

Komentari operatora na prijedlog Pravilnika o prenosivosti broja

Članak 2. stavak 1.

HAKOM:

U odnosu na objavljeni prijedlog Pravilnika, dodana je nova točka kako slijedi:

6. nepravovremen prijenos broja: vrijeme prijenesa broja izvan datuma i/ili vremenskog okvira određenog u zahtjevu za prijenos broja što uključuje neispravno usmjeravani/preuranjeni/zakašnjeli prijenos, kao i kašnjenje nastalo zbog neopravdane odgode ili odbijanja prijenesa broja te prijenos broja uz koji je podnesen zahtjev za veleprodajnu uslugu, a veleprodajna usluga nije istovremeno aktivirana

OBRAZLOŽENJE:

Dodana je nova točka koja jasnije definira pojam nepravovremenog prijenesa broja, a kako bi se jasno utvrdilo pravo korisnika na naknadu.

Članak 3. stavak 1.

METRONET:

Obveza korištenja CABP-a provediva samo za primarnu numeraciju Operatora, ali ne i korisnika koji su brojeve zakupili izravno od Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, npr. NTH media.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Komentar nije jasan.

Članak 3. stavak 2.

VIPnet

Predlažemo izmjenu kako slijedi:

„(2) Centralna administrativna baza prenesenih brojeva (u daljnjem tekstu: CABP) je baza podataka koja bilježi status svake transakcije tijekom postupka prijenesa broja te sadrži podatke potrebne za usmjeravanje poziva prema prenesenom broju kojima pravovremeno ažurira LBPB. Putem CABP se provodi razmjena Zahtjeva za prijenos broja te svih popratnih dokumenata koji su nužni za provođenje prijenesa broja između operatora.“

Potrebno je osigurati da se razmjena dokumentacije obavlja isključivo putem CABP, a ne više putem fax-a. Uz to je potrebno povećati postojeće ograničenje na veličinu dokumenta (trenutno 1,5 MB) jer isto u slučaju nekih zahtjeva nije dovoljno da bi se popratna dokumentacija mogla uploadati na CABP, što otežava operativno provođenje administrativnog postupka.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Pokrenuta je nadogradnja CABP te će se prijedlog VIPnet-a o povećanju ograničenja na veličinu dokumenta s postojećih 1,5 MB uzeti u obzir.

Prijedlog se djelomično prihvaća na način da sada glasi:

2. Centralna administrativna baza prenesenih brojeva (u daljnjem tekstu: CABP) je baza podataka koja bilježi status svake transakcije tijekom postupka prijenosa broja te sadrži podatke potrebne za usmjeravanje poziva prema prenesenom broju kojima pravovremeno ažurira LBPB. Putem CABP se provodi razmjena Zahtjeva za prijenos broja te svih popratnih dokumenata koji su nužni za provođenje prijenosa broja između operatora, a u skladu s mogućnostima CABP-a.

Članak 3. stavak 8.

HT:

Predlažemo dopuniti tekst odredbe članka 3., stavak 8. prijedloga Pravilnika na način da ista glasi:
„Agencija može, ukoliko ocijeni potrebnim, u bilo kojem trenutku izmijeniti funkcionalnosti CABP radi poboljšanja učinkovitosti postupka prijenosa broja i pružanja drugih usluga krajnjim korisnicima, vodeći računa o mogućim troškovima na strani operatora i potrebnom vremenu implementacije promjena u LBPB te navedene izmjene najaviti operatorima u primjerenom roku.“

S obzirom da svaka izmjena funkcionalnosti CABP-a iziskuje određene izmjene na lokalnim bazama prenesenih brojeva (dalje u tekstu: LBPB) na strani operatora, kao i u nekim slučajevima određena testiranja za koje je potrebno izdvojiti određeno vrijeme, potrebno je da HAKOM prije navedenih izmjena u primjerenom roku obavijesti operatore i ostavi im dovoljan rok za pripremu svojih LBPB-a.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu kako slijedi:

„(8) Agencija može, ukoliko ocijeni potrebnim, u bilo kojem trenutku predložiti izmijeniti izmjenu funkcionalnosti CABP radi poboljšanja učinkovitosti postupka prijenosa broja i pružanja drugih usluga krajnjim korisnicima, vodeći računa o mogućim troškovima na strani operatora te će o navedenim predloženim izmjenama u primjerenom roku konzultirati obavijestiti operatore.“

Smatramo da je potrebno osigurati transparentniji postupak izmjena funkcionalnosti CABP, na način da Agencija bez konzultacija s operatorima samostalno ne provodi izmjene funkcionalnosti CABP budući da iste bitno utječu na operatore.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Nadogradnja CABP vrši se isključivo u dogovoru s operatorima te su svi operatori (korisnici) uključeni od početka u proces nadogradnje CABP-a. Stoga smatramo navedeni prijedlog nepotrebnim.

Članak 3. stavak 9., 10. i novi stavak

VIPnet

VIPnet predlaže brisanje stavaka 9. i 10.

Naime, uz izmjene stavka 8. Nije potrebno propisivati dodatni način promjena funkcionalnosti CABP, a također jer nije potrebno ograničavati operatore da Agenciji samostalno podnesu zahtjeve za izmjenama CABP, bez potrebe da se svi operatori oko tih izmjena usklade.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Nadogradnja CABP vrši se isključivo u dogovoru s operatorima te je nužno da su svi operatori (korisnici)

uključeni od početka u proces nadogradnje CABP-a. Naime, svaka izmjena funkcionalnosti CABP-a iziskuje određene izmjene na LBPB operatora, kao i određena testiranja za koje je potrebno izdvojiti određeno vrijeme.

VIPnet

VIPnet predlaže dodavanje novog stavka kako slijedi:

„(11) Agencija mora osigurati operatorima primjereno vrijeme za implementaciju izmjena funkcionalnosti CABP od najmanje 6 mjeseci, koje se može skratiti samo u slučaju postojanja suglasnosti svih operatora.“

Smatramo opravdanim predložiti sljedeće zahtjeve za poboljšanjem funkcionalnosti CABP:

- U slučaju podnošenja zahtjeva i provedbe prijenosa, potrebno je da CABP automatski prepoznaje radi li se o radnom danu ili prazniku. To bi značajno olakšalo praćenje rokova za prienos broja i smanjilo potrebu za paralelnim administriranjem na strani operatora. -
- Potrebno je omogućiti pretraživanje unosa u CABP po telefonskom broju.
- Potrebno je da CABP definira konačni skup razloga odbijanja i odgode zahtjeva sukladno odredbama pravilnika jer se trenutno može koristiti i razlog „Ostalo“ koji se može netransparentno koristiti za odgodu ili odbijanje zahtjeva.
- Ukoliko se zadržava razlog „Ostalo“ mora se omogućiti i polje za komentar u kojem bi operator bio obavezan detaljno objasniti o kojem se razlogu radi.
- CABP treba davati dnevne izvještaje o prenesenim brojevima po operatoru koji bi ujedno osigurali i informacije o prijenosima broja koji nisu realizirani u predviđenom roku, radi naplate penala za nepravovremene realizacije
- CABP bi trebao omogućiti da se zahtjev u odgodi može naknadno izmijeniti, inače neke odredbe ovog pravilnika neće biti moguće provesti (npr. čl. 17. st. 2.)

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM će uzeti u obzir zaprimljene prijedloge VIPnet-a vezano uz poboljšanja u sustavu CABP pri podnošenju zahtjeva za prienos broja. U tom smislu, HAKOM je pokrenuo nadogradnju postojećeg sustava CABP.

Članak 4. stavak 2.

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu kako slijedi:

„(2) Operatori su obvezni uspostaviti i koristiti LBPB s podacima o svim prenesenim brojevima u Republici Hrvatskoj za vlastite potrebe i potrebe onih operatora koji su ostvarili pristup njihovoj mreži.“

Smatramo da je ovim pravilnikom nepotrebno uređivati obveze operatora prema operatorima kojima se daje pristup mreži, jer je to predmet njihova međusobnog odnosa i ovisi o opsegu tog odnosa.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM mora osigurati da svaki operator ima pristup informacijama o prenesenim brojevima.

Članak 4. stavak 5.

HT

Predlažemo brisanje odredbe članka 4., stavak 5. prijedloga Pravilnika.

Budući da CADB sadrži sve podatke o zaprimljenim zahtjevima za aktivacijom usluge prijenosa broja,

smatramo da je navedena obveza davatelja broja suvišna te predlažemo brisanje predmetne odredbe te uvođenje dodatne funkcionalnosti CABD-a o pokretanju izvještaja na zahtjev operatora primatelja broja i operatora davatelja prema odgovarajućim parametrima ovisno o tome tko pokreće izvještaj.

VIPnet

VIPnet predlaže brisanje stavka 5.:

~~„(5) Davatelj broja obavezan je na zahtjev primatelja broja, u elektroničkom obliku, dostavljati primatelju broja specificirano dnevno izvješće o obrađenim zahtjevima za aktivacijom usluge prijenosa broja.“~~

Smatramo da bi izvještavanje trebalo biti osigurano kao funkcija CABP-a, a ne operatora koji bi morali voditi posebne evidencije o obrađenim zahtjevima.

METRONET:

Metronet ističe kako je nejasan smisao ove odredbe koji se odnosi na obvezu davatelja broja za dostavom dodatnog izvještaja o realizaciji zahtjeva primatelju broja, obzirom se cjelokupni postupak prijenosa broja prati i realizira preko CABP-a. Stoga Metronet radi racionalizacije postupka predlaže brisanje ove odredbe. Dodatno Metronet ističe da nije točno precizirano da li se radi o dnevnoj (u kom slučaju bi primatelj broja trebao svakodnevno trebao slati zahtjeve davatelju broja), tjednoj ili mjesečnoj obvezi dostave izvješća ? Primjerice dostava izvješća na kraju mjeseca specificiranog po danima. također potrebno je izričito naznačiti da li se obveza odnosi na sve zaprimljene zahtjeve i njihove trenutne statuse (otvoreni, odgođeni, odbijeni) ili samo o realiziranim zahtjevima?

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Navedena odredba se ne može izmijeniti zbog nemogućnosti uvođenja dodatne funkcionalnosti CABP-a.

Članak 4. stavak 6.

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu stavka 6. kako slijedi:

(6) U slučaju da je preneseni broj izvan uporabe, odnosno da se istim krajnji korisnik više ne koristi, primatelj broja je obavezan putem CABP vratiti broj operatoru korisniku broja u roku od 6 mjeseci nakon stavljanja broja izvan uporabe.

Smatramo da je potrebno propisati okvirni rok u kojem se mora izvršiti povrat broja.

METRONET:

Metronet predlaže u predmetnoj odredbi specificirati rok povrata prenesenog broja koji je izvan uporabe, na način da se povrat prenesenog broja operatoru korisniku izvršava krajem mjeseca unutar 60 dana od izvršenog prijenosa broja, u kojem periodu bi krajnji korisnik u dogovoru s operatorom donio odluku o suvišnoj numeraciji.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Mirovanje broja propisano je Pravilnikom o dodijeli adresa i brojeva te je sukladno tome izmijenjen predmetni stavak

Članak 5. stavci 2., 3. i 6.

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu članka 5. kako slijedi:

„(2) Primatelj i davatelj broja odgovorni su za postupak prenosivosti broja i za pripremu svoje elektroničke komunikacijske mreže, sustava i usluga pri čemu u postupku prenosivosti broja kvaliteta postojeće usluge ne smije biti narušena.“

Nejasno je na koji način bi došlo do umanjenja kakvoće u postupku prijenosa broja, budući se radi o administrativnom postupku čija je posljedica isključenje korisnika iz jedne mreže i uključanje u drugu, gdje primatelj broja ne može preuzeti obveze o održavanju kakvoće usluge kakva je bila na strani davatelja broja.

„(3) Primatelj broja mora provesti sva potrebna testiranja utvrđena ovim pravilnikom prije priključenja novog krajnjeg korisnika.“

Nejasno je o kakva bi se testiranja trebala provesti prije priključenja novog krajnjeg korisnika, potrebno je pojasniti.

„(6) Agencija će podatke iz stavka 5. ovog članka dostaviti elektronskim putem svim operatorima.“

Predlažemo da se popis kontakt osoba vodi u CABP, budući je CABP centralno mjesto za provođenje administrativnog postupka prijenosa broja.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM smatra da su operatori obvezni uskladiti svoje sustave kako prijenos broja ne bi bio razlog narušavanja kvalitete pružanja usluge, a iz članka 6. Pravilnika jasno je o kojim testiranjima je riječ.

Članak 8. stavak 1.

VIPnet

U cijelosti podržavamo promjenu načina usmjeravanja u nepokretnim mrežama, te je smatramo opravdanom, a samu ACQ metodu objektivno najboljom.

METRONET:

Metronet koristi Query on Release (QoR) za interkonekciju prema lokalnim centralama Hrvatskog telekoma d.d. (dalje u tekstu: HT) za interno portanje numeracije unutar HT-a jer je to trenutno najpouzdaniji način usmjeravanja prema numeraciji koja se nalazi na lokalnim centralama. U slučaju primjene All Call Query (ACQ), Metronet ističe kako bi došlo do znatne degradacije usluge, brojevi bi postali znatno nedostupniji zbog interne migracije numeracije u HT mreži. Stoga Metronet predlaže radi zaštite krajnjih korisnika prihvaćanje ovdje iznesenog prijedloga za primjenom QoR.

