибуирају

rgeraid допуне и повезане услуге преко генералних дистрибутера, односно да генерално неће бити у могућности да послују директно са Телекомом. Приступ на тржиште неће бити онемогућен, нити затворен овим Уговором с обзиром да Центросинергија планира да, на јасној и транспарентној основи дефинише категорије купаца којима ће додељивати рабате на основу економски оправданих, објективних и проверљивих критеријума, уз једнак третман конкурената и сопствених продајних места. Исто се односи и на критеријуме за евентуално искључивање продајних места из мреже.

Сарадња, координација и преговарање са много актера, од којих знатан број има релативно мале тржишне уделе и допринос приходу, представља оптерећење за Телеком, као и велики ризик ненаплате потраживања (стечај Футуре представља добар пример). Рабат којим се исплаћује генерални дистрибутер економски надокнађује ове трошкове, нарочито кад се описани повољни секундарни ефекти униформног приступа узму у обзир.“

Телеком истиче да се „негативна пракса“ у пословању са дистрибутерима са којима је закључивао уговоре о дистрибуцији, односи пре свега на немогућност наплате, што за последицу имало - онемогућавање продајним местима да продају услуге крајњем кориснику.

У образложењу разлога који су определили избор пословног партнера – овде другог подносиоца захтева за појединачно изузеће, наводи се: „При иницијалној формулацији концепта генералне дистрибуције од стране Телекома Србија, преовлађујући разлози за избор партнера су били капацитети компаније као и могућност подношења значајних инвестиција које су се захтевале. Главни разлози који су превагнули на страну стратешког партнерства са Центросинергијом су:

- Центросинергија представља део значајне пословне групације, коју чини и разграната малопродаја (Штампа-Систем, потенцијално и Футура Плус);
- Центросинергија представља континуитет активности Центропроизвода, који је имао развијену дистрибутивну мрежу, велики know-how и капацитете;
- Центросинергија је била једина компанија потпуно опредељена и специјализована за обављање дистрибутивних активности rgeraid допуна, без споредних активности;
- Центросинергија је исказала спремност за инвестирање у развој јединственог система електронских допуна;
- Штампа-Систем, члан групације којој припада Центросинергија, [.....]

[.....]

### *Релевантно тржиште*

У погледу одређења *релевантног тржишта производа*, подносиоци захтева се у иницијалном захтеву изјашњавају да би се, у складу са установљеном праксом Европске Уније, релевантно тржиште производа активности Телеком-а Србија за сврху предметног Захтева могло дефинисати као тржиште пружања услуга мобилне телефоније. Подносиоци захтева сматрају да, иако се Споразум односи и на дистрибуцију одређених услуга фиксне телефоније (Хало картице и Ino Call картице), дистрибуција услуга фиксне телефоније продајом ових картица има миноран

удео у укупној продаји услуга фиксне телефоније ([.....]). Поред тога, дистрибуција Хало картица и Ino Call картица има занемарљив економски значај за уговорне стране у поређењу са дистрибуцијом услуга мобилне телефоније ([.....]).

Даље се износи став да шира или ужа дефиниција тржишта услуга мобилне телефоније није неопходна, с обзиром да се ефекти споразума огледају на вертикално нижем тржишту дистрибуције одређеног сегмента услуга (prepaid допуна и повезаних услуга мобилне телефоније) које Телеком Србија пружа. Такође се наводи да се услуге мобилне телефоније, у правној теорији и пракси Европске Комисије, не сматрају адекватно заменљивим фиксној телефонији, при чему основну разлику чини покретљивост, односно бежични карактер, методе наплате и тарифирања, регулаторни режими, као и већи број доступних услуга, нарочито код тзв. „паметних телефона“ и нових технологија.

Исто тако у захтеву се наводи да Европска Комисија у доношењу одлука из овог сектора углавном није правила разлику између postpaid и prepaid метода наплате, нити технолошких средстава којима се пружају услуге мобилне телефоније.

Подносиоци сматрају да при дефинисању релевантног тржишта активности Телеком-а Србија није неопходно правити разлику између prepaid и postpaid услуга. Техничко-организациони предуслови пружања услуге су из угла оператера функционално идентични, независно од система наплате, а сви актери на овом тржишту пружају и prepaid и postpaid услуге. Подносиоци стога предлажу да Комисија тржиште активности Телеком-а Србија ограничи на тржиште пружања услуга мобилне телефоније.

У погледу одређења *релевантног географског тржишта* подносиоци сматрају да као релевантно географско тржиште активности Телеком-а Србија треба посматрати национално тржиште Републике Србије. У складу са посебним прописима из области електронских комуникација пружање услуга мобилне телефоније је предмет засебног регулаторног режима, односно система лиценцирања и надзора Агенције за електронске комуникације. Сами телекомуникациони оператери, у зависности од техничких капацитета и инфраструктуре, своје услуге нуде на целини територије Србије.

На овако одређеном релевантном тржишту подносиоци захтева проценили су и тржишно учешће Телекома и његових конкурената – Теленора и VIP-а.

Удео Телекома определили су у висини од [.....] (у односу на број корисника) односно у висини од [.....] (у односу на укупни приход). Као извор података наводи се „Преглед тржишта телекомуникација у Републици Србији за 2010. годину“ (Републичка Агенција за телекомуникације, [.....]).

Када је у питању тржишно учешће конкурената на тржишту пружања услуга мобилне телефоније, процењени су тржишни удели: за Теленор – [.....] (у односу на укупан број корисника) односно [.....] (у односу на укупни приход); за VIP – [.....] (у односу на укупан број корисника) односно [.....] (у односу на укупни приход).

Када је у питању тржишно учешће конкурената на тржишту дистрибуције prepaid допуна и повезаних услуга мобилне телефоније, процењени су тржишни удели: за Теленор – [.....] (у односу на укупан број корисника) односно [.....] (у односу на укупни приход); за VIP – [.....] (у односу на укупан број корисника) односно [.....] (у односу на укупни приход).

Поступајући по налогу Комисије за допуна података и захтева за појединачно изузеће, Телеком је доставио податке који се односе на број дистрибутера са којима је имао закључене уговоре о

дистрибуцији предметних услуга, податке о дистрибутерима који су истовремено имали своју „малопродају“, дао прецизне податке о пет највећих дистрибутера и њиховим уделима у дистрибуцији предметних Телекомових услуга за године: 2009.; 2010. и 2011., као и о броју и највећим дистрибутерима (укључујући и њихове уделе у дистрибуцији предметних услуга Телекома) на дан сачињавања поднеска којим се одговара на налог Комисије за допуна захтева (28.03.2012. године). На основу претходних података Комисија је утврдила да је само четири дистрибутера имало истовремено и своју „малопродају“, а да је њихов удео у дистрибуцији предметне услуге Телекома био нешто мањи од [.....]. Исто тако утврђено је да је процентуално учешће „пет највећих“ дистрибутера Телекома релативно стабилно у посматраном периоду и износи преко [.....]. У тренутку сачињавања одговора по налогу Комисије (28.03.2012. године) – на списку „пет највећих“ налазила се и Центросинергија са учешћем од преко [.....].

Телеком је такође напоменуо да не врши малопродају својих услуга крајњим корисницима, већ преко дистрибутивног система и мреже продајних места, изузев у одређеном броју својих специјализованих продајних места, која су претежно профилисана за закључивање *postpaid* уговора са крајњим корисницима, а као додатну услугу нуде и могућност електронске допуне.

Други подносилац захтева – Центросинергија, у свом поднеску од 28.03.2012. године наводи да сама Центросинергија представља друштво са посебном наменом, основано ради администрације трансакционог центра и дистрибутивног система, те ради пружања подршке повезаној мрежи малопродајних објеката. Стога би Центросинергија, као своје релевантно тржиште активности, дефинисала генералну дистрибуцију (велепродајни ниво) *prepaid* допуна и повезаних услуга на територији Републике Србије. [.....] продајна места која су наведена у Захтеву за изузеће нису продајна места у власништву Центросинергије или повезаног друштва, већ малопродајна места са којима је закључен уговор о дистрибуцији. Остали релевантни аргументи поводом овог тржишта изнети су у Захтеву.

Такође, чланица групе којој Центросинергија припада – Штампа-Систем – је присутна и на *retail* нивоу дистрибутивног ланца, преко сопствене мреже киоска. Претежни производи који се у киосцима продају су цигарете, електронске допуне и дневна штампа (процена Учесника је да учешће у промету отприлике износи следствено [.....][.....][.....]. У поднеску се наводи да је Комисија имала прилику да се упозна са стањем на тржишту малопродаје робе у неспецијализованим радњама типа киоска при недавној пријави концентрације Штампа Систем – Футура Плус, укључујући тржишне уделе Штампа Система. [.....]

У свом допунском поднеску од 29.03.2012. године Телеком је основни захтев допунио анализом ефеката споразума на три „могућа тржишта“:

1) Пружање услуга мобилне телефоније *prepaid* корисницима (Телеком). У самом Захтеву је наведено да Уговор неће имати ефекта на тржиште мобилне телефоније. Подносилац овим наводима потврђује овакав став да се Уговором ни на који начин не ограничава или утиче на дистрибуцију *prepaid* допуна других оператора. Изузев утицаја на посповање и трошкове самог Телекома, структура овог тржишта, удели или баријере се неће променити - конкуренти остају исти, а сви оператори у овом тренутку (а може се очекивати и за време трајања споразума) имају једнак приступ свим каналима дистрибуције.

Наводи се такође да Теленор дистрибуцију врши искључиво преко повезаног друштва, Теленор Direct д.о.о., а Центросинергија је 12. марта 2012. доставила Комисији споразум који је закључен са VIP Mobile. Што се тиче карактеристика самог тржишта, оно се одликује регулаторним баријерама уласку, у виду лиценци које издаје РАТЕЛ, значајним инвестицијама које су неопходне за изнајмљивање или изградњу инфраструктуре мреже, високим фиксним

трошковима и релативно малим варијабилним, као и сходном олигополском структуром. С обзиром да не долази до вертикалне интеграције, као и да су „покривени“ сви постојећи оператори, а да се не може очекивати улазак нових играча у догледно време, подносиоци сматрају да не постоји утицај или повратна спрега између уговора и стања на тржишту пружања ргегајд услуга мобилне телефоније, укључујући потенцијалну вертикалну злоупотребу или foreclosure изазвану од стране Телекома. Што се тиче положаја учесника у споразуму, Телеком остаје при приказу свих ефеката који настају по пословање Телекома, а који су изнети у Захтеву и овом одговору.

Подносилац захтева сматра да је важно указати на додатне позитивне ефекте смањења трошкова пословања Телекома на благостање грађана. Ово се нарочито односи на очекивану поделу бесплатних акција компаније значајном сегменту грађана, којима би ефикасније пословање донело и већу вредност акција.

Додатна чињеница на коју вреди указати је знатна несразмера између тржишног удела Телекома обрачунатог према броју корисника и према приходу, што указује на релативно слабу искоришћеност номинално великих капацитета корисничке базе.

Једини начин на који би споразум хипотетички могао утицати на конкуренцију на овом нивоу дистрибутивног ланца би ишао директно на штету Телекома, и тицао се искључивања великог броја продајних места из мреже од стране генералног дистрибутера. Уколико би Центросинергија то учинила, тржишни удео Телекома на овом тржишту би могао бити уздрман у одређеној мери. Ипак, оваква ситуација не би била у економском интересу ни једне од страна, с обзиром на значај и зависност профита од заједничког рада, те стога представља потпуно нереалну ситуацију, која је и нивелисана одговарајућим одредбама Уговора. Са друге стране, премда Уговор у извесној мери ограничава могућност Телекома да изабере даље дистрибутере, што је појашњено у самом Захтеву, са становишта дугорочних пословних планова и системске политике компаније ово представља јасан бенефит по њено пословање. Овакав систем се успоставља пре свега због тога што Телеком жели да оствари већу контролу над дистрибуцијом својих ргегајд производа.