Metronet ističe da je usmjeravanje poziva već dulje vrijeme otežano zbog neažurnosti HT-a u razduživanju Zahtjeva za prijenos broja (dalje u tekstu: Zahtjev), a na što je Metronet upozorio u postupku koji se vodi pred Naslovnim tijelom pod poslovnim brojem: Klasa: UP-I-344-07/11-01-04, Urbroj: 376-09/ŽK-11-02 (IM).

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM smatra da je uvođenjem AQC metode usmjeravanja dolazi do unapređenja postupka usluge prijenosa broja, odnosno zaštite krajnjih korisnika.

Članak 10. stavak 1.

VIPnet

„(1) Operatori su obvezni odmah po isteku vremenskog okvira prenosivosti broja ispravno usmjeravati poziv prema prenesenom broju.“

Smatramo da je potrebno osigurati poštivanje ove odredbe jer je u praksi dolazilo, posebice u posljednjim mjesecima, do učestalih slučajeva da se prijenos administrativno putem CABP odradi, ali usmjeravanje poziva nije ispravno funkcioniralo. **Pozivamo HAKOM da definira posebnu proceduru za eskalacije kada se ne osigura ispravno usmjeravanje poziva nakon provedenog postupka prijena broja, u okviru koje bi se definirali, kontakti, rokovi za rješavanje prijave smetnji i naknade u slučaju da se smetnje ne otklone.** U svakom slučaju rok za rješavanje ovakvih prijava smetnji mora biti razmjern i opravdan, a predlažemo da to bude 2 sata.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Prijedlog je djelomično prihvaćen na način da se pogrešno usmjeren broj smatra nepravovremenim prijenosom broja, zbog čega su predviđene naknade kako je propisano člankom 23.

Članak 11. stavak 3.

HT

Predlažemo dopuniti odredbu članka 11., stavak 3. prijedloga Pravilnika dodatnom točkom koja glasi:

„i. načinu podmirivanja tekućih dugovanja za obavljene elektroničke komunikacijske usluge u mreži davatelja broja,“

Komentar je dan u okviru točke 4. Osnovnih komentara i prijedloga na pojedine odredbe prijedloga Pravilnika: U odredbama članka 15., stavak 3. i članka 18., stavak 1. preciznije su propisani slučajevi u kojima može doći do odbijanja Zahtjeva za prijenos broja, dok je postojanje nepodmirenih, a dospjelih dugovanja po zaprimljenim računima u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, koje je definirano kao jedan od dopuštenih razloga nemogućnosti (odbijanja) prijena broja u Pravilniku o prenosivosti broja koji je trenutno na snazi, brisano kao razlog za odbijanje Zahtjeva za prijenos broja.

HT ovim putem napominje kako je navedeni prijedlog HAKOM-a u suprotnosti s svrhom odredbe članka 48. ZEK-a temeljem koje operatori javno komunikacijskih usluga imaju pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmirio dugovanje za pružene usluge. Ostvarenjem ovog prava postiže se zaštita operatora kao vjerovnika, ali i zaštita krajnjeg korisnika kao dužnika. Naime, operator kao vjerovnik se zaštićuje od rizika budućih rizičnih potraživanja koja bi mogla nastati bez primjene isključenja, a s druge strane, krajnji korisnik se zaštićuje od budućih dugovanja koja bi pri tome nastala. Isključenje i ponovno uključenje nakon podmirjenja duga stimulira na podmirenje novčane obveze od strane krajnjeg korisnika te se isključenje može tretirati kao pozitivna mjera u jačanju odgovornosti i postizanju financijske discipline na strani krajnjeg korisnika kao dužnika.

Ukoliko bi se krajnjem korisniku omogućilo da bez obzira na postojanje nepodmirenih, a dospjelih dugovanja kod operatora davatelja broja u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, i dalje nastavi neometano koristiti elektroničku komunikacijsku uslugu kod drugog operatora, time bi se potaklo neodgovorno ponašanje krajnjih korisnika kao dužnika, a u konačnici se ne bi osigurala niti zaštita krajnjih korisnika, što HAKOM-u sigurno nije namjera.

Stoga, držimo da postupak prijena broja ne bi trebao omogućavati izbjegavanje plaćanja postojećih dugovanja krajnjeg korisnika na štetu operatora, kao i da se krajnjem korisniku ne bi trebao omogućavati prijenos broja u mrežu drugog operatora dok u potpunosti ne podmiri sva dugovanja prema operatoru davatelju broja.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM smatra da neplaćanje računa nije opravdan razlog za odbijanje prijensa broja.

Ovo nije razlog za odbijanje zahtjeva niti za jednu veleprodajnu uslugu (BSA; ULL) pa ne može biti niti razlog za odbijanje zahtjeva za uslugu prijensa broja jer je prijenos broja povezan s veleprodajnom uslugom. Isto tako napominjemo da neplaćeni računi, sukladno EU praksi nisu razlog za odbijanje prijensa broja (Njemačka, Austrija, Belgija, Danska, Finska, Francuska, Italija, Norveška, Turska, UK). Međutim, uzevši u obzir bojazan operatora HAKOM je propisao čl. 11. st. 3. toč. j. da podnošenjem Zahtjeva za prijenos broja podnositelj Zahtjeva daje svoju privolu primatelju i davatelju broja za razmjenu podataka o neplaćenim i dospjelim, a neosporenim dugovanjima u svrhu zaštita od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga. Slijedom toga, u čl. 13. st. 5. primatelju broja dana je mogućnost da nakon prihvaćanja Zahtjeva za prijenos broja, može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenos broja, otkazati prijenos broja u svrhu zaštite od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

AMIS:

Stavkom 3. članka 11. propisuje se da primatelj broja mora podnositelja Zahtjeva obavijestiti, među ostalim, o uslugama davatelja broja koje prestaju nakon prijensa broja u mrežu primatelja broja, te načinu podmirivanja dugovanja zbog prijevremenog raskida ugovora s davateljem broja. U ovom slučaju, primatelj broja može samo govoriti o pretpostavkama, obzirom da primatelj broja nema uvid u ugovorni odnos podnositelja zahtjeva i davatelja broja odnosno koje sve usluge podnositelj zahtjeva koristi, te da li su i na koji način vezane uz sam broj.

Također, potrebno je pojasniti o kakvim sve načinima podmirivanja dugovanja se misli u navedenom stavku, obzirom da prijedlog Pravilnika u čl. 16. govori o podmirenju ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Odredba je pojašnjena na način da glasi

d. o obvezi kontaktiranja davatelja broja u svrhu podmirenja dugovanja kod prijevremenog raskida ugovora jer isti predstavlja razlog odgode zahtjeva za prijenos broja

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu točaka b. i d.:

(3) Primatelj broja mora podnositelja Zahtjeva za prijenos broja prilikom zaprimanja zahtjeva upoznati s postupkom prijensa broja te obavijestiti o sljedećem:

~~b. uslugama davatelja broja koje prestaju nakon prijensa broja u mrežu primatelja broja,~~

~~d. načinu podmirivanja dugovanja zbog prijevremenog raskida ugovora s davateljem broja, mogućnosti otkazivanja prijensa broja od strane podnositelja zahtjeva u slučaju postojanja ugovorne obveze.~~

Smatramo da je potrebno revidirati ove odredbe na način da se točke b. i d. brišu jer primatelj broja nije u mogućnosti dati informacije ni o uslugama davatelja broja ni o načinu podmirivanja dugovanja zbog prijevremenog raskida ugovora u mreži davatelja broja. Smatramo da je važnije da primatelj broja uputi korisnika o mogućnosti otkazivanja prijensa broja ukoliko korisnik nije u mogućnosti podmiriti ugovorne obveze.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Odredba je pojašnjena na sljedeći način:

d. o obvezi kontaktiranja davatelja broja u svrhu podmirenja dugovanja kod prijevremenog raskida ugovora jer isti predstavlja razlog odgode zahtjeva za prijenos broja

Članak 11. stavci 1. i 8.

AMIS:

Navedenim stavcima propisuje se u kojem trenutku je potrebno koristiti različite obrasce Zahtjeva za prijenos broja, a koji obrasci u prijedlogu Pravilnika dolaze u dvije verzije koje se nalaze u Dodatku 1. i Dodatku 2. Obzirom da HAKOM predlaže uvođenje obrasca iz Dodatka 2. u slučaju kada primatelj broja mora ugovoriti dodatne usluge na veleprodajnoj razini, nejasno je iz kojeg razloga obrazac iz Dodatka 1. također sadržava polje koje se odnosi na veleprodajne usluge, ukoliko se pretpostavi da obrazac iz Dodatka 1. nije namijenjen za prijenos broja na neku od veleprodajnih usluga.

Također, obrazac iz Dodatka 2. korisniku ne pruža mogućnost da raskine odnosno zadrži korisnički račun za internet usluge, a što je obveza iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Slijedom navedenog, budući da obrazac iz Dodatka 1. sadržava sva polja i opcije koji su navedeni i u obrascu iz Dodatka 2., Amis predlaže brisanje Dodatka 2. te sukladno tome i odgovarajuće izmjene čl. 11.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

HT

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 11., stavak 8. Prijedloga Pravilnika na način da ista sada glasi:

„U slučaju kada krajnji korisnik uz prijenos broja želi ugovoriti i dodatne usluge koje primatelj broja mora ugovoriti na veleprodajnoj razini, obvezan je ispuniti zahtjev za prijenos broja iz Dodatka 2. U navedenom slučaju primatelj i davatelj broja obvezani su poštivati procedure i rokove propisane odgovarajućom standardnom ponudom za zatraženu uslugu te moraju omogućiti istovremenu aktivaciju svih usluga koje je korisnik zatražio. U opisanoj situaciji sve usluge moraju se aktivirati istovremeno te nije moguće odgoditi prijenos broja iz razlog propisanog člankom 17., stavak 1., točka c. ovog Pravilnika.“

U Dodatku 2. prijedloga Pravilnika je uz postojeći obrazac Zahtjeva za prijenos broja definiran i dodatni obrazac Zahtjeva za prijenos broja u nepokretnoj mreži uz odgovarajuću veleprodajnu uslugu za slučaj kada krajnji korisnik koji želi prenijeti broj u mrežu drugog operatora ujedno želi ugovoriti i dodatne usluge koje primatelj broja prethodno mora ugovoriti s davateljem broja na veleprodajnoj razini.

HT je suglasan s predloženom izmjenom, ali radi usklađenja teksta Pravilnika predlaže izmjenu broja članka na koji se odredba referira.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu stavka 8. kako slijedi:

(8) U slučaju kada krajnji korisnik uz prijenos broja želi ugovoriti i dodatne usluge koje primatelj broja mora ugovoriti na veleprodajnoj razini, obvezan je ispuniti zahtjev za prijenos broja iz Dodatka 2. U navedenom slučaju primatelj i davatelj broja obvezani su poštivati procedure i rokove propisane odgovarajućom standardnom ponudom za zatraženu uslugu te moraju omogućiti istovremenu aktivaciju svih usluga koje je korisnik zatražio. U opisanoj situaciji sve usluge moraju se aktivirati istovremeno te nije moguće odgoditi prijenos broja iz razloga propisanog člankom 17. stavkom 1. točkom c ovog pravilnika. U slučaju odgode prijenosa broja iz drugih opravdanih razloga, mora se za isti rok odgoditi i aktivacija usluga na veleprodajnoj razini kako bi se sve usluge aktivirale istovremeno. U slučaju odbijanja prijenosa broja mora se odbiti i aktivacija usluga na veleprodajnoj razini.

Smatramo da **postojanje posebnog samostalnog obrasca za prijenos broja koji se veže s uslugama na veleprodajnoj razini treba izbjeći jer se time procedura dodatno komplicira.** Sama potreba postojanja tog dodatnog obrasca nije dovoljno jasno objašnjena. Smatramo da bi u **okviru veleprodajnih procedura na jedinstveni obrazac trebalo uključiti i obrazac za prijenos broja** kako bi se olakšalo odvijanje procesa i

kako bi se naglasila obveza usklađene aktivacije svih usluga. To što bi takav obrazac bio razmijenjen putem CABP i putem B2B ne smatramo otegotnom okolnosti.

Vrlo je bitno naglasiti obvezu istovremene aktivacije svih usluga koje je korisnik zatražio, jer se to u praksi pokazalo problematičnim, te odrediti postupanje u slučaju odgode ili odbijanja zahtjeva za jedan dio usluge, kako se ono odnosi na realizaciju drugih usluga.

OPTIMA

Optima se slaže s predmetnom odredbom u segmentu istovremene aktivacije svih veleprodajnih usluga, odnosno prijenosa broja i aktivacije dodatnih usluga koje je korisnik zatražio. No, kako su sva polja na predloženom zahtjevu za prijenos broja iz Dodatka II sadržana na postojećem zahtjevu za prijenos broja u Dodatku I, Optima smatra kako je dovoljno da se u praksi primjenjuje samo jedna verzija zahtjeva i to ona iz Dodatka I. Uvođenjem dodatne vrste zahtjeva za prijenos broja neopravdano se povećava količina dokumentacije koja je u opticaju, a time i mogućnost odbijanja zahtjeva zbog pogrešno odabranog obrasca. Također, skrećemo pozornost Naslovu kako je povećanje dokumentacije u suprotnosti sa svrhom uvođenja jedinstvene procedure aktivacije veleprodajnih usluga, kojom se ujednačava i pojednostavljuje postupak aktivacije veleprodajnih usluga smanjenjem dokumentacije.

METRONET:

Korištenje obrasca za prijenos broja (dalje u tekstu: NP obrazac) iz Dodatka 2 u slučaju prijenosa broja vezanog za veleprodajnu uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: ULL) ili veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa (dalje u tekstu: BSA)

Metronet upućuje na omašku u tekstu ovog stavka, stoga bi umjesto pozivanja na članak 16. trebao bi biti naveden članak 17. Pravilnika.

Metronet ističe kako je nejasno u kojim situacijama bi se trebao ispunjavati NP obrazac iz Dodatka 1 Prijedloga Pravilnika, a u kojim slučajevima NP obrazac iz Dodatka 2, s obzirom da oba obrasca imaju predviđena mjesta za označavanje povezanosti prijenosa broja s realizacijom ULL/BSA usluge. Obrazac iz Dodatka 2 sadrži identične oznake (polja) kao i obrazac u Dodatku 1, samo što su iz Dodatka 2 izbačena polja vezana za usluge koje se raskidaju prijenosom broja (IP TV, Internet, govorna i/ili pristup mreži) te je promijenjen naziv obrasca. Ukoliko je cilj uvođenja novog NP obrasca bio usklađivanje datuma prijenosa broja s realizacijom veleprodajne usluge (i s time i gašenje postojećih usluga od operatora davatelja), tada se isti učinak može postići i ispunjavanjem postojećeg obrasca s označenim poljima za povezanost prijenosa broja s realizacijom ULL/BSA usluge, a kao što se i do sada primjenjivalo. S obzirom na navedeno Metronet predlaže izbrisati Dodatak 2 iz Prijedloga Pravilnika i na odgovarajući način izmijeniti stavak 8. članak 11. Prijedloga Pravilnika.

Nadalje, ispunjavanje različitih NP obrazaca ovisno o načinu realizacije usluge (optika, ULL, BSA, i dr.) može dovesti do dodatnih administrativnih troškova. Naime, kod inicijalnog ispunjavanja NP dokumentacije nije moguće uvijek znati putem kojeg načina pristupa će se realizirati tražena usluga krajnjem korisniku, da li direktnim pristupom (najčešće optika) ili korištenjem neke veleprodajne usluge HT-a. Primjerice, inicijalno je s korisnikom ugovorena realizacija putem ULL usluge, a u postupku se ispostavi da ULL usluga nije dostupna, što znači da će se u tom slučaju primijeniti alternativni načini realizacije. Navedeno iziskuje ispunjavanje novog NP obrasca, produljenje postupka prijenosa broja (ispunjavanje obrasca, slanje korisniku, čekanje da korisnik potpiše i pošalje nama, dodatna obrada novog obrasca) i nepotrebno opterećivanje krajnjeg korisnika s dodatnom dokumentacijom.

ISKON:

Premda dosadašnji obrazac ima određene nedostatke i u situaciji u kojoj korisnik prenosi broj uz ugovaranje neke veleprodajne usluge ima višak informacija i suglasnosti koje se tiču raskida postojećih usluga, smatramo da uvođenje dva jako slična obrasca predstavlja samo dodatno opterećenje i kompliciranje cijelog postupka. Iz samog sadržaja obrazaca vidljiva je namjera da se obrazac iz Dodatka I odnosi na slučajeve prijenosa u pokretnim mrežama, a obrazac iz Dodatka II na slučajeve prijenosa u nepokretnim mrežama. Međutim, kako i u nepokretnim mrežama postoje slučajevi prijenosa broja koji nisu vezani uz odgovarajuću veleprodajnu uslugu, pružatelji usluga u nepokretnim mrežama morali bi implementirati oba obrasca. Stoga predlažemo da se obrasci razdvoje na način da jedan služi za prijenos broja u pokretnim mrežama, a drugi za prijenos broja u nepokretnim mrežama, neovisno o tome da li je vezan za odgovarajuću veleprodajnu uslugu ili ne, te da se ta rečenica izbaci iz podnaslova obrasca zahtjeva, a da se unutar samog zahtjeva za prijenos broja u nepokretnoj mreži dodatno naglasi: „Ukoliko je Zahtjev za prijenos broja vezan uz odgovarajuću veleprodajnu uslugu – potrebno popuniti“ – te potom staviti polje koje definira uz koju je od veleprodajnih usluga zahtjev

vezan. U tom smislu, i rubriku „Zahtjev za prijenos broja vezan je za: “bit će potrebno nadopuniti i drugim veleprodajnim uslugama poput FTTx. U pogledu označavanja usluga koje krajnji korisnik raskida, predlažemo da se označavanje usluga koje se raskidaju pojednostavi na način da korisnik popunjava rubriku: „Usluge koje se raskidaju“ označavajući koje usluge želi raskinuti; da se umjesto polja “Internet“ uvedu polja „Internet promet“ i „Internet pristup“; potom polje „E-mail adresa“ obzirom da prema našem iskustvu velik broj korisnika želi nastaviti koristiti e-mail adrese kod postojećeg operatora, te da se ne smatra da se raskidom Internet usluga raskida i usluga e-mail adrese, već da se isto posebno označava, te na kraju da se doda i polje „Ostale usluge“ – za potrebe primjerice usluga smještaja web stranica, i slično ukoliko su iste vezane uz korisnički račun koji je vezan uz predmetni telefonski broj.

Nadalje predlažemo da se rečenica koja počinje: „Krajnji korisnik izričito izjavljuje da podnošenjem ovog zahtjeva...“ izmijeni na način da glasi: „**Krajnji korisnik izričito izjavljuje da podnošenjem ovog zahtjeva ujedno podnosi neopozivi zahtjev za raskid (obustava pružanja) gore označenih usluga s davateljem broja, te daje izričito ovlaštenje primatelju broja da ovaj zahtjev uputi davatelju broja.**“

Predlažemo da se brišu rečenice od „~~Pretplatnik ovime izjavljuje da: „Raskida sve postojeće korisničke račune (...)“ do „(...) Zadržava korisničke račune za uslugu pristupa internetu ugovorene s postojećim operatorom elektroničkih komunikacija, te je za njih spreman snositi buduće troškove~~“, iz razloga što je navedeno korisnik već iskazao popunjavajući rubriku „Usluge koje se raskidaju“ te sve u potpunosti potvrđuje svojim potpisom.

Konačno, u pogledu samog obrasca Zahtjeva molimo da se mjesto predviđeno za potpis/pečat korisnika/pretplatnika stavi u desni donji kut obrasca, obzirom na to da se na tom mjestu uobičajeno nalazi u drugi pripadajućim dokumentima koji se tiču isporuke usluga (zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a, i drugih), tako da se izbjegnju pogreške prilikom potpisivanja obrasca.

HAKOM:

Prijedlozi se djelomično prihvaćaju na način da je postojeći zahtjev za prijenos broja nadopunjen (i usklađen s jedinstvenim uvjetima i rokovima za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a) kao i sve relevantne odredbe ovog Pravilnika (čl. 11. stavci 9. i 10.; čl. 13. st 1.)

Članak 12. stavci 2. i 3.

HT:

Predlažemo dopuniti odredbu članka 12., stavak 2. prijedloga Pravilnika slijedećom rečenicom: „Podnositelj Zahtjeva je prilikom identifikacije, na zahtjev, uz prethodno navedeno, dužan dostaviti na uvid i račun za elektroničke komunikacijske usluge izdan od davatelja broja ne stariji od tri mjeseca“.

Iz predložene odredbe Pravilnika proizlazi da podnositelj Zahtjeva za prijenos broja za identifikaciju više ne treba dati na uvid primatelju broja račun za elektroničke komunikacijske usluge izdan od davatelja broja ne stariji od tri mjeseca. Iako navedeno predstavlja pojednostavljenje procesa prijena broja za krajnjeg korisnika, isto za operatore, kako davatelje tako i generira dodatne administrativne poslove u slučajevima kada, primjerice, Zahtjeve za prijenos broja podnose osobe nisu u pretplatničkom odnosu s operatorom davateljem broja, kao i u slučaju navođenja pogrešnih podataka o operatoru davatelju broja u Zahtjevu za prijenos broja.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM smatra kako smanjenje obvezne dokumentacije olakšava administrativnu obradu prijena broja.

METRONET:

Metronet pozdravlja izmjenu predmetne odredbe, u dijelu u kojem je brisana odredba o obveznoj dostavi na uvid računa za elektroničke komunikacijske usluge jer svako smanjenje obvezne dokumentacije olakšava administrativnu obradu.

U odnosu na stavak 3. predmetnog članka, Metronet ističe kako je isti potrebno proširiti dodatnim tekstom (naznačeno kosim slovima) kako slijedi:

„Ukoliko je podnositelj zahtjeva za prijenos broja pravna osoba, identifikacija se obavlja pomoću preslike izvotka iz sudskog registra ili drugog odgovarajućeg dokumenta kojim se dokazuje status pravnog subjekta i osobe ovlaštene za zastupanje pravnog subjekta (npr. odluke o imenovanju nadležnih državnih tijela). „

Metronet obrazlaže kako je navedena izmjena nužna, kako bi operatori na nedvojbenu način bili upoznati sa osobom o ovlaštenom za zastupanje pravne osobe, kao ovlaštenog potpisnika Zahtjeva.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu stavka 2. i 3. kako slijedi:

„(2) Ukoliko je podnositelj Zahtjeva za prijenos broja fizička osoba, identifikacija se obavlja pomoću osobne iskaznice ili drugog dokumenta kojim se dokazuje identitet osobe, i PUK broja. Iznimno, identifikacija fizičke osobe korisnika unaprijed plaćene usluge (eng.: „pre-paid“) obavlja se uvidom u SIM karticu i PUK broj. Na zahtjev primatelja broja podnositelj-zahjteva je obvezan dati na uvid SIM karticu. Preslika osobne iskaznice prilaže se uz Zahtjev za prijenos broja

Smatramo da je potrebno izjednačiti proceduru identifikacije za sve korisnike, s obzirom da više ne postoji ograničenje da se prijenos obavlja samo na istovrsnu uslugu (postpaid na postpaid, a prepaid na prepaid). Potrebno je osigurati da ako korisnik nije svjestan u kojoj je vrsti ugovornog odnosa s davateljem broja, u svakom slučaju na zahtjevu bude naveden PUK broj. Također potrebno je osigurati da se zbog slučajeva maloljetnika traži na uvid osobna iskaznica kako bi se utvrdila točna dob podnositelja zahtjeva. Ukoliko prepaid_korisnik želi prijeći na postpaid ugovor, on će ionako morati dati na uvid identifikacijski dokument pa je time identifikacija putem osobne iskaznice također opravdana. Zbog svega navedenog smatramo da bi se trebala osigurati jedinstvena identifikacija svih korisnika na način da se koristi osobna iskaznica i PUK broj, a po potrebi i da se na uvid traži SIM kartica.

(3) Ukoliko je podnositelj Zahtjeva za prijenos broja pravna osoba, identifikacija se obavlja pomoću preslike izvotka iz sudskog registra ili drugog odgovarajućeg dokumenta kojim se dokazuje status pravnog subjekta. Iznimno, identifikacija pravne osobe korisnika unaprijed plaćene usluge (eng.: „pre-paid“) obavlja se uvidom u SIM karticu i PUK broj. Ovlaštena osoba koja potpisuje Zahtjev za prijenos broja identificira se putem osobne iskaznice, čija se preslika prilaže uz Zahtjev za prijenos broja.

Smatramo da je potrebno osigurati da se identificira i ovlaštena osoba koja za pravnu osobu potpisuje Zahtjev za prijenos broja, kako bi se spriječile situacije neovlaštenog podnošenja zahtjeva u ime pravne osobe.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Prijedlog se djelomično prihvaća te se dodaje da je na zahtjev primatelja broja podnositelj zahtjeva obvezan dati na uvid SIM karticu, kao i osobnu iskaznicu u slučaju unaprijed plaćene usluge („pre-paid“)

Članak 13. stavak 1.

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu stavka 1. kako slijedi:

„(1) Primatelj broja unosi bez odgode Zahtjev za prijenos broja u CABP od kojeg trenutka se smatra da je

davatelj broja zaprimio navedeni zahtjev, osim u slučaju ako je Zahtjev za prijenos broja unesen u CABP neradnim danom u kojem slučaju se smatra zaprimljenim prvog sljedećeg radnog dana. CABP će osigurati da se Zahtjevi za prijenos broja uneseni neradnim danom, pohranjuju na način kao da su uneseni prvog sljedećeg radnog dana.

Smatramo da bi bilo izrazito opravdano i svrsishodno da sama CABP osigura da se Zahtjevi za prijenos broja evidentiraju kao zaprimljeni isključivo na radni dan. Time bi se jednoznačno definirali očekivani rokovi realizacije i izbjegla potreba da operatori vode paralelne evidencije o zahtjevima.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

HT

Predlažemo dopuniti odredbu članka 13., stavak 1. prijedloga Pravilnika na način da ista sada glasi:

„Primateelj broja unosi bez odgode Zahtjev za prijenos broja u CABP od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja zaprimio navedeni zahtjev, osim u slučaju ako je Zahtjev za prijenos broja unesen u CABP neradnim danom ili radnim danom iza 16.00 sati u kojem slučaju se smatra zaprimljenim prvog sljedećeg radnog dana.“

S obzirom na činjenicu da u praksi zbog radnog vremena operatora i nedostatka ljudskih resursa Zahtjevi za prijenos broja koji su zaprimljeni radnim danom nakon 16.00 sati ne mogu biti obrađivani od strane davatelja broja niti uneseni u CABP, smatramo da bi u Pravilniku trebalo drugačije definirati vrijeme početka realizacije Zahtjeva za prijenos broja.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Na taj način se nepotrebno produljuje postupak prijenesa broja.