## 2) Дистрибуција ргегајд допуна и повезаних услуга (Центросинергија, велепродаја)

Ефекти који су се посебно анализирали и иницијалном захтеву, највећим су се делом тицали овог тржишта. Телеком, [.....], мења своју пословну политику тако што нуди дистрибутерима са више од 5% учешћа у приходима статус „генералног дистрибутера“. Уместо непосредних преговора са бројним малим учесницима и неколицином великих дистрибутивних мрежа, Телеком са оваквим Уговором и одлуком УО ствара формални ниво трговинског заступања у велепродаји ради боље контроле у логистичким операцијама закључења уговора са крајњим корисницима и регулисања односа са низводним сегментима дистрибутивног ланца. С обзиром на значајна улагања и одговарајући скок у приходу од продаје на тржишту дистрибуције који је начинила од свог оснивања, као и поузданост партнерства, доказаног преузимањем дуга Футуре Плус, Центросинергија ће стећи статус генералног дистрибутера, [.....].

## 3) Поддистрибуција ргегајд допуна и повезаних услуга (Штампа-Систем а.д. малопродаја)

Како се наводи у поднеску, ово тржиште није детаљније обрађивано у иницијалном захтеву, с обзиром да су на истом активна повезана друштва из групе, а не сама Центросинергија.

Поддистрибуција предметних услуга је тржиште са великим бројем учесника, углавном киоска и сличних привремених продајних пунктова, преко кога се крајњи потрошачи снабдевају ргегајд допунама и повезаним услугама. Центросинергија као генерални дистрибутер Телекома, природно планира да користи и дистрибутивне канале повезаних друштава.

Основни елементи структуре тржишта су велики број различитих учесника и чињеница да сегменту киоска, који трпи снажну конкуренцију на читавом асортиману од стране других трговинских формата, електронске допуне представљају несразмерно важан извор прихода, у односу на нпр. бензинске пумпе или супер-маркете, којима су секундарна делатност. Имајући то у виду, не постоје значајне улазне или излазне баријере на овом тржишту, с обзиром да је доминантни број релевантних конкурената, односно retail објеката сличних Центро-Штампиним монтажног и привременог карактера.

На захтев Комисије да се прецизно одреде у погледу стварања или јачања евентуалних баријера и других ограничења на тржишту до којих може доћи услед предметног споразума, подносиоци захтева дали су своја изјашњења.

Телеком наводи у свом поднеску од 29.03.2012. године: „Сматрамо да реализација предметног уговора нема утицаја на релевантно тржиште у погледу одсуства, постојања или успостављања правних или других препрека за улазак на тржиште или излазак са тржишта, а нарочито са становишта трошкова и времена. Дакле, ефекат Уговора представља формализација критеријума за улазак на ово тржиште. Премда то представља објективну баријеру уласку, исти се односи на (премда значајан) један сегмент дистрибутивних канала једног од три мобилна оператора на врло конкурентном тржишту, уз истакнуте аргументе о опадајућој важности овог начина плаћања и канала продаје. Телеком има неспорно право да самостално уређује своје уговорне односе, док не дискриминише друге учеснике на тржишту. Приступ на тржиште није онемогућен, нити затворен овим Уговором. Увођење нове, ефикасније структуре, уместо непосредног преговарања са индивидуалним продајним местима или малим поддистрибутерима у Србији, уз критеријум од 5% учешћа у продаји је оправдано, и засновано на прецизном и транспарентном критеријуму. Погодности економије обима и повећане експертизе се логички не би могле остварити или одржати на други начин, него уз укрупњавање тржишта, при чему треба узети у обзир да је сам праг релативно низак. Ексклузивност коју би Центросинергија евентуално уживала није заснована на тексту Уговора, већ на евентуалним кретањима на тржишту. Став учесника у поступку, поткрепљен и подацима, је да је ово тржиште до сада било без баријера уласку, али прилично несређено, са брзим и драматичним променама дистрибутивних партнера са значајним тржишним учешћем (нпр. повлачење [.....] као дистрибутера у 2010. години, [.....] у 2011. години), које не погодују великом систему попут Телекома (спрам процедура рада, контроле и редовности плаћања обавеза, поверења и стручних капацитета сарадника, координације маркетиншких и промотивних активности итд.). Додатно, адекватна сарадња и надзор између retail нивоа и већих дистрибутера није постојала, контрола квалитета и информационих токова је зависила од великог броја актера, што је (с обзиром на фиксираност цена услуга) штетило крајњим корисницима без адекватних погодности у смислу такмичења. Системи терминала и база података нису у потпуности били интер-операбилни, што је отежавало адекватну упоредивост и прилагођавање понуде крајњим корисницима. Тзв. мрежни ефекти („Network effects“), односно, раст позитивних ефеката за већ постојеће кориснике са ширењем мреже једног дистрибутера су, самом природом техничке и економске структуре овог нивоа дистрибуције, веома изражени.“

На исти претходно наведени захтев Комисије, Центросинергија се изјашњава у свом поднеску од 28.03.2012. године наследећи начин: „Сходно горе наведеном, свако друштво може да се квалификује за статус генералног дистрибутера, уколико оствари најмање 5% учешћа. С тим у вези, подносилац сматра да на тржишту дистрибуције Телекомових производа, односно услуга не може доћи до значајног ограничавања, односно нарушавања конкуренције. С друге стране,

овај Уговор не утиче на конкуренцију на тржишту мобилних телекомуникација, на којем тржишту неће доћи до промене структуре услед овог Уговора. Што се тиче тржишта поддистрибуције, Центросинергија ће примењивати једнаке услове према свим учесницима на том тржишту, услед чега ни на том тржишту не може доћи до значајнијег нарушавања, односно угрожавања конкуренције“.

Оцењујући све наводе подносилаца захтева који се односе на одређење релевантног тржишта, за Комисију су прихватљиве оцене изнете у захтеву да се може уочити разлика између услуга фиксне и мобилне телефоније, односно да се у конкретном случају као шире релевантно тржиште производа може одредити тржиште пружања услуга мобилне телефоније. Исто тако Комисија налази да је у предметном случају оправдано да се одреди уже релевантно тржиште производа и то као: тржиште дистрибуције ргегајд допуна и повезаних услуга мобилне телефоније.

У погледу одређења релевантног географског тржишта за Комисију је прихватљив став подносилаца захтева да се релевантно тржиште у географском смислу одреди као: тржиште Републике Србије.

На основу претходног Комисија је као релевантно тржиште утврдила: тржиште дистрибуције ргегајд допуна и повезаних услуга мобилне телефоније на територији Републике Србије.

#### *Предмет уговора*

Предмет уговора представља успостављање и реализација Система за електронске допуне, генерална дистрибуција и продаја услуга допуне ргегајд кредита и наплате допуне Ino Call кредита Телеком-а Србија, као и дистрибуција и продаја Prepaid SIM картица, картица за допуну, Хало картица, Ino Call картица, WLAN картица и Промотивних ргегајд пакета корисницима на територији Републике Србије по ценовнику и процедурама Телеком-а Србија.

Успостављање система допуна значи активирање терминала на продајном месту чиме се то продајно место повезује на систем и омогућава продају on-line допуна на продајном месту. Систем за електронске допуне састоји се од софтвера и хардвера, који се налази у Телекому и који омогућава пријем захтева за извршавање електронске допуне од стране процесора и само извршење допуне ргегајд кредита, које подразумева допуњавање ргегајд рачуна корисника, затим трансакционог центра који се налази у поседу процесора електронских допуна који врши пријем захтева за допуну од терминала који се налази на продајном месту и прослеђује исти систему Телекома, као и мреже терминала која се инсталира на продајним местима, а у које се укуцава број телефона који се жели допунити и износ допуне. Да би се систем успоставио, неопходно је да се инсталира мрежа терминала на продајним местима и успостави трансакциони центар који је, са једне стране повезан са тим терминалима, а са друге са серверима у Телекому. Након успостављања таквог система могуће је вршити допуне ргегајд кредита.

Такав систем постоји од 2004. године. Његова техника и методологија се није суштински мењала током година осим у унапређивању протокола комуникације и оперативних процедура рада.

У каналу дистрибуције допуна ргегајд кредита учествују: Телеком, дистрибутер, продајно место и крајњи корисник. Крајњи корисник на продајном месту купује услугу. Продајно место је део дистрибутивне мреже дистрибутера који има уговор са Телекомом. Дистрибутер врши наплату и преноси новац од наплаћене услуге Телекому.

Технолошко решење *Мобилног система плаћања* за допуну rgeraid кредита подразумева следеће:

- Корисник врши плаћање допуне rgeraid кредита ДИСТРИБУТЕР-у,
- ДИСТРИБУТЕР позивањем одређеног броја преко мобилног телефона или укуцавањем броја телефона у Mpos терминал, успоставља везу између Mpos терминала и Трансакционог центра,
- Путем Mpos терминала укуцава се претходно наплаћен износ допуне rgeraid кредита,
- Трансакциони центар шаље информацију Rgeraid систему о износу за допуну rgeraid кредита,
- Rgeraid систем извршава on-line допуну rgeraid кредита и преко Трансакционог центра шаље повратну информацију на Mpos терминал, након чега Mpos терминал штампа потврду о извршеној допуни rgeraid кредита,
- ДИСТРИБУТЕР врши плаћање рачуна ТЕЛЕКОМУ за износ допуна rgeraid кредита умањено за износ попушта.

Технолошко решење за *SMS допуну* rgeraid кредита подразумева следеће:

- Корисник врши плаћање допуне rgeraid кредита ДИСТРИБУТЕР-у,
- ДИСТРИБУТЕР врши допуну rgeraid кредита Кориснику слањем SMS-а, са подацима о претплатничком броју на који треба извршити допуну rgeraid кредита и износу допуне rgeraid кредита, путем SIM картице на унапред дефинисани кратки број Телеком-а,
- Слањем SMS-а из претходне алинеје, путем система за SMS допуну rgeraid кредита врши се повезивање и шаље информацију Rgeraid систему о износу за допуну rgeraid кредита
- Rgeraid систем извршава on-line допуну rgeraid кредита и преко система за SMS допуну rgeraid кредита шаље повратну информацију на SIM картицу
- ДИСТРИБУТЕР врши плаћање рачуна Телекому за износ допуна rgeraid кредита умањено за износ попушта
- ДИСТРИБУТЕР је дужан да од Корисника врши искључиво наплату износа који је уписан у SMS поруци којом се шаље захтев за извршење допуна rgeraid кредита.

У технолошком смислу не постоје разлике између постојећих система за електронске допуне и система електронске допуне који треба успоставити у складу са Уговором.

### *Циљ закључења уговора*

На захтев Комисије, у допунским изјашњењима, подносиоци захтева су се одредили у погледу циљева које, као уговорне стране, желе да постигну закључењем предметног уговора.

Телеком је у свом поднеску од 29.03.2012. године навео да су конкретни циљеви који се желе постићи овим Уговором:

„а) Стабилизација система по питању наплативости јер је било случајева када смо дистрибутере због дугова морали да гасимо, што је доводило до прекида рада терминала на одређеним продајним местима чиме је наш крајњи корисник бивао оштећен. Давањем генералне дистрибуције фирми која држи ланац Штампе и Футуре гарантује се правремена наплата и рад свих продајних места. Такође Уговором је предвиђено да Центросинергија као средство плаћања, осим банкарске гаранције, да [.....] чиме је у односу на друге Уговоре појачана сигурност наплате.

б) Боља контрола продаје и обележавања продајних места. Стратегија са доста дистрибутера доводила је до појаве да одређени мали дистрибутери не воде рачуна о обележавању продајних места чиме смо били потцењени у односу на конкуренцију.

в) Рационализација радне снаге Телекома Србија. Генерална дистрибуција ће Телекому Србија омогућити [.....]“



Даље се наводи да планирани циљеви Телекома на другим тржиштима нису у вези са циљевима Телекома који се желе постићи предметним Уговором.

Телеком жели да оствари већу контролу у логистичким операцијама закључења уговора са крајњим корисницима и да мање буде изложен, и осетљив на промене партнера. Истовремено, успостављање интензивнијег односа са дистрибутерима омогућује Телекому и увођење напредних сервиса, попут [.....], промотивних и програма попушта и слично, који су саставни део ширег уговорног односа Подносилаца. Телеком верује да би развојем платформе бити омогућен бољи приступ до крајњих корисника, већа покривеност у заступању у продаји електронских и осталих допуна и могућности за пласирање постојећих производа као и даљих нових иновативних производа.

С друге стране, структура расхода у ситуацији када Телеком има већу контролу у пласирању производа, доводи до вертикалних ефеката који могу у будућности смањити трошкове пласирања производа и тиме отворити и простор за смањење цена.

Други подносилац захтева – Центросинергија, на исти захтев Комисије изјашњава се у поднеску од 03.04.2012. године и наводи: „Првенствени циљ јесте унапређење продајне мреже Центросинергије која ће, кроз интензивну сарадњу са Телекомом, постати функционалнија и ефикаснија. Сарадња са великим пословним системом као што је Телеком може генерално да унапреди пословање Центросинергије и повеже му пословне активности и са високо-модерним тржиштима телекомуникација, а с друге стране група чији је Центросинергија део, користећи се искуством стеченим у оквиру Центропроизвод а.д. (које је имало развијен систем директне дистрибуције својих производа), очекује озбиљне користи од развоја озбиљног и стабилног дистрибутера различитих производа. Разлози за овакав вид пословне сарадње налазе се, између осталог, и у унификацији дистрибутивне мреже, како би се техничко-технолошка унапређења могла ефикасно спровести на целокупан систем.“

#### *Период на који се уговор закључује*

У погледу периода на који се закључује предметни уговор, Комисија је затражила додатно изјашњење подносилаца захтева.

У својим допунским поднесцима подносиоци захтева наводе да Период од 7 (седам) година омогућава потпуни развој и имплементацију свих заједничких пројеката Телекома и Центросинергије са урачунатим временом које је потребно да се пре свега имплементирају техничко-технолошка и друга унапређења у дистрибуциону мрежу, а касније и провере и покажу резултати. Телеком наводи такође: „С обзиром на описани, „отворени“ систем генералне дистрибуције, а на важност Уговора за целокупни однос Телекома и групе којој припада Центросинергија, те на значајне ризике којима се Центросинергија изложила са преузимањем потраживања према друштву у стечају и улагање иницијалних средстава, Центросинергији је била потребна извесна сигурност да ће уговорни однос бити закључен на трајнијој бази.“

#### *Правна природа уговора*

Имајући у виду да се у иницијалним захтевима ни један подносилац није довољно прецизно одредио у односу на правну природу предметног уговора, као и једно од више изнетих мишљења и правних ставова подносилаца да се у конкретном случају ради о уговору који представља тзв. „праву агентуру“ за који, наводећи ЕУ регулативу, не би ни требало подносити захтев за појединачно изузеће од забране, те како овакав став и правно схватање нису

прихватљиви за Комисију, подносиоцима захтева је наложено да се и на ову околност додатно изјасне и одреде прецизно.

Оба подносиоца захтева, иако су поднели одвојене поднеске, изјашњавају се на идентичан начин и наводе следеће:

„Поводом захтева за додатним прецизирањем природе споразума чије се изузеће тражи, подносиоци би предложили да Комисија усвоји следећу дефиницију: трговинско заступање. са могућношћу прећутне ексклузивности. Разлог извесне термиолошке недоследности лежи у околности закључења споразума и његовој нешто комплекснијој природи. Неспорно је да Центросинергија услугу дистрибуције пружа у име и за рачун Телекома, без обзира да ли то ради директно, преко повезаних друштава или трећих лица. Корисници уговоре о допуни закључују са Телекомом, који је једини одговоран за пружање мобилних телекомуникационих услуга. У складу са чланом 790. Закона о облигационим односима, као и тачком 12. Вертикалних Смерница Европске Комисије од 19. маја 2010. године, чињеница да агент закључује или преговара о закључивању споразума за продају услуга које принципал сам врши, а да сам за то добија провизију, квалификује споразум као трговинско заступање. У Захтеву је цитиран члан 3., став 1., тачка 6) Уредбе о изузећу вертикалних споразума, по коме се од забране изузимају споразуми о трговинском заступању којима се заступнику даје искључиво право да посредује, преговара и закључује уговоре о продаји у име и за рачун налогодавца без преузимања трговинског ризика.“ У погледу сношења комерцијалног ризика, наглашено је да је Центросинергија у конкретном случају „трговински заступник који зависи од комерцијалног успеха Телекома.“

На захтев Комисије да се претходни наводи у погледу сношења комерцијалног ризика ближе појасне, Центросинергија у свом поднеску од 05.07.2012. године додатно појашњава природу међусобних односа учесника у ланцу дистрибуције предметних услуга, уз истовремена појашњења у вези комерцијалног ризика који носе сви чланови у том ланцу, а што је дефинисано и предметним уговором.

У овом допунском објашњењу наводи се да члан 15. и члан 27. Уговора утврђују да ће Центросинергија бити одговорна Телекому за рад поддистрибутера који се односи на реализацију Уговора, а да су Центросинергија и поддистрибутери у самосталном уговорном односу, што подразумева ослобађање Телекома од одговорности за извршавање обавеза Центросинергије. Центросинергија је такође одговорна Телекому за функционалност система допуна, с обзиром да јој се Телеком непосредно обраћа ради решавања техничких и оперативних проблема у раду. У складу са чланом 8. Уговора, Центросинергија се налази у самосталном уговорном односу са продајним местима, при чему Телеком не одговара продајним местима за испуњење обавеза Центросинергије. У складу са чл. 20. и 21. Уговора, Центросинергија је одговорна Телекому у погледу наплате потраживања за целокупну мрежу под њеном контролом, услед чега и обезбеђује банкарске гаранције предвиђене Уговором. Поддистрибутери су, у складу са Нацртом Уговора о поддистрибуцији, такође у самосталном односу са сопственом мрежом продајних објеката, што значи да за наплату Центросинергији одговара конкретни поддистрибутер. У свом поднеску, Центросинергија оцењује да се на овај начин успоставља јасан ланац одговорности за наплату, који, услед различите позиције и пословне политике различитих дистрибутера, поддистрибутера и продајних места, није био на тај начин устројен пре предметног Уговора.

Центросинергија у поднеску наглашава и своју оцену да су сами поддистрибутери у повољнијем положају у односу на Центросинергију него што је она у односу на Телеком Србија, с обзиром на то да, у складу са нацртом Уговора са поддистрибутерима, могу да оптирају за више

различитих средстава обезбеђења потраживања, а Центросинергија је ограничена на банкарску гаранцију коју издаје Телекому.

Са становишта одговорности за рад и наплату, Телеком примарно однос, уређује и остварује са Дистрибутером (Центросинергијом) као „централном тачком система“, а не са поддистрибутерима или конкретним продајним местима. У поднеску се износи оцена да овакав систем омогућује стабилност, ефикасност и поузданост наплате, а не ограничава пословну политику Телеком Србија у прихватању додатних генералних дистрибутера, уколико се покажу поуздани и са развијеним капацитетима. Комерцијални ризик саме продаје, при томе, у складу са стањем изнетим у Захтеву, остаје у крајњој линији на самом Телеком Србија, с обзиром да Телеком Србија утврђује пословну политику и у крајњој инстанци врши услугу ргераid допуне. Систем дистрибуције представља низ "продајних пунктова", којима се омогућава приступачност услуге корисницима, али као што је наглашено, крајњу услугу врши и за њу је одговоран сам Телеком Србија. Дистрибутер, поддистрибутери и продајна места раде за провизију, а све кључне трошкове везане за саму услугу (нпр. национално рекламирање) сноси Телеком Србија.

Надаље подносиоци полазе од претпоставке и могућности да Комисија евентуално одлучи другачије у погледу правне природе уговора, те исти дефинише као „чист“ уговор о дистрибуцији предметних услуга, или трговинско заступање уз сношење комерцијалног ризика, а у том случају истичу „додатан аргумент“ поводом одредби „које би могле бити спорне“ по питању одређивања цена у даљој продаји. Сама природа услуге, функционално еквивалентан ваучеру који Корисник директно купује од Телекома (пружање минута у зависности од назначене вредности), као и чињеница да Телеком сам врши електронску допуну кориснику онемогућавају другачији режим продаје (слична ситуација као са дневном штампом). Ово је пракса и осталих мобилних оператера - у супротном, не би били у стању да прецизно формирају цене својих услуга, те сходно томе, ни да буду одговорни за исте. Додатно, услуге електронских комуникација се налазе под посебним административним режимом надзора, укључујући надзор над ценама, који врши овлашћени регулатор, РАТЕЛ. С обзиром на обавезе Телекома у складу са одговарајућим прописима (РАТЕЛ може да контролише искључиво оператере који су регистровани у његовом регистру), исти мора бити у стању да контролише своју ценовну политику. Наведено устројство дистрибутивног система представља једини начин да се спроведу одговарајуће законске обавезе.

У погледу „ексклузивности“, премда сам Уговор не сматрају изричито ексклузивним, подносиоци захтева наводе да је фактички могуће (и чак, услед предности економије обима, у одређеном периоду и вероватно) да током његовог важења, Центросинергија буде у позицији највећег, или чак јединог трговинског заступника Телекома. Као што је прецизирано у осталим одговорима, Телеком успоставља јасан и транспарентан систем „генералних дистрибутера" (трговинских заступника) и поддистрибутера. Међутим, чињеница је да: постоји само неколицина дистрибутера који су у стању да испуне услове којима би се квалификовали за генералну дистрибуцију; и да би поддистрибутери, до достизања неопходног прага од 5% којим се стиче могућност регулисања односа на нивоу трговинског заступања, били у обавези да са Телекомом сарађују преко Центросинергије. Ипак, Подносиоци сматрају да баријере у виду иницијалних трошкова за развој дистрибутивне мреже, те стицање неопходног тржишног удела за достизање статуса генералног дистрибутера и улазак на тржиште веледистрибуције, не представљају значајну препреку, на шта по њима указују и турбулентна кретања тржишних удела учесника на овом тржишту у последњих неколико година, „на шта указује и релативно брзи успон саме Центросинергије.“

Оцењујући све наводе подносилаца захтева у погледу правне природе предметног уговора, уважавајући чињеницу да уговор заиста садржи и нека обележја уговора о трговинском заступању уз „сношење комерцијалног ризика“, на шта упућује више одредби самог уговора, Комисија је заузела став да се ипак приликом одређења правне природе мора поћи пре свега од разлога због којих су уговорне стране приступиле закључењу уговора, суштине сарадње која се дефинише уговором, а нарочито „природе“ посла који Центросинергија преузима као уговорну обавезу у „ланцу“ пружања предметних услуга (од Телекома као пружаоца услуге до крајњег корисника услуге).