Članak 13. stavak 3.

METRONET (vezano uz komentar za članak 17. stavak 1.):

Metronet predlaže da nepravilno popunjeni Zahtjev (nepotpuno ili pogrešno) u elektroničkom obliku (CABP) bude pretpostavka za odbijanje Zahtjeva, uz obvezno navođenje **svih faktora** koji onemogućuju prijenos broja u zatraženom terminu.

Naime, ovim prijedlogom Metroneta, a obzirom na dosad uočene pojavnosti, ubrzao bi se postupak prijenesa broja jer u tom slučaju nema potrebe za napuštanjem postojećeg nepravilnog Zahtjeva (a što predstavlja dodatni rok od minimalno 2 dana za provedbu).

U slučaju prihvata Metronetovog prijedloga, potrebno je od strane Hakoma izmijeniti funkcionalnosti CABP-a, na način da se predvidi dodatno polje za opis razloga odbijanja Zahtjeva tj. navođenje svih faktora koji onemogućuju prijenos broja (npr. brojeve koji nedostaju - netphone, pogrešan vlasnik broja).

Metronet ovaj prijedlog smatra opravdanim, budući da u dosadašnjoj praksi ispravak Zahtjeva podrazumijeva vremenski gubitak u procesu od nekoliko dana. Na navedeno se nadovezuje primjerice odgoda prijenesa broja radi postojanja ugovorne obveze u odnosu na taj korigirani zahtjev. Praktično (računajući od prvobitno postavljenog Zahtjeva) radi se o predugačkom vremenskom periodu za finalizaciju prijenesa broja. U slučaju odbijanja Zahtjeva koji je nepravilno popunjen, Metronet navodi da bi vremenski gubitak u postupku prijenesa broja iznosio oko 3 radna dana što je prihvatljivo.

Dodavanje polja za opis razloga odbijanja Zahtjeva, uz obvezu navođenja **svih faktora**, utjecalo bi na transparentnost postupka bez potrebe slanja dodatnih upita operatoru davatelju broja, primjerice o numeraciji koja nedostaje na Zahtjevu.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Uzet će se u obzir prilikom slijedeće nadogradnje CABP-a

HAKOM će uzeti u obzir zaprimljene prijedloge Metronet-a vezano uz poboljšanja u sustavu CABP pri podnošenju zahtjeva za prijenos broja. U tom smislu, HAKOM je pokrenuo nadogradnju postojećeg sustava CABP.

VIPnet

Molimo da se definira da li pečat na Zahtjevu za prijenos broja mora biti isključivo pečat operatora primatelja broja ili može biti i od tvrtke u partnerskoj mreži tog operatora koja za njega obavlja zaprimanje zahtjeva za prijenos broja.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Pečat na Zahtjevu za prijenos broja jednako je relevantan i ako je od tvrtke u partnerskoj mreži tog operatora koja za njega obavlja zaprimanje zahtjeva za prijenos broja.

Članak 13. stavak 4.

VIPnet

VIPnet predlaže izmjenu stavka 4. kako slijedi:

„(4) Nakon što je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja krajnji korisnik ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja, osim ukoliko do prijenosa broja ne dođe u roku određenom u Zahtjevu za prijenos broja zbog bilo kojeg od sljedećih razloga:

- a. postupanje operatora koje ne predstavlja razlog ~~odbijanja~~ ili odgode prijenosa broja propisanih ovi pravilnikom,*
- b. zavaravajuća prodaja,*
- c. postojanje ugovorne obveze, sukladno članku 16. ovog pravilnika.“*

Potrebno je razjasniti da li korisnik otkazivanje zahtjeva mora zatražiti od primatelja ili davatelja broja i koji će operator takvo otkazivanje realizirati u CABP. Budući da korisnik zahtjev podnosi primatelju broja bilo bi opravdano da i otkaz zahtjeva realizira kod primatelja broja. Također bilo bi opravdano da nakon saznanja o iznosu dugovanja, korisnik i od davatelja broja može zatražiti otkazivanje prijenosa broja, a tada bi se odgovarajuća informacija i dokaz trebao proslijediti primatelju broja da ne bi dolazilo do zlouporabe takve mogućnosti.

Kako se i u slučaju odgode prijenosa dogovara vremenski okvir potrebno je definirati rok za otkazivanje prijenosa broja, a predlažemo da otkazivanje može nastupiti najkasnije 24 sata prije vremenskog okvira prijenosa broja.

„a. postupanje operatora koje ne predstavlja razlog ~~odbijanja~~ ili odgode prijenosa broja propisanih ovi pravilnikom,“

Odredba je kontradiktorna sa stavkom 4. jer ako operator neopravdano odbije prijenos broja, otkazivanje zahtjeva od strane korisnika neće imati nikakvog efekta. Samo ukoliko davatelj broja neopravdano odgodi prijenos korisnik bi mogao otkazati prijenos broja.

Molimo da se definira ovaj slučaj jer nije razvidno da li se pojam operator odnosi na davatelja ili primatelja broja i kakvo bi to bilo postupanje operatora.

Ovakvom odredbom moguće je **otvorena mogućnost zlouporaba na način da davatelj broja namjerno odgodi prijenos s razlogom „Ostalo“, kako bi u periodu odgode sebi osigurao mogućnost naknadnog kontaktiranja i uvjeravanja korisnika da odustane od prijenosa broja iako za to nije postojao ni jedan opravdan razlog. Ovim primjerom naglašavamo ponovno potrebu da lista razloga za odgodu ili otkazivanje prijenosa bude konačna i jasna, te da se ne dopušta navođenje razloga „Ostalo“, u najmanju ruku bez posebnog detaljnog komentara.**

„b. zavaravajuća prodaja,“

Potrebno pojasniti ovaj slučaj. Budući da prodaju i ponudu korisniku daje primatelj broja, bilo bi logično da otkazivanje prijenosa provodi davatelj broja kojeg bi korisnik upozorio na zavaravajuću prodaju, jer je neočekivano da bi sam primatelj broja „priznao“ da se radi o zavaravajućoj prodaji i otkazao zahtjev. Također u slučaju zavaravajuće prodaje nužno neće doći do odgode zahtjeva, pa je upitno kako će se realizirati otkazivanje prijenosa broja. Stoga je eventualno potrebno da davatelj broja može odgoditi zahtjev zbog zavaravajuće prodaje, kako bi se onda mogla primijeniti opcija otkaza zahtjeva.

„c. postojanje ugovorne obveze, sukladno članku 16. ovog pravilnika.“

Dodati tekst u skladu s terminologijom pravilnika.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Tekst stavka izmijenjen je iz razloga jasnijeg izričaja.

Članak 14. stavak 1.

HT:

Predlažemo dopuniti odredbu članka 14., stavak 1. prijedloga Pravilnika na način da ista sada glasi:

„Postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 5 radnih dana od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja, osim u slučaju ako korisnik u Zahtjevu navede željeni datum prijenosa broja koji je duži od 5 radnih dana.“

Rokovi za prijenos broja su u prijedlogu Pravilnika ostali neizmijenjeni, ali se novina sastoji u tome što je sada jasno specificirano da je davatelj broja obavezan obavijestiti primatelja broja o prihvaćanju, odbijanju ili odgodi roka za realizaciju prijenosa broja putem CABP-a.

Predlažemo dopuniti odredbu članka 14., stavak 1., predloženom iznimkom budući da smo mišljena da bi se ovisno o zahtjevu krajnjeg korisnika prijenos broja trebao moći realizirati na određeni (željeni) datum koji bi, u slučaju postojanja takvog zahtjeva krajnjeg korisnika, mogao biti duži od 5 radnih dana od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

AMIS:

Predlažemo izmjenu čl. 14. st. 1. na način da glasi:

„Postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 5 radnih dana od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja, osim u slučajevima kada se rok za realizaciju prijenosa broja mora uskladiti s aktivacijom usluga/e na veleprodajnoj razini.“

Navedenu odredbu o roku za provođenje postupka prijenosa broja potrebno je uskladiti s dozvoljenim rokovima iz standardnih ponuda za veleprodajni širokopoljasni pristup i izdvojenu lokalnu petlju. Npr. **RUO** definira rok od 15 radnih dana za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji koja se trenutno ne koristi, a također ostavlja opciju cit. „Operator korisnik Standardne ponude može zatražiti izdvajanje lokalne petlje koja se koristi i u roku većem od 5 radnih dana, ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika odnosno kada je tako dogovoreno s krajnjim korisnikom“.

METRONET:

Metronet predlaže izmjenu stavka kako slijedi:

„Postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 5 radnih dana od kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja, osim u slučajevima opisanim u članku 11.“

stavku 8. ovog Pravilnika.

Metronet ovdje napominje da je citirana odredba u kontradikciji sa slučajem prijenosa broja vezanog za neku ULL/BSA uslugu. U tom slučaju zahtjev za prijenos broja je vezan za ULL/BSA rokove koji mogu biti i dulji od 5 radnih dana, odnosno do 15 radnih dana. Primjerice rok za realizaciju pojedinačnog zahtjeva za širokopojasni pristup (u slučaju da krajnji korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva ne koristi širokopojasni pristup) iznosi 15 radnih dana. Stoga je citiranu odredbu potrebno dodatno korigirati uvažavajući odredbu članka 11. stavka 8. Prijedloga Pravilnika.

OPTIMA

Optima drži da se postupak prijenosa broja, na zahtjev krajnjeg korisnika mora omogućiti na željeni datum, i to u roku dužem od 5 radnih dana (do maksimalno 60 radnih dana) ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika (fizičke ili pravne osobe). U praksi se često događaju slučajevi da primatelj broja traži prijenos broja na 7. ili 8. radni dan, a davatelj broja prihvaća i takav zahtjev. Slijedom navedenog, a radi izbjegavanja mogućih dvojbi u tumačenju, Optima drži kako se prijedlog Pravilnika treba dopuniti sa mogućnošću određivanja datuma prijenosa broja, koji datum može biti i u rasponu dužem od maksimalnog roka određenog za prijenos broja, pod uvjetom da je to **volja Pretplatnika**. Predloženo je sukladno Standardnoj ponudi HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu i to članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa;

„...Zahtjev za pojedinačni širokopojasni pristup može biti povezan sa zahtjevom za prijenos broja sukladno važećem Pravilniku o prenosivosti broja, u kojem slučaju je T-Com obvezan uskladiti realizaciju oba zahtjeva, pri čemu T-Com i Operator korisnik moraju voditi računa o Pravilniku o prenosivosti broja prema kojem maksimalno trajanje perioda u kojem korisnik može biti bez ugovorene usluge ne smije biti dulje od 3 sata.“

kao i Standardnoj ponudi HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća te sada glasi:

„Postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 5 radnih dana od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja, osim ako je to u interesu krajnjeg korisnika, odnosno kada je korisnik u Zahtjevu naveo željeni datum prijenosa broja koji je duži od 5 radnih dana ili u slučajevima kada se rok za realizaciju prijenosa broja mora uskladiti s aktivacijom usluga/e na veleprodajnoj razini.“

Rok se može produljiti isključivo ako je to u interesu krajnjeg korisnika, odnosno kada je korisnik u Zahtjevu naveo datum prijenosa broja koji je duži od 5 radnih dana,. Izuzetak se odnosi samo na korisnike veleprodajnih usluga za koje vrijede rokovi iz standardnih ponuda, a koji su dulji od 5 dana.

Članak 14. stavak 2.

VIPnet

Kako smo naveli potrebno je osigurati da u slučaju odgode ili odbijanja zahtjeva, primatelj broja ima egzaktnu informacije o razlozima koji su doveli do takve akcije davatelja broja, na način da lista mogućih razloga bude konačna, tj. da **davatelj broja ne zloupotrebljava opciju navođenja razloga „Ostalo“ bez davanja opsežnih popratnih pojašnjenja.**

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

Članak 15.

TELE2:

predlažemo u članku 15. Prijedloga Pravilnika iza stavka 3. dodati stavak 4. koji bi glasio:

„(4) Jedan radni dan u smislu ovog Pravilnika znači dan koji nije subota, nedjelja ili blagdan, u trajanju od 24 sata, a ne samo dio dana unutar radnog vremena.“

Smatramo da bi rok od 1 radnog dana definiran gore navedenom odredbom trebalo preciznije odrediti jer je praksa pokazala da dolazi do različitog tumačenja navedene odredbe (koja je sadržana i u trenutno važećem Pravilniku o prenosivosti broja) od strane operatora.

Tele2 shvaća da prema navedenoj odredbi rok od 1 radnog dana znači da ako je davatelj broja zaprimio zahtjev do kraja jednog radnog dana (do ponoći) treba putem CABP-a obavijestiti primatelja do kraja idućeg radnog dana (do ponoći). Tako bi npr. na zahtjev zaprimljen u petak u 23:00 sata davatelj morao odgovoriti najkasnije do utorka odnosno u ponedjeljak do 23:59:59 sati.