На овим полазним основама Комисија је закључила да предметни уговор, као вертикални споразум, представља у највећој мери уговор о дистрибуцији који у садашњем стању ствари има или може имати ефекат ексклузивности када је у питању дистрибуција предметних услуга Телекома.

#### *Ефекти уговора на уговорне стране*

Телеком се у допунском поднеску од 29.03.2012. изјаснио да очекује позитиван утицај овог Уговора на промоцију својих услуга, повећање тржишног учешћа prepaid-а у односу на конкуренцију, квалитетнији рад сервиса и веће задовољство својих корисника.

Центросинергија се у допунском поднеску од 28.03.2012. године изјаснила да ће економски и финансијски потенцијал Центросинергије зависити од тржишних услова, односно обима и вредности куповине производа/услуга Телекома. Тржишна снага, позиција и учешће на тржишту (тржиштима) Центросинергије зависиће од броја генералних дистрибутера Телекома, као и њихове тржишне снаге.

Центросинергија, као новоосновано друштво, очекује да њен тржишни удео расте временом, имајући у виду следеће факторе: (I) преузимање објеката Футуре Плус, (II) оптимизација и рационализација дистрибутивне мреже Центросинергије и повезаних друштава, као и (III) евентуално смањење броја генералних дистрибутера Телекома.

#### *Однос према досадашњим дистрибутерима – будућим поддистрибутерима и продавцима*

Поступајући по налогу Комисије да се прецизно изјасне о правним последицама које произлазе из предметног споразума а односе се на досадашње дистрибутере са којима је Телеком имао/има закључене уговоре о дистрибуцији предметне услуге, као и да се прецизно одреде у погледу односа Центросинергије према будућим поддистрибутерима, подносиоци захтева су се додатно изјаснили.

Телеком у поднеску од 29.03.2012. године наводи да ће, по добијању сагласности Комисије, обавестити постојеће дистрибутере који држе мање од 5% тржишта да ће у складу са новом пословном политиком, уколико желе да и даље раде е-допуне, бити поддистрибутери генералних дистрибутера и дати им рок од 90 дана да се прилагоде новим условима. Телеком наводи да нема додатних обавеза. Телеком наглашава да се овде ради о систему електронских допуна који је Телеком развио као идеалан начин допуњавања. Дистрибутери фактички врше надзор над тим системом и омогућавају правовремену наплату.

У поднеску се напомиње да, имајући у виду одредбу члана 26. Уговора, Телеком сматра да постоји могућност закључивања уговора о дистрибуцији предметних услуга и са другим лицима.

Према наводима, подносилац захтева сматра да важан аспект Уговора чини и мотивисање поддистрибутера у новој структури да остваре ефикаснију и већу продају предметних услуга

Телекома, с обзиром да то представља квалификатив да досегну 5% учешћа и прошире своје пословање на велепродајни ниво. Уз ово, радат додељен генералном дистрибутеру, а са друге стране, мотивација и непосреднији надзор рада поддистрибутера и продајних места, требало би да имају значајне погодности у виду превазилажења принципал-агент проблема у пословању Телекома.

На исте околности Центросинергија се изјашњава у поднеску од 28.03.2012. године и наводи: „Телеком добија Генералног дистрибутера који ће поред сопствене дистрибуције, дистрибуирати услуге и преко својих поддистрибутера за које у потпуности одговара тј. сноси одговорност за функционалност поддистрибутерових продајних места/терминала и одговара за наплату потраживања од истих за које генерални дистрибутер гарантује Телекому банкарском гаранцијом. Наведено не подразумева канале продаје које ће Телеком наставити да ради као и до сада (банке, поште, Телекомова продајна места).

Дистрибутер и поддистрибутери су, сходно члану 15. Уговора у независном уговорном односу. Став 1. цитираног члана по коме је Дистрибутер одговоран Принципалу за рад поддистрибутера, пре свега подразумева контролу квалитета услуге, као и агилности и ефикасности у продаји, те надзору поштовања пословног приступа и политике Принципала (Телекома). Претходна сагласност Телекома потребна је само када се ангажују „нови“ поддистрибутери и продавци.“

Исти подносилац захтева у свом поднеску од 03.04.2012. године, наглашава да ће остварити пословну сарадњу са свим постојећим дистрибутерима који ће, сходно усвојеној пословној политици Телекома, добити статус поддистрибутера и који буду изразили жељу и спремност за оваквим видом пословне сарадње.

Даље се потврђује да ће Центросинергија и поддистрибутери бити у самосталном уговорном односу, с дефинисаном уравнотеженом комерцијалном и радатном политиком.

Центросинергија ће бити у директном односу са Телекомом и одговорна према Телекому за рад поддистрибутера, као и за наплату потраживања Телекома према крајњим корисницима услуга. Телеком и Центросинергија могу уз обострану сагласност да ангажују и нове поддистрибутере, изузев већ постојећих на тржишту.

С обзиром на то да су и поред допунских поднесака подносилаца захтева, за Комисију остала отворена још нека питања везана за однос Центросинергија – нови поддистрибутери, Телеком – Центросинергија – Поддистрибутери, као и да је у поднесцима остало недоречено какву ће калсификацију поддистрибутера и продаваца примењивати и са каквом радатном политиком, као и са колико ће транспарентности у погледу услова пословања пословати Центросинергија, затражено је допунско изјашњење оба подносиоца захтева. У заједничком поднеску од 21.06.2012. године, подносиоци захтева наводе да Центросинергија намерава да према поддистрибутерима и продавцима води транспарентну, економски засновану и уравнотежену радатну политику. Основни елементи радатне политике су следећи:

Поддистрибутери би били распоређени у три категорије:

1. Категорија „А“: поддистрибутери који имају учешће у укупном промету веће од 5%, а немају статус генералних дистрибутера;
2. Категорија „Б“: поддистрибутери који имају учешће у укупном промету веће од 4% тржишног удела, а мање од 5% тржишног удела;
3. Категорија „Ц“: поддистрибутери који имају учешће у укупном промету мање од 4% тржишног удела;

Продавци би били распоређени у три категорије:

1. Key Account продавци – са равномерном географском распрострањеношћу на територији Републике Србије или малопродајни ланци који у свом саставу претежно имају типове продајних објеката: хипер маркет и супер маркет;;
2. Local Key Account продавци – са равномерном регионалном распрострањеношћу на територији одређеног региона или малопродајни ланци који у свом саставу претежно имају типове продајних објеката: суперета и мини маркет;
3. Traditional Trade продавци – продајна места распоређена у оквиру једног града или општине, а продајни објекти су претежно типа класична продавница;

Равномерна географска распрострањеност на територији Србије подразумева присутност продавца у свим регионима Републике Србије. У случају региона, под равномерном географском распрострањености ће се подразумевати присутност у најмање 3 већа града у одређеном региону (Западна Србија, Војводина, Источна Србија, Јужна Србија, Београд).

Рабатна политика ће бити заснована на принципу каскадног повећавања. То конкретно значи да ће поддистрибутери из категорије „А“ имати већи рабат од категорије „Б“, која ће имати већи рабат од категорије „Ц“ (исто важи и за продавце). На овај начин, Центросинергија намерава да поспеши тржишну утакмицу на низводном тржишту, повећа економску ефикасност, и стимулише поддистрибутере и продавце на што успешније пословање и надметање, ради повећања сопственог и профита Телеком Србија. Овакво структурирање рабата је било немогуће пре успостављања система централизованог управљања и outsourcing-а оперативних послова из Телеком Србија.

Наведени услови ће бити транспарентни и важити једнако и за повезана друштва Центросинергије (Штампа-Систем и потенцијално Футура Плус). Центросинергија ни на који начин неће давати повољније услове својим повезаним друштвима, већ ће према њима наступати искључиво у својству трговинског заступника Телеком Србија.

Одобрени рабати ће бити формулисани за дугорочни период, односно неће бити подложни краткорочној ревизији, у оквиру износа рабата који је Центросинергија уговорила са Телеком Србија. Подједнаки рабати ће важити за све партнере из дате категорије. С обзиром на стимулативну природу оваквог система, изузетак представља само случај преласка партнера у другу рабатну категорију, при чему ће пословна политика Центросинергије бити да не мења износ додељеног рабата важећег у одређеној категорији (потоњим снижавањем износа рабата) према том партнеру у наредна 4 месеца.

Након ових додатних појашњења, Комисија је такође затражила и појашњења и одговоре на питања која се односе на начин на који ће поддистрибутери бити у могућности да сазнају, прате и контролишу проценат свог тржишног учешћа, на који начин је обезбеђена могућност Телекому да сазна и прати проценте тржишног учешћа поддистрибутера, а све у вези декларисане пословне политике Телекома у погледу отворене могућности за закучење нових уговора о генералној дистрибуцији када неки од поддистрибутера досегне праг од 5% тржишног учешћа у дистрибуцији предметних услуга.

У одговору на овај захтев Комисије Центросинергија, у поднеску од 05.07.012. године, наводи да ће у складу са својим обавезама достављати Телекому извештаје из члана 11. и 12. Уговора, а на овај начин Телеком ће у сваком тренутку знати за остварене промете преко дистрибутера, поддистрибутера и конкретног продајног места. Телеком из ових извештаја има могућност да прати промет и тржишни удео сваког поддистрибутера и продајног места.

Телеком има додатну могућност праћења и контроле информација о тржишним уделима и укупном промету преко техничког решења самог система електронских допуна. Ову тврдњу

Центросинергија додатно појашњава и наводи да, систем терминала и трансакционог центра подразумева да Телеком одобри и региструје сваку појединачну трансакцију, уз увид да ли је иста остварена преко одређеног поддистрибутера, што му омогућава да идентификује потенцијално унапређење продаје и „кризне тачке“, али и „прати рад низводних актера у дистрибутивном ланцу“.

Исто тако Центросинергија износи тврдњу да је тржиште транспарентно у односу на могућност поддистрибутера да сазна сопствени тржишни удео, с обзиром на то да постоје одговарајући подаци објављивани од стране Републичке агенције за електронске комуникације (тзв. Преглед тржишта телекомуникација у Републици Србији), на основу којих (уз податке о сопственом промету), поддистрибутер може израчунати свој тржишни удео. Подвлачи се и чињеница да комуникација између поддистрибутера и Телекома није ограничена ни на који начин, те се поддистрибутер увек може обратити Телекому и/или Центросинергији као генералном дистрибутеру, да сазна своје тржишно учешће, и да се евентуално пријави за статус генералног дистрибутера.

Центросинергија наглашава у поднеску да не поставља препреке за раст поддистрибутера, и да планира несметану и отворену комуникацију са својим пословним партнерима, која је неопходна уколико супервизује њихов рад и одговара за исти Телекому. У том циљу, успостављена је и рабатна скала, ради мотивисања поддистрибутера да остваре што већу продају и тржишни удео. Износи се мишљење да је обавештавање поддистрибутера о њиховом учешћу на тржишту предуслов да би примена рабатне скале уопште била могућа. У духу таквог пословног односа, Центросинергија планира непосредно обавештавање поддистрибутера.