Prema shvaćanju nekih operatora rok od 1 radnog dana znači da ako je davatelj broja zaprimio zahtjev do kraja radnog vremena jednog radnog dana (do 17:00 sati) treba putem CABP-a obavijestiti primatelja do kraja radnog vremena idućeg radnog dana (do 17:00 sati). Tako bi npr. na zahtjev zaprimljen u petak u 23:00 sata davatelj morao odgovoriti najkasnije do utorka do 17:00 sati, a na zahtjev zaprimljen u petak u 15:00 sati bi davatelj morao odgovoriti najkasnije do ponedjeljka do 17:00 sati.

Smatramo da tumačenje Tele2 odgovara stvarnoj volji predlagatelja jer se koristi termin „1 radni dan“, a ne „radno vrijeme 1 radnog dana“, međutim s obzirom na drukčije shvaćanje nekih operatora smatramo da je donošenje novog Pravilnika dobra prilika da se svaka dvojba otkloni dodatnim raspisivanjem odredbe.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća te je u čl. 2. st. 1. točki 17. definiran pojam radnog dana.

HT

Prijedlog: dopuna odredbe članka 15., stavak 3. na način da ista glasi:

„U slučaju prihvaćanja Zahtjeva za prijenos broja, davatelj broja može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijena broja, odbiti prijenos broja u slučaju da utvrdi zlouporabe elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed kojih krajnjem korisniku bude ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga davatelja broja ili u slučaju da korisnik nije podmirio dugovanja po računima dospjelim do trenutka podnošenja Zahtjeva za prijenos broja.“

te dopuna odredbe članka 18., stavak 1. novom točkom koja glasi:

„postojanje nepodmirenih, a dospjelih dugovanja kod operatora davatelja broja u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja.“

U odredbama članka 15., stavak 3. i članka 18., stavak 1. preciznije su propisani slučajevi u kojima može doći do odbijanja Zahtjeva za prijenos broja, dok je postojanje nepodmirenih, a dospjelih dugovanja po zaprimljenim računima u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, koje je definirano kao jedan od dopuštenih razloga nemogućnosti (odbijanja) prijena broja u Pravilniku o prenosivosti broja koji je trenutno na snazi, brisano kao razlog za odbijanje Zahtjeva za prijenos broja.

HT ovim putem napominje kako je navedeni prijedlog HAKOM –a u suprotnosti s svrhom odredbe članka 48. ZEK-a temeljem koje operatori javno komunikacijskih usluga imaju pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmirio dugovanje za pružene usluge. Ostvarenjem ovog prava postiže se zaštita operatora kao vjerovnika, ali i zaštita krajnjeg korisnika kao dužnika. Naime, operator kao vjerovnik se zaštićuje od rizika budućih rizičnih potraživanja koja bi mogla nastati bez primjene isključenja, a s druge strane, krajnji korisnik se zaštićuje od budućih dugovanja koja bi pri tome nastala. Isključenje i ponovno uključenje nakon podmirenja duga stimulira na podmirenje novčane obveze od strane krajnjeg korisnika te se isključenje može tretirati kao pozitivna mjera u jačanju odgovornosti i postizanju financijske discipline na strani krajnjeg korisnika kao dužnika.

Ukoliko bi se krajnjem korisniku omogućilo da bez obzira na postojanje nepodmirenih, a dospjelih dugovanja kod operatora davatelja broja u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, i dalje nastavi neometano koristiti elektroničku komunikacijsku uslugu kod drugog operatora, time bi se potaklo neodgovorno ponašanje krajnjih korisnika kao dužnika, a u konačnici se ne bi osigurala niti zaštita krajnjih korisnika, što HAKOM-u sigurno nije namjera.

Stoga, držimo da postupak prijena broja ne bi trebao omogućavati izbjegavanje plaćanja postojećih

dugovanja krajnjeg korisnika na štetu operatora, kao i da se krajnjem korisniku ne bi trebao omogućavati prijenos broja u mrežu drugog operatora dok u potpunosti ne podmiri sva dugovanja prema operatoru davatelju broja.

ISKON

U pogledu ove odredbe smatramo da bi trebalo na snazi ostaviti dosadašnje rješenje Pravilnika o prenosivosti broja gdje je dospjelo, neosporeno dugovanje bilo razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja. Naime, ukoliko bi se krajnjem korisniku omogućilo da bez obzira na postojanje takvih dugovanja kod operatora davatelja broja u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, svoj broj prenese u drugu mrežu, potaklo bi se neodgovorno ponašanje krajnjih korisnika, otežao način naplate te omogućilo krajnjim korisnicima, obzirom na broj operatora, osobito u nepokretnim mrežama, kontinuirano izbjegavanje plaćanja svojih obveza. Smatramo da obrazloženje po kojem operatorima za naplatu takvog dugovanja stoji niz sredstava nije zadovoljavajuće niti u interesu krajnjih korisnika, obzirom da su ti načini u pravilu povezani sa visokim troškovima koji de se na kraju prenijeti na krajnjeg korisnika.

VIPnet

Prijedlog: dopuna odredbe članka 15., stavak 3. na način da ista glasi:

„(3) U slučaju prihvaćanja Zahtjeva za prijenos broja, davatelj broja može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenos broja, odbiti prijenos broja u slučaju da utvrdi zlouporabe elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed kojih krajnjem korisniku bude ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga davatelja broja, ili u slučaju dugovanja sukladno članku 16. stavak 3. ovog pravilnika.“

Smatramo da je opravdano zadržati postojeću odredbu o mogućnosti odbijanja prijensa u slučaju da su otvorena dugovanja ušla u razdoblje poslije 30-og dana od dospijeća računa, u cilju sprječavanja zloporaba.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Sukladno članku 21. stavku 2. ovog Pravilnika Davatelj broja će podnositelju Zahtjeva za prijenos broja ispostaviti račun za obavljene elektroničke komunikacijske usluge za mjesec u kojem je izvršen prijenos broja.

Obrazloženje kao kod čl. 11. st.3.

Ovom odredbom, davatelju broja je omogućeno odbiti prijenos broja u slučaju da utvrdi zlouporabe elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed kojih krajnjem korisniku bude ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga, a slučaj nepodmirenih dugovanja nije obuhvaćen ovim člankom.

Članak 16.

VIPnet

Prijedlog: dopuna odredbe članka 16., stavak 1. na način da ista glasi:

„(1) Davatelj broja obvezan je, u slučaju postojanja ugovorne obveze, podnositelju Zahtjeva za prijenos broja bez odlaganja na zahtjev dati pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora i načinu otkazivanja prijensa broja.“

Smatramo da bi informaciju o dugovanjima davatelj broja trebao dati na zahtjev korisnika, nakon što ga primatelj broja sukladno članku 11. st. 3. informira o mogućnosti da se u slučaju postojanja ugovorne obveze treba platiti naknada za prijevremeni raskid ugovora. Korisnik možda ima saznanja o ugovornoj obvezi ili se informirao o istoj prije podnošenja zahtjeva, pa informaciju davatelj broja ne bi trebao slati automatizmom u svakom slučaju, nego ako je korisnik zatraži. Nakon što korisnik zatraži informaciju potrebno je osigurati da mu se pruži odgovarajuća informacija na koji način može otkazati zahtjev za prijenos broja.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

„(1) Davatelj broja obvezan je, u slučaju postojanja ugovorne obveze, podноситelju Zahtjeva za prijenos broja na zahtjev bez odlaganja dati pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora i načinu otkazivanja prijennosa broja.“

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM smatra da korisniku treba bez odlaganja dati informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora pa se u tom dijelu odbija prijedlog VIPnet-a.

VIPnet

Prijedlog: dopuna odredbe članka 16., stavak 2. na način da ista glasi:

„(2) U slučaju iz ~~stavka 1. ovog članka postojanja ugovorne obveze~~ davatelj broja obvezan je krajnjem korisniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijennosa broja, uz odgovarajuću primjenu članka 17. ovog pravilnika.“

Smatramo da je transparentnije da rok odgode uvijek bude 10 radnih dana ako postoji ugovorna obveza, jer na taj način osiguravamo da korisnik može unaprijed računati na taj rok odgode, umjesto da bude suočen s kraćom odgodom na koju ne može utjecati.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

„(2) U slučaju iz ~~stavka 1. ovog članka postojanja ugovorne obveze~~ davatelj broja obvezan je krajnjem korisniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijennosa broja, uz odgovarajuću primjenu članka 17. ovog pravilnika.“

OBRAZLOŽENJE:

Ostavlja se mogućnost operatoru davatelju da i prije isteka roka od 10 radnih dana završi prijenos broja.

VIPnet

Prijedlog: dopuna odredbe članka 16. na način da se dodaje novi stavak 3.:

„(3) Ukoliko pretplatnik ima dugovanja po izdanim računima u razdoblju od 30 dana nakon dospjeća zadnjeg izdanog računa, davatelj broja može odbiti Zahtjev za prijenos broja, odnosno odbiti prijenos broja najkasnije 24 sata prije vremenskog okvira prijennosa broja.“

Smatramo da je potrebno dodati stavak 3. radi zadržavanja mogućnosti da se zahtjev odbije u slučaju postojanja dugovanja 30 dana nakon dospjeća zadnjeg računa, odnosno da se odbije prijenos broja 24 sata prije zadanog vremenskog okvira prijennosa broja. Takva odredba po nama ne predstavlja otegotnu okolnost za promjenu operatora jer je dan dodatan rok od 30 dana za podmirivanje računa. Smatramo da bi pretplatnike trebalo poticati da plaćaju račune u rokovima a ne da operatori moraju naplaćivati dugovanja kroz sudske ili druge postupke nakon što pretplatnik raskine ugovor. Također smatramo da zadržavanje obveze o podmirivanju dospjelih dugovanja nije suprotno mjerodavnoj Direktivi o univerzalnoj usluzi, a svakako pomaže operatorima u sprječavanju zloporaba.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Sukladno članku 21. stavku 2. ovog Pravilnika Davatelj broja će podноситelju Zahtjeva za prijenos broja ispostaviti račun za obavljene elektroničke komunikacijske usluge za mjesec u kojem je izvršen prijenos broja.

Obrazloženje kao kod čl. 11.3. i 15.

OPTIMA

Nastavno na članak 16 i 17 prijedloga Pravilnika, kojim dospjela dugovanja podnositelja Zahtjeva za prijenos

broja više nisu predviđena kao razlog za odgodu ili odbijanje zahtjeva za prijenos broja, Optima izražava svoje neslaganje. Sve mjere Vlade RH, kao i Ovršnog zakona, Zakona o rokovima ispunjenja novčanih obveza te konačnog prijedloga Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi, usmjerene su ka bržoj i učinkovitijoj naplati potraživanja, suzbijanju zakašnjenja s ispunjenjem novčanih obveza tj. smanjenju nelikvidnosti. Također se u cilju ponovne uspostave likvidnosti i solventnosti dužnika propisuju mjere koje predstavljaju ravnotežu između potrebe da se riješe financijske poteškoće dužnika i omogućiti razmjerno namirenje svih vjerovnika, s jedne strane i potrebe hitnosti postupka, s druge strane, budući da je upravo vrijeme koje je potrebno za provedbu postupka često odlučujuće za postizanje učinkovitog rješenja.

Slijedom navedenog, nejasan je i dvojbena prijedlog Naslova kojim se ne traži nikakva proaktivnost od strane krajnjeg korisnika, dapače bez preuzimanja ikakve odgovornosti, krajnjem korisniku se omogućava da prenosi broj odnosno mijenja operatore te kod svakog od njih akumulira dug. Naime, zasnivanjem pretplatničkog odnosa, operator je u obvezi pružiti elektroničke komunikacijske usluge krajnjem korisniku dok je isti u obvezi za pružene mu usluge plaćati izdane mjesečne račune u roku dospijeca. Stoga jest evidentno da se predloženim izmjenama Pravilnika zadire u slobodu poduzetništva te ujedno narušava načelo jednake vrijednosti uzajamnih činidaba.

Na navod Naslova istaknut u obrazloženju prijedloga Pravilnika kako u slučaju dugovanja, operatori imaju na raspolaganju različite zakonske mogućnosti naplate istih, OT ističe kako prisilna naplata potraživanja od Pretplatnika, bilo fizičke ili pravne osobe, jest rizična. Naime, ovrha nad novčanim sredstvima ovršenika moguća jest samo ukoliko sredstva na (tekućem ili žiro) računu postoje. Temeljeno na istraživanju provedenom od strane Svjetske banke, u Hrvatskoj se naplati samo cca 30% potraživanja, a prema brzini i lakoće provođenja stečajnog postupka Hrvatska zauzima 94. mjesto (od ukupno 183 zemlje). Ovdje skrećemo pozornost Naslovu kako prema podacima Financijske agencije sa stanjem na dan 30. travnja 2012., ukupna vrijednost neizvršenih osnova za plaćanje iznosi 43,47 milijardi kuna. Od ukupno 72.401 blokiranih poslovnih subjekata, nešto više od polovine (52,34%) čine pravne osobe, s tim da se na njih odnosi najveći dio iznosa ukupnih neizvršenih osnova za plaćanje ili 82,55%. Što se pak tiče naplate potraživanja od strane fizičkih osoba, ista je jednako nesigurna i neučinkovita jer se sva primanja ne prikazuju na računu ili ih nema dok je pak postupak ovrhe na pokretninama i nekretninama dugotrajno neisplativ.

Slijedom svega navedenog, a obzirom da zadržavanje odredbi Pravilnika kojim dospjela dugovanja podnositelja Zahtjeva za prijenos broja predstavljaju razlog za odgodu ili odbijanje zahtjeva za prijenos broja, štite kako interesi krajnjeg korisnika tako i operatora, to je prijedlog Optime da se prijedlog Pravilnika dopuni važećim odredbama osnovan.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Sukladno članku 21. stavku 2. ovog Pravilnika Davatelj broja će podnositelju Zahtjeva za prijenos broja ispostaviti račun za obavljene elektroničke komunikacijske usluge za mjesec u kojem je izvršen prijenos broja.

Obrazloženje kao kod čl. 11. st.3.

Članak 17.

OPTIMA

Nastavno na članak 17 prijedloga Pravilnika, kojim je određeno kako se u slučaju pogrešno ispunjenog Zahtjeva za prijenos broja, nepotpune dokumentacije priložene istom, kao i u slučaju kad se Zahtjev za prijenos broja ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN grupe ili ISDN serije istog priključka odgađa realizacija Zahtjeva za prijenos broja, Optima skreće pozornost Naslovu kako se u praksi u predmetnim slučajevima zahtjevi za prijenos broja odbijaju.

U navedenim slučajevima zahtjevi se odbijaju iz razloga što je potrebno postojeći zahtjev za prijenos broja nadopuniti što znači da CABP baza te svi aplikativni sustavi operatora moraju podržavati mogućnost uređivanja postojećeg, već otvorenog zahtjeva za prijenos broja koji je u postupku realizacije. Takove funkcionalnosti u postojećim sustavima i na strani HAKOM-a i na strani operatora nisu razvijene te će se i dalje odbijanjem i ponovnim slanjem zahtjeva realizacija zahtjeva biti brža.

Slijedom navedenog, Optima smatra da bi se navedeni razlozi za odgodu zahtjeva za prijenos broja trebali novim pravilnikom o prenosivosti broja regulirati kao razlozi za odbijanje zahtjeva za prijenos broja.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

Članak 17. stavak 1.

VIPnet

Molimo obratiti pažnju na praktičan problem ispravke zahtjeva, jer ukoliko je zahtjev pogrešno ispunjen, npr. navedena je pogrešna adresa, onda je potrebno omogućiti da se zahtjev koji je unesen u CABP i stavljen u status odgode, može na korektan način ispraviti, jer ako to nije moguće zahtjev će morati biti odbijen i ponovno unesen u CABP. Molimo da se definira da li pečat na Zahtjevu za prijenos broja mora biti isključivo pečat operatora primatelja broja ili može biti i od tvrtke u partnerskoj mreži tog operatora koja za njega obavlja zaprimanje zahtjeva za prijenos broja.

„b. kad Zahtjevu za prijenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacija.“

Smatramo da bi se u pravilniku trebalo jasno navesti koja je to dokumentacija koja može biti priložena Zahtjevu za prijenos broja:

- preslika osobne iskaznice ili drugog dokumenta kojim se dokazuje identitet osobe fizičke osobe ili odgovorne osobe u pravnoj osobi.
- preslika izvataka iz sudskog registra ili drugog odgovarajućeg dokumenta kojim se dokazuje status pravnog subjekta.

„c. postojanje nesporne ugovorne obveze podnosioca Zahtjeva za prijenos broja.“

Smatramo da nije nužno otvarati mogućnost da se postojanje ugovorne obveze usporava ako se radi o obvezi minimalnog trajanja ugovora, a također je potrebno pojasniti da li se radi i o drugim vrstama ugovornih obveza.

„e. onemogućen rad sa CABP.“

Potrebno je pojasniti što znači i kako se evidentira da je onemogućen rad sa CABP da ne bi dolazilo do zlouporaba na način da se zahtjevi odgađaju ako pojedini operator nema mogućnost rada sa CABP. Do odgode bi trebalo dolaziti samo ako se radi o globalnom problemu sa CABP.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Sve navedeno je već sadržano kroz odredbe ovog pravilnika. Vezano za pečat na Zahtjevu za prijenos broja, HAKOM smatra da je jednako je relevantan i ako je od tvrtke u partnerskoj mreži tog operatora koja za njega obavlja zaprimanje zahtjeva za prijenos broja.

METRONET (vezano uz komentar za članak 13. stavak 3.)

Nastavno na prethodno izneseno u odnosu na članka 13. stavak 3. prijedloga Pravilnika, nepravilno ispunjeni Zahtjev trebao bi biti pretpostavka odbijanja istog.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

Članak 17. stavak 2.

HT

Predlažemo dopuniti odredbu članka 17., stavak 2. prijedloga Pravilnika slijedećom rečenicom: „Također, iznimno, u slučajevima iz stavka 1. točke a., ovog članka, ukoliko primatelj broja na ponovni poziv davatelja broja ne dostavi dopunjeni Zahtjev za prijenos broja, davatelj broja može odbiti Zahtjev za prijenos broja te će se na odgovarajući način primijeniti odredbe članka 18. ovog Pravilnika.“

Odredbu je potrebno primijeniti i za slučajeve navedene pod točkama a. i b. bez kojih administrativna provjera zahtjeva za prijenos broja ne može biti izvršena od strane davatelja broja.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

VIPnet

Nejasno je kako će podnositelj zahtjeva dopuniti Zahtjev koji se već nalazi u CABP u statusu odgode.

Potrebno je razjasniti kako će se izvršiti „dopuna Zahtjeva“, jer takva procedura u CABP nije podržana. Naime, zahtjevi koji su u odgodi a potrebno ih je izmijeniti, se po postojećoj proceduri prvo storniraju i nakon toga se otvaraju se novi zahtjevi. Proces izmjene zahtjeva koji su u odgodi treba podržati kroz CABP, a davatelj broja mora detaljno navesti koji podaci su u zahtjevi netočni i zašto oni dovode do odgode zahtjeva, kako bi primatelj broja mogao izmijeniti postojeći zahtjev i u buduće se ponašati da se takva odgoda ne događa.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Predložena funkcionalnost će se uzet u obzir prilikom slijedeće nadogradnje CABP-a.

Članak 17. stavak 5. i 6.

HT:

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 17., stavak 5. prijedloga Pravilnika na način da ista glasi:

„(5) Primatelj broja obvezan je najkasnije u roku od 2 dana obavijestiti CABP o novom datumu prijenosu broja koji je dogovorio s krajnjim korisnikom, od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja obaviješten o novom datumu prijenosu broja.“

Potrebno je uvesti rok za odgovor za primatelja broja na predloženu odgodu davatelja broja radi transparentnosti i preuzimanja odgovornosti od strane primatelja broja.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

„(5) Primatelj broja obvezan je bez odgode obavijestiti CABP o novom datumu prijenosu broja koji je dogovorio s krajnjim korisnikom, od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja obaviješten o novom datumu prijenosu broja.“

OBRAZLOŽENJE:

Prijedlog se djelomično prihvaća na način da se novi datum prijenosu broja odredi u dogovoru s korisnikom.

OPTIMA:

Optima drži kako je postupak odgode zahtjeva za prijenos broja potrebno nadopuniti sa minimalnim i maksimalnim rokovima odgode te izraditi grafički prikaz sa dijagramom toka procesa između Operatora i CABP-a. Rokovi trenutno nisu dovoljno jasno definirani i ostavljaju mogućnost da primatelj broja definira prekratke rokove odgode. Dijagram toka procesa je neophodan kako bi se transparentno prikazali redoslijed aktivnosti, odgovornosti operatora i CABP—a te rokovi za prijenos broja.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

U Pravilniku su propisani maksimalni i minimalni rokovi za prijenos broja i to u članku 18. stavku 1. točki f maksimalni rokovi (ako je zahtijevani datum prijena broja duži od 60 dana od dana podnošenja Zahtjeva za prijenos broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži odnosno duži od 21 dan od dana podnošenja Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži), odnosno minimalni rokovi u članku 14. i 15. U dokumentaciji za operatore postoje dijagrami koji opisuju redoslijed poziva WS poziva i dijagram stanja koji opisuje stanja zahtjeva za prijenos i akcije koje uzrokuju prijelaze između stanja prijena.

VIPnet (stavak 6.)

Kako smo prethodno komentirali, molimo da se uspostavi funkcionalnost CABP koja bi omogućila da se unosi u CABP na neradni dan, automatizmom pomiču na prvi sljedeći radni dan kako bi se maksimalno automatizirali procesi i rasteretili operativni procesi na strani davatelja i primatelja broja.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Riješeno u prethodnim komentarima

Članak 17. stavak 8.

ISKON:

U članku 17. stavak 8. koji opisuje slučaj tehničke nemogućnosti realizacije prijena broja uslijed problema rada CABP, a povezano sa člankom 20. koji propisuje obvezuju korištenja CABP baze u postupku realizacije prijena broja, ističemo potrebu definiranja kontakta za prijavu poteškoća u radu baze, kao i rokove za započinjanje otklanjanja istog, kao i način obavještanja operatora o toj činjenici te roku otklanjanja problema u funkcionalnosti CABP (primjerice putem web stranica HAKOM-a), a kako bi operatori na temelju tih informacija na odgovarajući način mogli prilagoditi postupke prijena broja te uspostave usluga kao i kvalitetno informirati krajnje korisnike o razlozima eventualnog kašnjenja u realizaciji prijena broja.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Kontakt lista svih uključenih (HAKOM i operatori) u sustav prenosivosti broja redovito se dostavlja na adrese elektronske pošte svih operatora. Stoga, HAKOM smatra komentare Optime suvišnim.

Članak 17. stavak 9.

VIPnet

Prijedlog: dopuna odredbe članka 17. na način da se briše stavak 9.:

~~(9) Rokovi za prijenos broja iz članka 14. i 15. ovog pravilnika počinju teći od trenutka prestanka razloga za odgodu.~~

Na primjer, ako je zahtjev odgođen za 10 radnih dana jer je pogrešno ispunjen, onda je sukladno stavku 4 definiran i novi vremenski okvir prijena broja, koji je obvezujući. Ako u međuvremenu primatelj broja ispravi zahtjev i time prestanu razlozi za odgodu, onda ne mogu opet početi teći rokovi za realizaciju sukladno čl. 14. i 15. jer bi se mogla dogoditi kolizija sa dogovorenim novim vremenskim okvirom prijena broja.

Rokovi bi mogli početi teći ponovno jedino ako se nakon odbijanja ponavlja zahtjev i cijela procedura. Stoga je potrebno detaljnije razjasniti proceduru oko odgode zahtjeva i njegovog ispravljanja/dopune.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

Članak 18. stavak 1.

VIPnet

Prijedlog: dopuna odredbe članka 18., stavka 1. na način da su izmijenjene točke a. i b. te se dodaje nova točka.:

„(1) Zahtjev za prijenos broja može se odbiti samo u sljedećim slučajevima:

- a. ako se je zatraženi broj već nalazi u prenesen u postupku prijenosu broja, odnosno u slučaju postojanja ranije predanog zahtjeva za prijenos istog broja a od provedbe istog nije prošlo više od 90 dana,
- b. ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos privremeno ili trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže davatelja broja,
- x) u slučaju iz članka 16. stavak 3. ovog pravilnika.“

Točka a.: Smatramo da je potrebno omogućiti da sama CABP ne dozvoljava unos zahtjeva za prijenos broja koji je već u aktivnom postupku prijenosu broja u CABP.

S druge strane smatramo da je neophodno potrebno zadržati postojeću odredbu o mogućnosti da davatelj broja onemogući prijenos broja ukoliko nije proteklo više od 90 dana od posljednje izvršenog prijensa tog istog broja, jer se time sprječavaju uzastopni prijensi brojeva između operatora i osigurava minimalno opravdano razdoblje u kojem se od podnositelja zahtjeva očekuje da bude korisnik primatelja broja. (npr. zlonamjernim ponašanjem, određeni korisnik mogao bi teoretski podnijeti zahtjev za prijenos broja pri više Primatelja broja odjednom, te bi se, ukidanjem odredbe od minimalnih 90 dana obveze daljnjeg neprenošenja broja, spriječila moguća neželjena situacija uzastopnih prijensa).

Točka b.: Smatramo da je potrebno zadržati mogućnost da se privremeno isključeni brojevi ne mogu prenositi kako bi se očuvao integritet i kontinuitet procedura kod operatora korisnika. Na primjer procedura privremenog isključenja na zahtjev definirana je i trajanjem i naplatom naknada, koje bi u slučaju prijensa broja bile bitno otežane. Također, ako je korisnik u statusu isključenja zbog dugovanja po određenom broju, potrebno bi bilo paziti na mogućnost da takav korisnik zatraži prijenos broja u drugu mrežu i ponovni prijenos broja u mreži gdje ima otvorena dugovanja. Smatramo da je zbog sprječavanja svih zlouporaba i racionalizacije operativnih procesa na strani operatora opravdano zadržati mogućnost odbijanja zahtjeva ako je korisnik privremeno isključen, i uz to zadržavanje minimalnog roka između uzastopnih prijensa istog broja.

Nova točka x: Promjena je potrebna zbog dodavanja stavka 3. u članak 16.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća, na način da je privremeno isključenje razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja

OBRAZLOŽENJE:

TOČKA a. – smatramo da je zatražena funkcionalnost već omogućena. CABP ima kontrolu unosa Zahtjeva za prijenos broja pa u praksi niti ne može doći do situacije da primatelj broja u CABP unese zahtjev za prijenos broja za telefonski broj za koji je prijenos broja već u postupku. Također, smatramo da sva ograničenja CABP trebaju biti propisana Pravilnikom.