У погледу навода да претходно описана рабатна политика, коју намерава да примени Центросинергија у односу на поддистрибутере и продавце, раније није била могућа, затражено је допунско појашњење, а у одговору Центросинергија наводи да је велики број дистрибутера активности рерајд допуна вршио на ad hoc бази, као споредну активност, са различитим интересовањем, капацитетима и мотивацијом. Телеком није могао да успостави класификовану и категоризовану скалу рабата, с обзиром на драстично различите прилике и нестабилност пословања ових ентитета. Даље се наводи: „Стање на тржишту, нарочито у кризном периоду, је било изузетно хаотично (што указују и примери драматичних улазака и гашења одређених дистрибутера, те последица по потрошаче), са различитом преговарачком позицијом у односу на сам Телеком појединих дистрибутера у конкретном тренутку.“ Износи се тврдња да Телеком није био у могућности да имплементира категоризовану пословну политику услед великог броја дистрибутера, који у оквиру својих мрежа нису имали све категорије купаца, нити су били заинтересовани за додатни напор у примени такве категоризације, укључујући непостојање класификације сопствених купаца. Формулисање каскадне скале и јединствених рабата је представљало превелики логистички напор за Телеком, чија је „либерална и дисперзована политика била условљена и непостојањем интереса за редовном контролом, услед посвећивања пажње другим тржиштима и пружању самих услуга мобилних комуникација.“ Такође се износи тврдња да успостављање рабатне скале може остварити само издвојено привредно друштво, посвећено искључиво активности дистрибуције рерајд допуна и надзору над дистрибутивним ланцем. Закључно на ову тему, у поднеску од 05.07.2012. године, даје се оцена да рабатна скала стимулише све учеснике у ланцу на боље пословање објективним и економски заснованим критеријумом, те омогућава економску ефикасност на читавом тржишту, што значи да „њено увођење и структурирање представља чист добитак за процес конкуренције у Републици Србији“.

С обзиром на то да Центросинергија, у складу са чланом 27. став 1. Уговора, има право на давање сагласности Телекому за ангажман нових поддистрибутера, затражено је додатно

изјашњење на околност пословне политике и критеријума којих ће се Центросинергија при томе придржавати. У одговору на овај захтев, наводи се да пословна политика које ће се Центросинергија придржавати према Телекому јесте да се услов за сагласност односи на основне услове редовног пословања, које нови поддистрибутери морају испунити, при чему се набрајају:

1. Ликвидност - у последњих годину дана није долазило до блокада пословних рачуна;
2. Могућност издавања банкарске гаранције као обезбеђења потраживања;
3. Обезбеђена сервисна служба или уговор са фирмом која ради сервисирање;

По оцени Центросинергије наведени услови су неопходни, пре свега с обзиром на то да преузима и одговарајуће обавезе према поддистрибутерима, а сагласно томе важно је да осигура своје пословање при уласку нових партнера.

Такође се наводи да је сагласност Телекома важна због сличних разлога, али пре свега заштите и осигурања пословне репутације компаније и контроле над дистрибутивним каналом. Наглашава се да Центросинергија, сходно Уговору и на сваки други начин, нема право да даје сагласност за ангажман нових генералних дистрибутера, односно својих потенцијалних конкурената. У погледу потенцијалног смањења броја продајних места, предвиђеног чланом 7. Уговора, на захтев Комисије, додатно је појашњено да је исто ограниченог домашаја и везано искључиво за критеријуме неликвидности и непрофитабилности одређених продајних места, односно за додатно повећавање ефикасности система (у складу са транспарентним општим приступом Центросинергије). Наводи се да „Центросинергија, као „продужена рука“ Телекома, има улогу да на тржишту спроводи његову пословну политику на непристрасан, објективан и економски рационалан начин - а Телеком има довољну тржишну моћ и улогу да и сам спречи било какво одступање од истих“.

*Рестриктивне одредбе- разлози- могућности постизања циља са мање рестриктивним одредбама*

Изјашњавајући се по налогу Комисије у допунским поднесцима, подносиоци захтева наводе следеће:

*а) разлози за уношење рестриктивне одредбе:*

Оба подносиоца захтева у својим допунским поднесцима наводе, у погледу одредби које би могле бити спорне по питању одређивања цена у даљој продаји, да је сама природа услуге електронских комуникација таква да се налазе под посебним административним режимом надзора, укључујући надзор над ценама, који врши овлашћени регулатор, РАТЕЛ.

У погледу ексклузивности, иако подвлаче свој став да сам Уговор није изричито ексклузиван, ипак наводе да је фактички могуће (и чак, услед предности економије обима, у одређеном периоду и вероватно) да током његовог важења, Центросинергија буде у позицији највећег, или чак јединог трговинског заступника Телекома. Подносиоци сматрају да баријере у виду иницијалних трошкова за развој дистрибутивне мреже, те стицање неопходног тржишног удела за достизање статуса генералног дистрибутера и улазак на тржиште веледистрибуције не представљају значајну препреку, на шта указују и „турбулентна кретања тржишних удела учесника на овом тржишту у последњих неколико година, на шта указује и релативно брзи успон саме Центросинергије“.



Што се тиче прага за стицање статуса генералног дистрибутера од 5% учешћа, став је подносиоца да је „неопходно поставити одређену доњу границу како би се оптимизовао дистрибутивни систем.“

б) *изјашњење на околност зашто се исто не може постићи на други -нерестриктиван начин, као и на околност да ли постоје „мање рестриктивне“ одредбе којима је могуће постићи исто:*

Својим поднеском од 05.07.2012. године, Центросинергија је додатно појаснила раније наводе из својих и заједничког поднеска подносилаца захтева. У поднеску се износи став и оцена да је немогуће остварити све користи по конкуренцију и потрошаче, које су подносиоци захтева наводили у току поступка, уз постојећи велики број дистрибутера који послују директно са Телекомом (претходна оцена се илуструје навођењем ситуације приликом иницијалног увођења Ino Call картица, а даље се објашњава чињеницом да у тренутној економској ситуацији нису сви дистрибутери спремни за инвестиције и иновације, нарочито они са лимитираним бројем продајних места под својом контролом). Износи се став и тврдња да вертикално интегрисано друштво, са значајним кадровским, стручним и техничким капацитетима, има могућност и комерцијални интерес да врши успостављање и контролу софистицираног система дистрибуције. У реалности неопходно је да успостављање оваквог система прати одређени прелазни период, у коме је неопходно да такав тржишни учесник сноси трошкове почетних улагања, престојавања и функционисања мреже, односно просто буде руководилац пилот-пројекта. Додатно, неопходно је остваривање одређеног промета генералног дистрибутера ради оправдавања инвестиције и пословног ризика улажења у предметни однос. Центросинергија оцењује да чињеница да је први носилац генералне дистрибуције, омогућава уређивање тржишта на описани начин, а не затвара га за улазак новог генералног дистрибутера, нити за раст мањих играча на тржишту. Закључно на ову тему у поднеску се оцењује да су „фактичка ограничења која би могла настати применом Уговора и тржишним развојем (а за која се не може аутоматски претпоставити да ће и настати) су оправдана циљем и детаљно образложеним бенефитима“, а даље се наводи: „немогуће је остварити циљеве споразума са мање рестриктивним клаузулама јер би то представљало драстичну измену природе Уговора, као и онемогућило остваривање свих позитивних екстерналија које произилазе из Уговора, а на одређени начин би се одразило и на бројне друге важне сегменте пословања и односа између учесника“.

#### *Потенцијалне опасности и штетни ефекти уговора по конкуренцију*

У својим налозима за додатна изјашњења, као и у непосредном контакту са законским заступницима, пуномоћницима и стручним сарадницима подносилаца захтева, подносиоци захтева су упознати са ставом Комисије у погледу потенцијалних опасности које по конкуренцију може изазвати предметни уговор и његова реализација на релевантном тржишту. Исто тако Комисија је изразила забринутост у погледу воље и реалних могућности уговорних страна да у потпуности елиминишу могућности настанка негативних последица по конкуренцију или настанка повреда конкуренције санкционисаних Законом. Комисија у поступцима појединачног изузећа споразума од забране делује превентивно и у циљу максималног спречавања могућности настанка повреда конкуренције генерисаних рестриктивним споразумом који је у неком конкретном случају предмет поступка пред Комисијом.

Изјашњавајући се детаљно на све напомене, питања и опасности на које је указала Комисија, подносиоци захтева у свом заједничком поднеску од 21.06.2012. године износе следеће:

„Уговором се не ограничава добијање статуса генералног дистрибутера у будућности за нове учеснике. Телеком Србија има право да именује нове генералне дистрибутере у складу са својом пословном политиком, без сагласности Центросинергије, која нема правне могућности нити уговорног механизма да на то утиче. Као што је истакнуто у ранијем току поступка, одлука управних органа Телекома Србија је да статус генералног дистрибутера може стећи поддистрибутер који има тржишно учешће од најмање 5%. При том, за очекивати је да би Телеком Србија у својству принципала додатно захтевао сличне стандарде у виду инфраструктурних улагања и исказане посвећености потенцијалног конкурента Центросинергије. Члан 26. Уговора чак изричито забрањује давање ексклузивности било ком генералном дистрибутеру, и једноставно обезбеђује равноправан третман услова које би Центросинергија имала са будућим потенцијалним конкурентима на овом тржишту.“

Што се тиче евентуалне могућности да Центросинергија ограничава нормалну тржишну утакмицу и потенцијални раст поддистрибутера који би јој у будућности могли представљати конкуренцију, Центросинергија наводи да постоје четири главна разлога због којих није реално очекивати овакав развој:

1. Центросинергија послује као трговински заступник Телекома Србија, а овлашћење за доделу статуса генералног дистрибутера је одлука Телекома Србија. Уколико развој инфраструктуре, диверсификација ограниченог броја партнера (два велика уместо само једног, али и даље не осамдесет малих) и инвестиција представљају интерес Телекома Србија, реално је очекивати да би ова компанија извршила притисак и контролу Центросинергије у случају радњи спречавања настанка потенцијалне конкуренције;
2. У случају уласка потпуно нових играча на тржиште (нпр. дистрибутивних ланаца из иностранства), који су у стању да понуде значајна улагања у ову област, не постоји ни формални ни неформални начин да Центросинергија ограничи одлуку Телекома Србија поводом генералне дистрибуције. Уколико Телеком Србија жели да иницира сарадњу на основу поддистрибутерског статуса (и потоњег органског раста), Центросинергија ће се придржавати начела изложених доле.
3. Центросинергија ће према поддистрибутерима и продавцима наступити са јединственим моделом уговора; сарадња ће бити условљена на јасно опредељеним и објективним критеријумима, који искључују могућност дискриминације или умањења сарадње са поддистрибутером услед природног раста. С обзиром на важност повећаног промета и ефикасности целокупне мреже за њену улогу генералног дистрибутера и однос са Телекомом Србија, Центросинергија намерава да стимулише, односно, награди, веће поддистрибутере, а не да им отежава развој;
4. Уговор о генералној дистрибуцији представља пилот-пројекат, односно уводну фазу имплементације новог система централизоване мреже, засноване на унифицираним техничко-оперативним начелима. Устројавање новог система нужно подразумева пословање са иницијалним генералним дистрибутером. Након почетног уходавања система, односно ефикасним регулисањем и надзором тока ргеаид допуна од Телеком Србија до крајњих корисника (што до сад није био случај на прилично хаотичном тржишту), интерес Телеком Србија се може променити, при чему се могу појавити и други озбиљни партнери спремни да послују на уређеном тржишту, са јасним техничким и оперативним стандардима. Комплексни пословни однос страна, као и капацитети Центросинергије је чине способном да преузме ризик и асистира Телеком Србија у

увођењу оваквог система, за шта позиција првог генералног дистрибутера представља адекватну против-накнаду.

Исто тако, износи се тврдња да предметни уговор не пружа могућност за колузију, односно договарање између учесника на тржишту пружања услуга мобилне телефоније. У прилог ове тврдње наводи се да је тржиште телекомуникација под строгим регулаторним режимом, који подразумева и надзор над ценама услуга. Сва три постојећа оператера мобилне телефоније су под утврђеним ограничењима тзв. режима „значајног тржишног оператера“ за своје мреже, те и под сталним *ex ante* надзором Републичке агенције за електронске комуникације. Договарање о условима понуде, о цени услуге и сл. једноставно није могуће на телекомуникационом тржишту због наведених специфичности. Додатно, треба истаћи и потенцијално нове „играче“ на овом тржишту, уласком тзв. виртуалних мобилних оператера, који представљају алтернативу оператерима са традиционалним мрежама.

Што се низводних тржишта тиче, Центросинергија на тржишту веледистрибуције не може конкурисати самом Теленору, који дистрибуцију врши преко компаније у сопственом власништву. Због значаја *prepaid* допуна за пословање компанија из своје групације (Штампа-Систем, где чине оквирно [.....], а потенцијално и Футура Плус [.....] промета), опадања значаја *prepaid* допуна за пословање мобилних оператера, те лимитиране преговарачке моћи у односу на телекомуникационе компаније, Центросинергија нема интерес да искључи било ког мобилног оператера са тржишта – нити је то предвиђено Уговором.

Центросинергија наглашава да је закључила споразум сличне садржине са VIP Mobile, на неексклузивној основи, али да „бојазан од било какве размене поверљивих информација Телекома Србија, односно VIP-а преко Центросинергије свакако да не може постојати. Ипак, у циљу превентивног деловања, Центросинергија намерава да преузме све мере предострожности које јој стоје на располагању да до угрожавања било ког партнера и забрањене размене информација не дође. Тако, Центросинергија намерава да уговоре са поддистрибутерима посебно закључује за услуге које пружају VIP и Телеком Србија, аналитика ће се водити одвојено за оба оператера – без чињења доступним података о конкуренту другој страни, састанци са представницима Телеком Србија и VIP одржаваће се одвојено, а поштоваће се обавеза поверљивости према свим партнерима.“ Такође се напомиње да су и до сада VIP и Телеком имали исте дистрибутере. Оно што сматрају да као битно треба нагласити јесте да су Центросинергија, као и Телеком Србија „потпуно свесни да размена информација и евентуално договарање о ценама може представљати рестриктивни споразум противан Закону о заштити конкуренције.“

#### *Оцена испуњености услова за изузеће споразума од забране*

**Поступајући по налозима за додатна изјашњења, допуну захтева и доставу података, подносиоци захтева су се прецизно изјаснили и одредили у погледу испуњености услова прописаних чланом 11. Закона, а од чијег кумулативног испуњења зависи коначна одлука по предметном захтеву. Анализирајући и оцењујући све наводе, Комисија је оценила да се изнети наводи, тврдње и ставови подносилаца захтева могу прихватити. Исто тако оцењено је да су подносиоци захтева у довољној мери објаснили своје ставове и схватања у погледу испуњености услова за појединачно изузеће од забране, а изнетим аргументима учинили су вероватном испуњеност свих неопходних услова. У даљем тексту образложења наводе се разлози и аргументи које су у поднесцима изнели подносиоци захтева.**

## **унапређење производње и промета**

Унапређење производње и промета на тржишту ће се огледати кроз побољшане дистрибутивне капацитете Телекома. Фокусирање напора Телекома путем генералне дистрибуције ће довести до унапређења промета у ланцу дистрибуције ргеаид допуна, а нарочито с обзиром на доступност и квалитет услуге, као и спровођење продајних активности. Без већег учесника који би представљао тзв. „trail-blazera“ у успостављању система, и бенефита мрежних ефеката које би уживао, ове погодности нису могуће.

### *Доступност услуге*

Велики број ПОС терминала у мрежи генералног дистрибутера омогућава предности економије обима. ПОС терминале које контролише генерални дистрибутер је лакше равномерно географски распоредити на територији Републике Србије, лакше је оптимално организовати њихову нумеричку дистрибуцију, те побољшати промет ргеаид услуга.

Генерални дистрибутер обезбеђује унифициран приступ сервисирању и успостављање тзв. *rapid response system*, односно ефикасне технике сервисирања ПОС терминала, тако да у року од 48 часова од тренутка добијања информације о квару, исти може бити отклоњен или терминал замењен, чиме је услуга поново доступна потрошачу у релативно кратком року. Рок отклањања кварова или замене поквареног терминала у систему са великим бројем дистрибутера износио је 10-15 дана.

### *Квалитет услуге*

Континуитет у испоруци услуге ргеаид допуна, као и могућност централизоване обраде података и праћења промета по региону, микро-региону, општини, граду или улици, омогућава унапређење промета јер ће услуге бити доступне крајњим потрошачима у сваком тренутку, постојаће могућност брзе и правовремене реакције на жалбе корисника, као и увођење нових сервиса и користи од стране дистрибутера, а побољшати се и сигурност плаћања за извршену услугу (банкарске гаранције, хипотеке, залог и слично).

Структура са генералном дистрибуцијом, односно централизованом мрежом и великим бројем терминала, омогућава исплативост увођења нових услуга за кориснике, које је немогуће остварити у дифузној систему (или истовременим увођењем нових инфраструктура/мрежа) попут клубова лојалности купаца, могућности плаћања комуналних услуга (интернет, струја, вода, телефон) или куповину е-vouchera за интернет плаћања.

### *Спровођење продајних активности на продајним местима*

Систем генералне дистрибуције омогућава да се планиране акцијске продаје значајно лакше организују на целој територији Републике Србије, врло брзо и ефикасно, што директно утиче на унапређење промета, али и омогућава крајњим купцима преношење одређеног дела користи;

## **подстицање техничког или економског напретка**

### *1) Технички напредак*

Технички напредак на тржишту који се остварује генералном дистрибуцијом се пре свега огледа у имплементацији нових и стандардизацији постојећих софтверских решења за терминале,

унапређивању постојећих радних перформанси терминала као и развоју додатних сервиса на терминалима.

### *Унификација хардвера и имплементација нових софтверских решења*

У систему дифузне дистрибуције, у коме је одговорност за добављање терминала лежала на самим продајним местима и поддистрибутерима, на тржишту дистрибуције rgeraid допуна коришћено је три различита типа ПОС терминала који су користили пет различитих врста софтвера. Преузимањем генералне дистрибуције уједно се врши и техничка селекција тако да ће се приликом реализације rgeraid допуна користити два типа ПОС терминала, и софтвер који је показао најбоље карактеристике у погледу брзине обављања трансакције, као и поузданости у случају прекида GPRS комуникације са централним серверима. На овај начин побољшан је и квалитет услуге како у корист Центросинергије тако и у корист крајњег купца rgeraid допуне у целокупној мрежи.

Различити трансакциони центри и терминали нису имали исте могућности у погледу квалитета реализације електронских допуна, као ни у погледу контроле и управљања целим процесом даљински. У случају потребе да се одређена продајна места искључе или да се промени софтверска верзија, то није увек могло да се уради централизовано и у реалном времену, што је услов за контролу оваквог процеса. Разнолика дистрибутерска мрежа којом се не управља централизовано онемогућила је ширење понуде сервиса крајњим корисницима, која је била у плану. Конкретан пример представља InoCall картица Телекома Србија, која је на терминалима пуштена у новембру 2009. године. План је био да се у року од месец дана продаја InoCall картице омогући на свим терминалима који имају допуну rgeraid кредита. Због различитих могућности мрежа различитих дистрибутера ово није било могуће имплементирати, и продаја ових картица је до данас остала на нивоу од [.....] терминала од укупно [.....] активних терминала у систему допуне rgeraid кредита.

У погледу претходних навода који се односе на различите типове коришћених терминала и већи број различитих софтвера који су коришћени до сада у дистрибуцији предметних услуга, Комисија је затражила додатно експлицитно изјашњење Центросинергије на околност да ли ће поддистрибутери, који су до сада користили терминале и софтвер а које више неће моћи да користе у дистрибуцији предметних услуга, бити изложени додатним трошковима како би испунили постављене техничке захтеве и услове.

У изјашњењу на претходни захтев Комисије Центросинергија се експлицитно изјаснила: „У погледу позитивних ефеката Уговора са техничке стране, Центросинергија жели да истакне да софтверске и хардверске погодности и сходно умрежавање које ће бити последица Уговора неће неоправдано оптеретити постојеће дистрибутере у смислу набавке нових ресурса. Према информацијама којима располаже Центросинергија, сви постојећи дистрибутери који испуњавају услове да се квалификују за статус поддистрибутера већ поседују одговарајуће терминале, које би било могуће искористити за наставак пословања. Нацрт уговора о поддистрибуцији предвиђа могућност да поддистрибутер врши дистрибуцију преко сопствених терминала (уколико задовољавају техничке услове система) или терминала који су власништво Центросинергије без накнаде, на реверс, која неће угрозити њихово пословање или исплативост система.“

Даље се наводи: „Што се софтвера тиче, исти се имплементира на нивоу система генералне дистрибуције. Софтвер развија и имплементира Центросинергија, и он се преко мреже инсталира на терминале поддистрибутера, симултано и уједначено, те стога систем постаје

оперативнији, а поддистрибутери (или продајна места) немају никаквих издатака по овом основу. Као што је истакнуто, осим унифицираности, генерални дистрибутер (у својству носиоца пројекта) је у могућности да имплементира најквалитетнији, домаће развијен софтвер на целокупној мрежи, чиме се омогућава и унапређење читавог система, а не само његово уједначавање“.

Подносиоци захтева износе тврдњу да ће генерална дистрибуција довести и до унификације квалитета реализације самог сервиса ка крајњим корисницима у различитим географским подручјима и условима. При томе се наводи да на квалитет сервиса утичу како контакт са корисником на продајном месту, тако и технолошка реализација сервиса. Иако сервис има исти технолошки ток, квалитет сервиса у досадашњој пракси није био истоветан према крајњим корисницима, већ је зависио од могућности конкретног процесора, тј. дистрибутера, чиме су одређене категорије корисника биле стављене у неповољнији положај. Нови систем генералне дистрибуције, унификацијом услуге, ће довести до јединственог квалитета за све кориснике rgeraid допуна, без обзира на регион или могућности конкретних продајних места.

Такође се у поднесцима истиче да генерална дистрибуција омогућава имплементацију јединственог “back office” софтвера на целокупном тржишту ради ефикасније продаје и наплате. Овај софтвер омогућава аутоматско слање предрачуна и рачуна купцима (путем електронске поште и СМС-а), као и информације о доспелим дуговањима и износима за уплату, чиме је продавцима олакшано пословање везано за продају rgeraid допуна. У поднеску од 05.07.2012. године, Центросинергија додатно наводи да је наведени софтвер у пословању користио само Ланус, један од постојећих дистрибутера. Имплементација овог софтвера путем генералне дистрибуције и централизованог чворишта покрила би читаво тржиште. Поддистрибутери или продајна места неће имати никакве трошкове поводом увођења овог софтвера.