TOČKA x– prijedlog izmjene nove točke x se odbija iz razloga što neplaćanje dospjelih računa nije razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja, a niti davatelj broja zbog postojanja neplaćenih računa može odbiti prijenos broja najkasnije 24 sata prije vremenskog okvira prijensa broja.

HT

Predlažemo brisanje odredbe članka 18., stavak 1., točka a. prijedloga Pravilnika iz razloga što CABP ima kontrolu unosa Zahtjeva za prijenos broja pa u praksi niti ne može doći do situacije da primatelj broja u CABP unese zahtjev za prijenos broja za telefonski broj za koji je prijenos broja već u postupku prijensa.

Predlažemo nadopuniti odredbu članka 18., stavak 1., točka b. prijedloga Pravilnika na način da ista sada glasi:

„b. ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos privremeno ili trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže davatelja broja.“

HT predlaže navedenu dopunu odredbe članka 18., stavak 1., točka b. budući da se na privremeno

isključenom telefonskom broju ne mogu realizirati servisi ni na zahtjev krajnjeg korisnika niti na zahtjev operatora.

Predlažemo brisanje odredbe članka 18., stavak 1., točka c. prijedloga Pravilnika, jer CABP ima kontrolu upisa Zahtjeva za prijenos broja u propisanim rokovima. Naime, ukoliko je na Zahtjevu za prijenos broja upisan datum koji je kraći od datuma koji je upisan u CABP prijenos će se izvršiti u skladu sa datumom iz CABP-a.

Predlažemo brisanje odredbe članka 18., stavak 1., točka d. prijedloga Pravilnika, jer CABP ima kontrolu upisa Zahtjeva za prijenos broja u propisanim rokovima. Naime, ukoliko je na Zahtjevu za prijenos broja upisan datum koji je kraći od datuma koji je upisan u CABP prijenos će se izvršiti u skladu sa datumom iz CABP.

Predlažemo u odredbi članka 18., stavak 1. Prijedloga Pravilnika dodati točku j. koja glasi:

„j. u slučaju da je krajnji korisnik predao jedan od zahtjeva za preseljenje, za promjenu u nazivu krajnjeg korisnika ili promjenu priključka (ISDN u POTS ili POTS u ISDN)“

Predlažemo u odredbi članka 18., stavak 1. prijedloga Pravilnika dodati točku j. zbog toga što u slučaju kada je krajnji korisnik prethodno pokrenuo postupak preseljenja, promjenu u nazivu krajnjeg korisnika ili postupak promjene priključka nije moguće izvršiti prijenos broja dok prethodno pokrenuti postupci nisu okončani. Stoga, krajnji korisnik tek po okončanju spomenutih postupaka može podnijeti novi Zahtjev za prijenos broja

Predlažemo u prijedlogu Pravilnika dodati točku k. koja glasi:

„k. ako se upis numeracije u CADB ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN grupe ili ISDN serije istog priključka“

Predlažemo u odredbi članka 18., stavak 1. Prijedloga Pravilnika dodati točku k. . Naime, ukoliko je u CABP krivo upisana numeracija broja koji se prenosi, Zahtjev za prijenos broja se mora odgoditi budući da se prijenos broja i ažuriranje CADB i LBPB vrši upravo prema upisu numeracije u CADB.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća, na način da je privremeno isključenje razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja

OBRAZLOŽENJE:

Točka a. - smatramo da sva ograničenja i kontrole CABP trebaju biti propisana Pravilnikom.

Točke c. i d. - smatramo da sva ograničenja i kontrole CABP trebaju biti propisana Pravilnikom.

Točka j. – Prijedlog se odbija. HAKOM smatra da navedeni razlog nije opravdan za odbijanje Zahtjeva za prijenos broja. HAKOM smatra da podnošenje Zahtjeva za prijenos broja podrazumijeva i automatsko poništavanje zahtjeva za preseljenje priključka na novu adresu, jer je samim podnošenjem Zahtjeva za prijenos broja ispunjena namjera korisnika za raskid svih nerealiziranih usluga po postojećem ugovoru sa davateljem broja.

Točka k. se prihvaća.

METRONET

Metronet upućuje na omašku u tekstu stavka 1. točke c), stoga bi umjesto pozivanja na članke 13. i 14., trebali biti navedeni članci 14. i 15. Pravilnika.

Nadalje, Metronet predlaže da postojanje nepodmirenih, a dospjelih dugovanja i nadalje ostane pretpostavka za odbijanje Zahtjeva, obzirom da je riječ o snažnom mehanizmu u sprečavanju gomilanja dugovanja, a time podredno i prijevarnog postupanja prema pružateljima usluga, te u slučaju usluga s dodanom vrijednošću prema krajnjem korisniku.

U obrazloženju Prijedloga Pravilnika regulator obrazlaže brisanje citirane odredbe činjenicom da operatori imaju različite zakonske mogućnosti u naplati dugovanja. međutim naplata dugovanja kroz primjerice ovršni postupak: podrazumijeva predujmljivanje troškova ovršnog postupka od strane ovrhovoditelja (u tom slučaju operatora), kroz značajno duže razdoblje, te značajno veći rizik i drastično lošiji rezultat naplate dugovanja. Posljedično, operatori će zbog povećanja nenaplaćenog potraživanja morati povećati rezervacije, odnosno troškove, a koje dovode do slabijih poslovnih rezultata.

Međutim regulator u obrazloženju ne daje odgovor na pitanje: što sa prevencijom i zaštitom operatora od prijave kako vlastitih korisnika, tako i zaštitom drugih telekom operatora od prelaska fizičkih i pravnih osoba na novog pružatelja usluga, a da prethodnom nisu podmirili dugovanje, a ne planiraju ih očito podmiriti niti novom operatoru.

Posebna situacija odnosi se na trgovačka društava bez imovine na kojoj bi se mogla provesti ovrha, s

posebnim naglaskom na davatelje usluga s dodanom vrijednosti, koji prijenosom brojeva sa operatora na operatora bez ikakvih posljedica neće trebati plaćati usluge koje koriste.

U vrijeme kada se po prijedlogu izvršne vlasti nastoji Zakonom o fiskalnoj odgovornosti, te uskoro Zakonom o financijskoj odgovornosti uvesti red na tržištu i povećati financijska odgovornost poslovnih subjekata, omogućavanjem promjene operatora bez podmirjenja dugovanja ranijem operatoru, unosi se nesigurnost i otežava se poslovanje operatora. Na razini države, posljedično će se značajno povećati broj ovršnih postupaka. U situaciji kada regulator ima mogućnost zaštitnog mehanizma i osiguranja potraživanja operatora kroz odredbe Prijedloga Pravilnika, upućivanje regulatora na „različite zakonske mogućnosti naplate dugovanja“ s upitnim ishodom u cijelosti je nesvršishodno.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

ISKON

U pogledu ove odredbe smatramo da bi trebalo na snazi ostaviti dosadašnje rješenje Pravilnika o prenosivosti broja gdje je dospjelo, neosporeno dugovanje bilo razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja. Naime, ukoliko bi se krajnjem korisniku omogućilo da bez obzira na postojanje takvih dugovanja kod operatora davatelja broja u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, svoj broj prenese u drugu mrežu, potaklo bi se neodgovorno ponašanje krajnjih korisnika, otežao način naplate te omogućilo krajnjim korisnicima, obzirom na broj operatora, osobito u nepokretnim mrežama, kontinuirano izbjegavanje plaćanja svojih obveza. Smatramo da obrazloženje po kojem operatorima za naplatu takvog dugovanja stoji niz sredstava nije zadovoljavajuće niti u interesu krajnjih korisnika, obzirom da su ti načini u pravilu povezani sa visokim troškovima koji de se na kraju prenijeti na krajnjeg korisnika.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Ovo nije razlog za odbijanje zahtjeva niti za jednu veleprodajnu uslugu (BSA; ULL) pa ne može biti niti razlog za uslugu prijenosa broja jer je prijenos broja povezan s veleprodajnom uslugom i logično je da uvjeti budu isti. Nadalje, primatelj broja može odbiti zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora u slučaju da procijeni da budući korisnik neće moći podmiriti svoje financijske obveze, u skladu s odredbama ovog Pravilnika. Isto tako napominjemo da neplaćeni računi, sukladno EU praksi nije razlog za odbijanje prijenosa broja (Njemačka, Austrija, Belgija, Danska, Finska, Francuska, Italija, Norveška, Turska, UK). Međutim uzevši u obzir bojazan operatora HAKOM je propisao čl. 11. st. 3. toč. j. da podnošenjem Zahtjeva za prijenos broja podnositelj Zahtjeva daje svoju privolu primatelju i davatelju broja za razmjenu podataka o neplaćenim i dospjelim, a neosporenim dugovanjima u svrhu zaštita od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga. Slijedom toga u čl. 13. st. 5. primatelju broja dana je mogućnost da nakon prihvaćanja Zahtjeva za prijenos broja, može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenos broja, odbiti prijenos broja u svrhu zaštite od zlouporaba elektroničkih komunikacijskih usluga.

Članak 18. stavak 2.

OPTIMA

Optima drži kako je predmetni stavak potrebno dopuniti sa detaljnim pojašnjenjem razloga odbijanja/odgode. U praksi dolazi do odbijanja zahtjeva s razlogom - nepravilno ispunjen zahtjev, a bez objašnjenja što točno na istome nije pravilno ispunjeno. Kada se uvidom u zahtjev utvrdi da su sva polja ispunjena, primatelj broja kontaktira davatelja broja kako bi saznao što je sporno/ nepravilno ispunjeno čime se dodatno i nepotrebno produžuje vrijeme obrade zahtjeva. U prilog navedenom ide i činjenica kako je u CABP-u moguće upisati predloženo, tako da nije potrebno niti razvijati dodatnu funkcionalnost u CABP-u.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Predložena funkcionalnost će se uzet u obzir prilikom slijedeće nadogradnje CABP-a.

Članak 19. stavak 1. i 2.

VIPnet

Predlažemo nadopuniti odredbu članka 19., stavka 1. kako slijedi:

„(1) Ako primatelj broja smatra da su razlozi odbijanja usluge prenosivosti broja ili odgode zatraženog roka za prijenos broja neopravdani, može bez odgode uputiti prigovor davatelju broja e-mailom na kontakt iz članka 5. stavka 5. ovog pravilnika.“

Smatramo da je potrebno propisati na koji se način i kome podnosi prigovor, te da svi operatori dostave HAKOM-u u kratkom roku svoje ažurirane kontakte za ovakve slučajeve.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća na način da je predloženi tekst preformuliran

VIPnet

Predlažemo nadopuniti odredbu članka 19., stavka 2. kako slijedi:

„(2) Davatelj broja obvezan je ~~bez odgode~~ u roku 3 radna dana riješiti prigovor iz stavka 1. ovog članka i o tome obavijestiti primatelja boja.“

Smatramo da je potrebno propisati određeni rok za rješavanje takvog prigovora.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM smatra da je propisani rok dovoljno određen.

Članak 19. stavak 4.

METRONET

predlaže se proširiti tekst iz stavka 4. kako slijedi:

„U slučaju iz stavka 3. ovog članka, inspektor elektroničkih komunikacija obvezan je u roku 15 dana od zaprimanja prijave, utvrditi je li došlo do kršenja ovog Pravilnika.“

Obzirom da je i prema važećoj odredbi članka 7. stavka 3. Pravilnika definiran rok za rješavanje pisanog prigovora od strane Agencije, Metronet smatra opravdanim u tekst Prijedloga Pravilnika unijeti istovrsni krajnji rok za rješavanje prijave. Metronet ističe da su operatori u realizaciji usluge vezani za terminske planove ili u slučaju postupka javne nabave usluga se mora realizirati u točno propisanom roku. Obzirom da člankom 19. Prijedloga Pravilnika nije propisan rok za rješavanje prijave primatelja broja, odnosno krajnjeg korisnika, tim se daju široke ovlasti inspektor elektroničkih komunikacija, a primatelj broja suočen je s pravnom nesigurnošću i činjenicom nepoštivanja terminskih planova, što posljedično može značiti gubitak krajnjeg korisnika.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

Izmijenjen je rok za inspektore za rješavanje slučajeva kršenja odredbi Pravilnika na način kako slijedi:

(4) U slučaju iz stavka 3. ovog članka, inspektor elektroničkih komunikacija je obvezan po hitnom postupku utvrditi je li došlo do neopravdane odgode ili odbijanja prijenosa broja i time do kršenja ovog Pravilnika.

Također, HAKOM je dodao novi stavak 6. predmetnog članka kako slijedi:

(6) U slučajevima da inspektor utvrdi neopravdanu odgodu ili odbijanje prijenosa broja i kršenje Pravilnika, iz prethodnog stavka ovog članka, a istovremeno je došlo ukoliko je došlo do nepravovremenog prijenosa broja ili otkaza iz članka 13. stavka 4. točka a, operator za kojeg se utvrdi da je neopravdano odbio ili odgodio prijenos broja isplatiti će korisniku naknadu iz članka 23.

Članak 21. stavak 4.