#### *Формирање јединствене базе продаваца*

Централизација управљања системом омогућава и покретање поступка провере и ажурирања адреса продаваца и продајних места на целокупној територији Републике Србије и одређивање ПАК кодова за сваку адресу. Формирање база продаваца и уношење адресног кода у ову базу, омогућава стварање услова за ефикаснију размену материјала и информација између генералног дистрибутера и продајног места - машинско сортирање писама (фактура које дистрибутер шаље продавцима) и пакета (ПОС терминал које дистрибутер шаље на продајна места као замену за неисправне терминале). Овим ће бити омогућено прецизно адресирање пошиљака и избегавање проблема у достави услед честих промена назива улица, као и у ситуацијама када у једном граду постоји више улица са истим називом. Такође, на овај начин крајњим купцима ће бити омогућено да имају тачну информацију о најближем продајном месту на коме могу да обаве куповину електронске допуне rgeraid кредита, а мобилним оператерима да имају тачније податке о географској заступљености на тржишту.

#### *Формирање јединственог трансакционог центра*

Формирање јединственог трансакционог центра од стране генералног дистрибутера омогућава бољу сигурност и поузданост сервера трансакционог центра за електронску допуну, као и сервера на којима се налази “back office” софтвер. Исти ће бити смештени у дата центру Телеком Србија, у ком је обезбеђено:

- непрекидно напајање струјом (УПС и два дизел агрегата);

- климатизовани простор висине преко 3м са антистатик подом;
- систем детекције и аутоматског гашења пожара;
- физичко техничко обезбеђење и видео надзор;
- 24x/дневно и 7 дана/недељно надзор и потпуна техничка подршка;

У претходном периоду су се сервери налазили на различитим локацијама, које нису све испуњавале наведене услове, што је произвело и нижи степен сигурности и расположивости сервиса електронске допуне. Наведени систем гарантује доступност сервиса допуне rgeraid услуге од чак 99,95%.

#### *Омогућавање увођења[.....] технологије[.....] и других нових технологија*

Комплексан однос између учесника, чији је део и Уговор о генералној дистрибуцији, омогућава и увођење [.....] технологије, којом се омогућава [.....]на продајним местима путем [.....] која ће бити саставни део СИМ картице телефона. Према је наведено предмет посебног Уговора о [.....] технологији, генерална дистрибуција и унифициран систем терминала значајно олакшавају увођење нове технологије. Вршење услуге rgeraid допуна посредством једног дистрибутера омогућава ефикасно увођење нових технологија и техничких унапређења, која се у кратком року могу имплементирати на целокупну дистрибутивну мрежу.

#### *Техничке спецификације*

Уговор о генералној дистрибуцији омогућава знатно прецизније и адекватније уређење и праћење техничких спецификација система rgeraid допуна. У систему дифузних дистрибутера, технички детаљи су били утврђени доста сумарно (уговори од свега 2-3 стране, без детаљног уређивања техничких захтева). Овај значајни ниво нерегулисаности је доводио до некомпатибилности система, коришћења различитих стандарда, неразумевања и отежање кооперације учесника, те повећаних трансакционе трошкове. Уговором о генералној дистрибуцији се по први пут прецизирају права и обавезе учесника са техничке стране, као и детаљно дефинишу будући правци развоја, што представља значајан помак у технолошком устројству читавог система и омогућавања његову прилагодљивост, проширење и стабилност.

#### *2) Економски напредак*

Економски напредак услед предметног Уговора се огледа у уређивању разуђеног тржишта и ефикасности која се добија категоризацијом и прецизним опредељењем користи у односу на формате и капацитете различитих актера у дистрибутивном ланцу. Систем награђивања успешнијих продаваца и поддистрибутера који се формира непристрасном рабатном политиком Центросинергије може само побољшати тржишно надметање ових актера, без ограничавања њиховог органског раста.

#### *Категоризација продаваца и регионализација приступа*

Категоризација продаваца на тржишту, у складу са њиховом објективном величином и капацитетима, као и мотивација за раст коју представља рабатна политика Центросинергије, омогућава преливање користи на способније тржишне учеснике који ће допринети развоју читавог сектора дистрибуције. Телеком Србија нема инфраструктурне капацитете да

диференцира продавце на диференцираним низводним тржиштима – специјализовани и посвећени дистрибутер има директну економску корист од тога. Ово представља уређење тржишта на ком се пословање до сада одвијало у главној мери импровизацијски и на *ad hoc* основу, односно повећање економске ефикасности на тржишту уопште.

Аналитика на микро-нивоу и могућност регионалног прилагођавања капацитета омогућава бољу адаптацију читавог система, као и нијансиран приступ одређеним секторима, групацијама или локалитетима. Без јединственог приступа (који Телеком Србија нема интереса/капацитета да спроведе у сопственој режији), немогуће је остварити ову погодност. Боља наплата, која погодује Телеком Србија, погодује и економској ситуацији на тржишту и фискалној дисциплини мањих привредних субјеката.

### *Контрола и надзор*

Фокусирана дистрибуција доприноси решавању принципал-агент проблема у пословању Телекома Србија, чије су негативне ефекте у више наврата искусили сами потрошачи. Побољшана контрола активности на тржишту, за коју је генерални дистрибутер нарочито заинтересован, омогућиће спровођење јединствене политике према крајњим потрошачима, и онемогућити негативне ефекте који су се дешавали у ранијем пословању Телекома Србија.

Премда је Телеком Србија у претходном периоду прописао правила реализације допуне кредита на продајном месту (за чије спровођење су били надлежни дистрибутери кроз уговор са конкретним продајним местом), пракса је показала да велики број дистрибутера није извршавао ову обавезу. Недостатак контроле и споредни карактер активности дистрибуције *prepaid* допуна за досадашње дистрибутере (већина је имала другу претежну делатност) су резултирали злоупотребом на самим продајним местима на штету крајњег корисника. Принципал-агент проблем се очитовао у омогућавању злоупотреба путем наплате неовлашћене провизије на трансакцију од стране малопродаваца (нпр. случај у [.....] када је због наплате неовлашћене провизије искључен велики број продајних места, а због чега су крајњи корисници били ускраћени за услугу *prepaid* допуне) где је корисницима наплаћивано [.....] преко износа допуне, односно, наплаћивано је [.....] за допуну чија је вредност [.....] кредита.

Додатни случајеви недовољне контроле која је резултирала штетом по кориснике у ранијем пословању су били везани и за износ минималних и максималних допуна. Док је општа политика Телекома Србија била јавно публикована као приступачна сиромашнијим слојевима (минимална допуна 50 динара), одређени малопродавци су повећавали овај износ на својим продајним местима (минимална допуна [.....]) ради краткорочне зараде, супротно репутацији и интересу Телекома Србија, као и корисника који би могли да уплаћују мање износе. Телеком Србија има интерес да прода што већи апсолутни износ допуна (односно, пружених услуга), што се у економској ситуацији на тржишту остварује уплатом већег броја мањих минималних износа. Малопродавци имају интерес да у ситуацији када је „потрошач у радњи“ продају што већу допуну одједном, јер је природа услуге таква да се купује импулсно, да је висока доступност и степен замењивости продајних места. С обзиром да је потрошачу „свеједно“ код ког малопродавца ће купити допуну, у интересу конкретног малопродавца је да прода што већу допуну одједном. Као средство притиска на потрошаче да уплате што већу допуну на његовом продајном месту, малопродавац се, супротно декларисаној политици Телекома, захтева минималну допуну знатно већу од правог износа – на штету репутације и економског интереса Телекома Србија и самих потрошача.

Такође, у ранијој пракси са дифузним дистрибутерима је уочено да се не врше адекватне обуке продајних места, што је резултирало мањкавом продајном политиком. Наиме, уколико би се допунио погрешан број телефона или настао неки други проблем са допуном, у бројним



случајевима, продајна места не би извршавала повраћај новца кориснику (уз сторнирање допуне), супротно пословној политици Телеком Србија – што је имало директан негативан ефекат по репутацију Телеком Србија.

Телеком Србија је у претходном периоду имао проблеме са неплаћањем износа на страни појединих дистрибутера, који би тајили новац који су им малопродајна места већ уплатила, и слали неисправне извештаје Телекому Србија.

Проблеми са контролом и надзором – искоришћавање потрошача, јединствена политика износа минималних/максималних допуна, утаја промета – представљају питања која би систем генералне дистрибуције могао да превазиђе јасном поделом одговорности и поузданим партнерством.

#### *Решавање тзв. hold-up проблема*

[.....], као и трошак иницијалног успостављања система и куповине терминала представљају разлог због којих се Телеком Србија определио за Центросинергију. Подела трошкова, односно значајне и специфичне инвестиције које је ова компанија преузела – за онерозни дуг и терминале које представљају производ специфичан за инвестицију и улагање које Центросинергија не може лако повратити (и чак, сходно члану 32. Уговора, сноси значајан ризик да [.....]) са економске стране морају оправдати евентуалне рестриктивне елементе у уговору. Сигурност мреже је додатно обезбеђена и гарантована члановима 9. и 32. Уговора, јер ће сам принципал (Телеком Србија) [.....]. Ово до сада није било уговорано са дистрибутерима, већ су са престанком рада дистрибутера, престајала да раде и продајна места.

#### *Дистрибутивна економија обима и inter-brand конкуренција*

Смањење трошкова и фокусирање система дистрибуције омогућава економију обима на дистрибутивном нивоу, што доводи до економских ефикасности у читавом дистрибутивном ланцу. Горенаведене бенефите, као и корист од тзв. „мрежних ефеката“ је теже или немогуће остварити без значајног смањења и усмеравања броја дистрибутера. Уз објективизирани критеријуми, увођење система генералне дистрибуције и уређивање тржишта представља најбоље решење за конкурентски процес на повезаним тржиштима у Републици Србији.

Као што је указано у ранијим изјашњењима, Уговор може само интензивирати тржишну утакмицу између мобилних оператера, чинећи Телеком Србија конкурентнијим на тржишту. Са друге стране, економски подстицаји ће интензивирати и утакмицу на малопродајном нивоу, а описана међусобна контрола Телеком Србија и Центросинергије онемогућити затварање велепродајне дистрибуције prepaid допуна.

#### *„Приватизација дуга“*

[.....]

## **очекиване погодности за потрошаче**

Највећи део раније наведених погодности ће имати директан ефекат по потрошаче – побољшани квалитет, поузданост и доступност услуге, повећани број и систематичност промотивних акција, смањење трошкова компаније која је у државном власништву, али и оперише по методи контроле трошкова, имају директан ефекат на све грађане Републике Србије.

### *1) снижавање цена производа и/или услуга:*

Може се очекивати да ће унифицираност терминалске мреже, те усмеравање и олакшавање промотивних активности имати директне ефекте на повећање броја промотивних активности, које у сектору телекомуникација најчешће имају вид снижене цене услуге, односно бенефицирани режим или пакет. Ефикаснија контрола ће спречити злоупотребу на продајним местима, која се дешавала раније.

Телеком ће пословањем са генералним дистрибутером остварити различите трошковне уштеде, неке од њих се могу одмах предвидети и то су у сегментима

- смањење магацинског простора за препакивање и одвајање СИМ картица,
- смањена ангажованости сопственог особља;
- смањење путних трошкова;
- смањење трошкова манипулације и управљања продајним каналом, као и трошкова преговарања и надзора дистрибутера и продајних места;

Уштеде учињене на овај начин „прелиће“ се директно на крајње потрошаче кроз организовање акцијских продаја у виду loyalty.

На захтев Комисије за додатним изјашњењем на околност, да ли ће се остварене уштеде „прелити на крајње потрошаче“ једнократно или ће се ово дешавати на континуираној бази, подносиоци захтева су одговорили да ће се „преливања“ као и уштеде у пословању Телекома остваривати на континуираној бази, „с обзиром да структура система генералне дистрибуције подразумева ослобађање значајних капацитета Телеком Србија од активности везаних за надзор, имплементацију решења и контролу наплате. Додатно, постоји потенцијал да се уштеде повећају са протоком времена, с обзиром да ће се са праксом усавршити дистрибутивни процес и омогућити лакше и стручније спровођење Уговора“.

### *2) повећање квалитета производа и/или услуга:*

Повећавање квалитета услуга је детаљно образложено у претходним пасусима, нарочито са подручја доступности и поузданости услуге. Ипак, важан бенефит јединствене централизоване мреже са великим бројем терминала под истом контролом чине могућности увођења нових услуга за купце: програма лојалности, могућности плаћања путем рачуна, куповина e-vouchera за интернет плаћања. Смањење трошкова Телекома Србија, као ослобађање неопходних ресурса, ће директно допринети или повећавању квалитета других аспеката понуде или пуњењу државног буџета Србије, од чега ће у сваком случају корист имати крајњи корисници.

### *3) увођење иновација:*

Са генералним дистрибутером је лакше оперативно усагласити и технолошки подржати обавезе по питању развоја и технолошких унапређења, јер постоји централизовани систем управљања мрежом за електронске допуне, тако да је цена било каквог развоја новог сервиса много мања –

сервис се развија само једном, на једном трансакционом центру и омогућава кроз целу мрежу терминала у истом моменту. Са већим бројем дистрибутера и процесора сервис се развија на више места од стране различитих субјеката, што отежава истовремено пуштање сервиса кроз целу мрежу или одлаже пуштање сервиса док сви не заврше, уколико је уопште могуће свуда имплементирати тражене допуне.

Изражени су „мрежни ефекти“ на оваквом тржишту. У технолошком смислу није потребно радити само измене због нових услуга које би се кориснику нудиле, већ и измене које се тичу усклађивања са позитивним прописима, али и са технолошким променама на страни самог Телекома. Са великим бројем дистрибутера и процесора, Телеком мора да изврши тестирање сваке дистрибутивне мреже посебно приликом сваке измене. На пример када је уведена преносивост броја у мобилним мрежама, у јулу 2011. године, преко месец дана двоје запослених у Телеком Србија је потрошено на тестирање разних дистрибутивних мрежа због измена које је овај нови пропис захтевао. Таква врста тестирања са централизованим системом обавила би се за само неколико дана. Имајући ово у виду, јасно је да било какав нови сервис који би се имплементирао у дистрибутерској мрежи терминала за ргегајд допуне са великим бројем дистрибутера подразумева процес интеграције и тестирања на страни Телекома Србија за сваку мрежу посебно, што може одложити пуштање сервиса крајњем кориснику, а повећава ангажовање запослених Телекома Србија у процесу праћења рада ових дистрибутивних мрежа, јер уместо да се надгледа један систем мора се водити рачуна о везама са великим бројем различитих система.

Наведени додатни сервис и технологије које су директна последица структуре дистрибутивног система, попут [.....] технологије, представљају значајно проширење опсега услуга за потрошаче, као и олакшавање свакодневних активности путем методе [.....] на трафикама, економских користи од loyalty програма итд. Проширен портфолио услуга који ће генерални дистрибутер моћи да понуди услед активирања терминалне мреже ће омогућити и бољу искоришћеност капацитета Телекома Србија, те идентификацију тражених производа и услуга.

#### *4) повећање и проширивање могућности избора производа и/или услуга за потрошача:*

Побољшање доступности услуге Телекома Србија ће допринети могућности избора потрошача у регионима где је доступност била мања. Поузданост услуге и наплате – директним надзором Центросинергије и ефикасним теренским радом - ће омогућити бољу снабдевеност и избегавање ванредних ситуација. Као посвећени дистрибутер и члан вертикално интегрисане групације, Центросинергија ће имати могућност да много непосредније оцењује, прати и санкционише пословне партнере на основу поузданости и уредности обавеза, као и да налази адекватне алтернативе у случајевима кризе, у односу на сам Телеком Србија.

Ргегајд корисници су због технолошких недостатака у претходном периоду били ускраћени за проширење понуде Телеком Србија који је конкуренција била у стању да понуди услед одговарајуће структуре дистрибутивног ланца. Теленор је, користећи предност централизоване мреже за допуну ргегајд кредита путем мобилних телефона у улози терминала за допуну, омогућио својим корисницима и друге врсте допуне, као што је Интернет допуна, која се на исти начин реализује као и допуна ргегајд кредита само што се допуњава одређена количина саобраћаја за приступ Интернету. Сличне услуге је и Телеком Србија желео да понуди крајњим корисницима, али је то у пракси било немогуће постићи са великим бројем дистрибутера, јер неки од њих нису били заинтересовани за увођење нових услуга (што би захтевало додатан инфраструктурни напор, обуке, улагања) и не желе да унапређују систем кроз омогућавање нових услуга, а у неким случајевима то једноставно није било технолошки могуће. Такође, у

периоду у коме ргеаид технологија постаје мање заступљена, значај и исплативост система генералне дистрибуције ће експоненцијално расти за осетљиве групе корисника, односно оне које пате од „технолошког заостатка“ – старе, сиромашне или необразоване, који нису у стању да користе предности допуна путем савременијих метода. Економија обима омогућава исплативост и континуитет овог дистрибутивног канала, док дифузна, неефикасна мрежа одмаже његовој дугорочној одрживости.

### **ненаметање ограничења учесницима на тржишту која нису неопходна за постизање циља споразума**

Уговор представља пилот-пројекат значајан за уређивање ргеаид сегмента тржишта и постављање нових техничко-оперативних основа пословања, као део комплексног пословног односа учесника којим се [.....], уведе нове технологије и методи пословања, [.....]– преко друштва под њеном контролом.

Ограничења конкуренције која би могла настати нису предмет Уговора, већ потенцијалних кретања на тржишту. Сам Уговор не ограничава конкуренцију и не предвиђа ексклузивност. Описани економски механизми и природа односа између страна чине да није вероватно да ће до ограничења конкуренције, односно затварања конкуренције, доћи ни у будућности.

Устројавање новог система по дефиницији предвиђа прелазни период, у коме је неопходно да одређени тржишни учесник буде тај који сноси трошкове почетних улагања, престојавања и функционисања мреже. Такав почетак подразумева озбиљног партнера, са значајним капацитетима, који мора добити адекватну против-услугу за своје деловање. Фактичка ограничења која би могла настати применом споразума и тржишним развојем (а за која се не може аутоматски претпоставити да ће и настати) су оправдана његовим циљем и бенефитима.

Не постоји мање рестриктиван начин за успостављање циља споразума – уколико би се покушало увођење система са више почетних играча, читав процес би знатно дуже трајао, а систем би патио од истих проблема и трансакционих трошкова који су били проблем и са претходним. Са друге стране, уколико се не би омогућила против-накнада и одређени степен сегментације низводних тржишта, било би немогуће остварити уређење тржишта и позитивне економске ефекте ефикасности. Додатно, постојали би потенцијално негативни ефекти на изузетно деликатан пословни однос између страна ([.....]), чиме би се нанела штета учесницима и самом тржишту.

### **неискључивање конкуренције на релевантном тржишту или његовом битном делу**

Споразум не искључује конкуренцију ни на једном релевантном тржишту. Предвиђени су јасни и транспарентни услови за улазак на тржиште генералне дистрибуције (праг од 5%, одлука Телеком Србија – односно, Републике Србије), међусобна контрола учесника (а нарочито снага и интерес самог Телекома Србија), као и систем подстицаја за актере на низводним тржиштима да напредују како би се квалификовали за улазак на вертикално повезно тржиште. Диверзификација и категоризација низводних тржишта и актера може само поспешити конкуренцију, док Центросинергија има улогу „непристрасног дистрибутера“ – од чијег исправног и адекватног обављања пре свега зависи њен положај и положај групе којој припада у односу са значајним операторима мобилне телефоније.

Рестрикције које би биле последице овог уговора не могу никако утицати на тржиште мобилних комуникација. Телеком Србија и VIP су и у претходном периоду пословали преко истих дистрибутера. Недозвољена размена информација представља повреду конкуренције. Центросинергија се определила за непристрасну, поверљиву пословну политику. Аргументовано је могуће тврдити да је постојање већег актера, попут Центросинергије, са директним интересом да одржи непристрасан положај и диверзификује свој портфолио партнера, и са лакшом могућношћу контроле (тј. и већим регулаторним ризиком) чак још више онемогућити размену информација, од притиска који се може вршити на различите мање дистрибутере.

Што се тиче тржишта поддистрибуције, изложени услови пословања указују да ће Центросинергија примењивати објективне, једнаке и економски засноване услове према свим учесницима на том тржишту, услед чега ни на том тржишту не може доћи до значајнијег нарушавања, односно угрожавања конкуренције.

### *Оцена Комисије*

За Комисију су прихватљиви наводи подносилаца захтева у погледу тржишта на коме су учесници у споразуму активни, као и у погледу тржишта на коме се одражавају ефекти самог споразума. Исто тако оцењено је да процена тржишног учешћа, како учесника у споразуму, тако и њихових конкурената, у довољној мери одсликава стање и односе на релевантном тржишту.

У погледу предлога подносилаца захтева да се појединачно изузеће споразума од забране одобри на период од 7 година, Комисија исти није могла прихватити, пре свега из разлога што предметни споразум у овом тренутку ипак представља споразум са ефектом ексклузивности, а иако неспорно постоји могућност да се поред једног генералног дистрибутера, овде подносиоца захтева, на релевантном тржишту објективно могу појавити и други генерални дистрибутери који би испунили услове постављене новом пословном стратегијом Телекома, та могућност представља будућу и неизвесну околност, која не мора нужно зависити само од воље подносилаца захтева или другог учесника на тржишту, већ је у великој мери зависна и од укупних кретања на релевантном тржишту, као и од пословне реакције конкурената Телекома. Исто тако, Комисија је имала у виду и одредбу члана 60. став 3. Закона о заштити конкуренције, којим је прописано да странка може захтевати продужење периода трајања појединачног изузећа посебним захтевом који се подноси најкасније два месеца пре истека тог периода.

Полазећи од претходно изнетог, сагласно члану 60. став 2. а у вези са чланом 12. став 3. Закона, Комисија је одредила период трајања појединачног изузећа као у тачки II диспозитива.

На основу свега изнетог, након пажљиве анализе предметне документације, прикупљених података и оцене свих навода и изјашњења подносилаца захтева, Комисија је оценила да су подносиоци захтева у довољној мери доказали испуњеност услова прописаних чланом 11. Закона о заштити конкуренције и да се предметни уговор може изузети од забране. На основу тога, применом члана 12. став 1. Закона, одлучено је као у тачки I диспозитива.

Сагласно члану 60. став 5. Закона и члану 2. став 1. тачка 2. Тарифника о висини накнада за послове из надлежности Комисије за заштиту конкуренције („Службени гласник РС“ бр. 49/2011) одлучено је као у тачки III диспозитива. Констатује се да су подносиоци захтева доставили доказ о извршеној уплати износа накнаде у складу са Тарифником чиме су извршили налог из тачке III диспозитива.

**Упутство о правном средству:**

Ово решење је коначно у управном поступку.

Против овог решења може се покренути управни спор пред Управним судом у року од 30 дана од дана пријема решења.

Доставити:

- „Телеком Србија“ а.д.  
Београд, Таковска бр. 2
- адвокат Бојан Вучковић  
ОАД Карановић/Николић  
Београд, Ресавска 23
- „ЦЕНТРОСИНЕРГИЈА“ д.о.о. Београд,  
Булевар Милутина Миланковића бр. 19
- архиви

ПРЕДСЕДАВАЈУЋИ САВЕТА

Иван Угрин члан Савета