TELE2

predlažemo izmijeniti članak 21. stavak 4. tako da glasi:

„(4) U slučaju da operator davatelj neopravdano izvan vremenskog okvira prijenos broja izvrši prijenos broja, obvezan je nadoknaditi operatoru primatelju broja za preuranjen/zakašnjeli prijenos po zahtijevanom broju sljedeću naknadu:

	<i>Za prvi započeti sat preuranjenog / zakašnjelog prijensa broja u nepokretnoj mreži</i>	<i>Za svaki sljedeći započeti sat preuranjenog / zakašnjelog prijensa broja u nepokretnoj mreži</i>	<i>Za prvi započeti sat preuranjenog / zakašnjelog prijensa broja u pokretnoj mreži</i>	<i>Za svaki sljedeći započeti sat preuranjenog / zakašnjelog prijensa broja u pokretnoj mreži</i>
<i>Naknada</i>	200 kn	50 kn	200 kn	50 kn

Pozdravljamo odluku predlagatelja da uvođenjem predložene naknade zaštiti korisnike i operatora primatelja od negativnih posljedica preuranjenog/zakašnjelog prijensa broja.

Međutim, ukazujemo na činjenicu da se najveći broj zakašnjelih ili preuranjenih prijensa mjeri u satima preuranjenosti/kašnjenja, a ne u danima, te da stoga ovakva odredba neće imati učinak kakav bi predlagatelj želio ostvariti.

Napominjemo da i nekoliko sati preuranjenog prijensa od strane davatelja broja može imati iznimno štetne posljedice za korisnika, a posredno i na primatelja broja zbog toga što korisnik već na prvom koraku suradnje sa primateljem broja nailazi na poteškoće i neugodnosti.

Tako na primjer, ukoliko davatelj broja izvrši preuranjeni prijenos i zatim isključi korisnika iz svoje mreže korisnik u razdoblju od trenutka takvog prijensa pa sve do izvršenja prijensa od strane primatelja broja neće biti u mogućnosti primiti niti upućivati pozive. To zapravo znači potpuna nedostupnost usluge za korisnika izvan vremenskog okvira na koji je korisnik računao.

Dakle, prema sadašnjem rješenju korisnik bi uslijed pogreške davatelja broja mogao ostati bez usluge i do 61 sat (ukoliko je davatelj prijenos izvršio u subotu u 00:00:01 sati, a ugovoren je prijenos za ponedjeljak u vremenskom okviru od 13:00 do 16:00 sati), a da davatelj za to treba platiti naknadu od svega 200 kn.

Nadalje, ako davatelj broja kasni s izvršenjem prijensa, korisnik neće moći zaprimati pozive sve dok prijenos od strane davatelja ne bude izvršen jer će pozivi biti upućivani u mrežu davatelja broja, a korisnik će se već nalaziti u mreži primatelja broja.

Dakle, prema sadašnjem rješenju korisnik bi uslijed pogreške davatelja broja mogao ostati nedostupan do 61 sat (ukoliko je davatelj prijenos izvršio u nedjelju u 23:59:59 sati, a ugovoren je prijenos za petak koji prethodi toj nedjelji u vremenskom okviru od 8:00 do 11:00 sati), a da davatelj za to treba platiti naknadu od svega 200 kn.

Takvo rješenje neće motivirati davatelja broja da, kada već jednom izađe iz vremenskog okvira, svoje postupanje što prije uskladi sa svojom obvezom već će davatelj broja kada već uđe u zakašnjenje i snosi trošak od 200 kn biti u mogućnosti ležerno nastaviti s kašnjenjem sve do početka sljedećeg radnog dana.

HT

Predlažemo izmjenu odredbe članka 21., stavak 4. na način da isti glasi:

„U slučaju da operator davatelj neopravdano izvan vremenskog okvira prijensa broja izvrši prijenos broja, obvezan je nadoknaditi krajnjem korisniku koji je podnio Zahtjev za prijenos broja za svaki započeti radni dan preuranjenog/zakašnjelog prijensa po zahtijevanom broju u nepokretnoj i pokretnoj mreži naknadu u iznosu od 40,00 kuna.“

Članak 21., stavak 4. prijedloga Pravilnika – Uvođenje obveze plaćanja naknade u iznosu od 200,00 kuna primatelju broja od strane davatelja broja za svaki započeti radni dan preuranjenog/zakašnjelog prijensa po zahtijevanom broju u nepokretnoj i pokretnoj mreži u slučaju da operator davatelj broja neopravdano izvan vremenskog okvira prijensa broja izvrši prijenos broja;

Odredbom članka 21., stavak 4. predložena je nova naknada koju je operator davatelj obvezan isplatiti primatelju broja u slučaju da neopravdano, izvan prijedlogom Pravilnika propisanog vremenskog okvira, izvrši prijenos broja.

U obrazloženju prijedloga Pravilnika HAKOM navodi kako je predložena odredba u skladu s odredbom članka 30. Direktive o univerzalnim uslugama (Universal Service Directive 2009/136/EC - „Member States shall ensure that appropriate sanctions on undertakings are provided for, including an obligation to **compensate subscribers in case of delay in porting or abuse of porting by them** or on their behalf“).

Navedenom odredbom članka 30., stavak 4., točka 3., Direktive o univerzalnim uslugama propisana je obveza uvođenja odgovarajućih sankcija prema operatorima, uključujući obvezu nadoknade štete krajnjim korisnicima, u slučaju kašnjenja s prijenosom broja ili zloporabe postupka prijenosa broja.

Dakle, navedena Direktiva doista definira obvezu sankcioniranja operatora u slučaju kašnjenja u prijenosu broja, kao i u slučaju zloporabe postupka prijenosa broja, ali ne na način da davatelj broja bude u obvezi plaćati naknade primatelju broja, već na način koji bi osigurao da krajnjem korisniku bude nadoknađena šteta koja je uzrokovana time što njegov zahtjev za prijenos broja nije realiziran u predviđenim rokovima. Stoga je HT mišljenja da se uvođenjem predmetnih naknada ne postiže svrha predviđena spomenutom Direktivom. Upravo suprotno, nameću se dodatne obveze operatoru davatelju broja, bez da se sukladno ZEK-u osigurava visoka razina zaštite krajnjih korisnika usluga u njihovim odnosima s operatorima.

Prijedlog: brisati odredbu članka 21., stavak 4.

Ukoliko HAKOM ne prihvati prijedlog za brisanjem navedene odredbe i novim Pravilnikom o prenosivosti broja uvede naknadu za operatore u slučaju kašnjenja u postupku prijenosa broja, predlažemo istu uskladiti sa Direktivom o univerzalnim uslugama na način da se pravo na naknadu štete daje krajnjem korisniku i to u iznosu od 40,00 kuna za svaki započeti radni dan preuranjenog/zakašnjelog prijenosa po zahtijevanom broju u nepokretnoj i pokretnoj mreži. Kao referenca za predloženi iznos je uzeta naknada za pokrivanje administrativnih troškova prijenosa broja na koju po trenutno važećem Pravilniku o prenosivosti broja imaju pravo operatori davatelji broja.

OPTIMA

Optima podržava uvođenje plaćanja naknade za preuranjeni odnosno zakašnjeli prijenos broja. Držimo kako se mora striktno definirati kako kašnjenje započinje odmah nakon isteka vremenskog okvira određenog za prijenos broja, i to na isti dan. Dakle, ako je dogovoren prijenos broja za određeni dan između 08:00 i 11:00, tada se prvih 200 kn naplaćuje odmah prvog dana, i to nakon isteka dogovorenog vremenskog okvira. U dosadašnjoj praksi se pokazalo kako Operatori različito tumače kašnjenje u prijenosu broja, pa tako HT isto tumači na način da do kašnjenja dolazi tek ako izvršenje prijenosa broja prijeđe u novi dan. Slijedom navedenog, Optima drži da prvi započeti radni dan kašnjenja započinje istog dana, u trenutku kada istekne definirani vremenski okvir.

Podredno, a upravo radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju, Optima drži da bi se naknada za preuranjeni/zakašnjeli prijenos broja trebala obračunavati u satima, i to po naknadi od 10 kn po satu.

Također, skrećemo pozornost Naslovu da u praksi dolazi do problema pri utvrđivanju činjenice kada je broj prenesen. Smatramo kako je broj prenesen kada su zadovoljena slijedeća dva kriterija:

- Pravovremena notifikacija iz CABP-a
- Osiguravanje poziva iz mreže davatelja broja prema prenesenom broju u mrežu primatelja broja, koje se pak može dokazati logovima.

Utvrđivanje činjenice kada je broj prenesen vrlo je bitno jer se u nekim slučajevima u praksi pokazalo da unatoč pravovremenoj notifikaciji iz CABP-a, poziv prema biranom broju nije moguć, a što znači da broj još nije prenesen u mrežu primatelja te da je davatelj broja zapao u zakašnjenje.

Dodatno, Optima ističe kako bi se predmetna naknada trebala obračunavati posebno za svaki broj, a ne samo za pojedinačni zahtjev. Naime, zahtjev može imati seriju od 3, 4, ... ili 1000 brojeva.

Radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju, Optima drži kako je neophodno jasno odrediti i taksativno navesti slučajeve u kojima se izvršenje prijenosa broja izvan unaprijed određenog vremenskog okvira smatra opravdanim odnosno neopravdanim.

Prihvatanjem predloženih dopuna Optime, uvođenje naplate naknade za preuranjeni ili zakašnjeli prijenos broja, pridonijelo bi poštivanju rokova i vremenskog okvira određenog za prijenos broja od strane svih sudionika te u praksi ubrzalo izvršenje prijenosa broja, a što je svakako u interesu krajnjeg korisnika.

METRONET

Metronet pozdravlja prijedlog odredbe kojom je propisana isplata naknade primatelju broja u slučaju preuranjenog/zakašnjelog prijenosa broja od strane davatelja broja. Metronet ističe kako se često susreće sa situacijama kašnjenja prijenosa brojeva, a zbog čega kasne uključivanja usluga odnosno dolazi do nepoštivanja terminskih planova. Navedeno ugrožava poslovni ugled Metroneta i povećava broj otkazanih uključivanja zbog kašnjenja realizacije, što izravno utječe na smanjenje prihoda Metroneta. Upravo radi opisanih posljedica za

operatora primatelja broja radi nepoštivanja rokova u prijenosu broja, Metronet smatra da bi iznos naknade trebao iznositi 500,00 kn za svaki radni dan preuranjenog/zakašnjelog prijenosa broja. Predloženi iznos naknade odgovara naknadama za zakašnjenje propisanim u Standardnoj ponudi HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (npr. članak 8.2.2. Naknada za zakašnjenje u realizaciji zahtjeva za pristupni kapacitet).

Dodatno Metronet moli pojašnjenje da li obveza isplate naknade nastaje u trenutku postavljanja zahtjeva od strane operatora primatelja broja ili se **obračun producira automatski iz CADB-a?**

ISKON

Predlagatelj obrazlaže kako je navedena odredba u skladu sa člankom 30. Direktive o univerzalnim uslugama (*Universal Service Directive 2009/136/EC*). Ona u članku 30. stavku 4. točki 3., koja se odnosi na sankcije u slučaju kašnjenja u prijenosu broja navodi obvezu da se uvedu odgovarajuće sankcije prema operatorima, uključujući i obvezu nadoknade štete krajnjem korisniku u slučaju kašnjenja prijenosa broja ili zloporabe prijenosa broja od strane ili u korist operatora. Direktiva određuje potrebu sankcioniranja operatora, u slučaju kašnjenja kao i u slučaju zloporabe prijenosa broja, ali na način koji de krajnjeg korisnika obešteti odnosno nadoknaditi mu štetu nastalu uslijed kašnjenja. To ovom izmjenom Pravilnika nije postignuto niti je odredba usklađena sa smislom odredbe iz Direktive. Stoga predlažemo da se članak izmjeni na način da predvidi naknada štete krajnjem korisniku a ne operatoru primatelju broja, pogotovu stoga što kašnjenje u prijenosu broja može podjednako biti uzrokovano i postupcima davatelja kao i postupcima primatelja broja, a da pri tom nije riješeno pitanje nadoknade štete krajnjem korisniku koji bi takvu štetu pretrpio. Stoga predlažemo da se umjesto predviđenog, a sukladno članku 30. Direktive o univerzalnim uslugama, odredi da u slučaju neopravdanog prijenosa broja izvan vremenskog okvira za prienos broja, pravo na naknadu štete po danu kašnjenja ima krajnji korisnik, i to od onog operatora čijim je djelovanjem do takvog prijenosa došlo.

VIPnet:

Smatramo da je potrebno pojasniti pojam neopravdano, budući je za prienos broja definiran vremenski okvir, moguće su odgode i otkazi prijenosa te su definirani bitni rokovi. Uz to, nemoguće je da se davatelj broja dodatno poziva na opravdanost nepoštivanja rokova, pa bi svako nepoštivanje procedure/vremenskog okvira trebalo biti podložno naplati naknada.

Smatramo potrebnim da se izvještaji o nepoštivanju definiranog vremenskog okvira generiraju od strane CABP kako bi se izbjeglo bilo kakvo osporavanje izdanih faktura između operatora i ako bi se ispravno temeljem podataka iz CABP dobio broj započetih radnih dana.

Također predlažemo da se svako neosnovano kašnjenje ili odbijanje zahtjeva primjereno sankcionira, na način da se odredi iznos kazne po pojedinom Zahtjevu za prienos broja.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća na način da se naknada isplaćuje korisniku i operatoru primatelju u iznosu od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju. Primatelj broja ima pravo na predmetnu naknadu pod uvjetom da zahtjev za prienos broja nije podnesen istovremeno sa zahtjevom za veleprodajnu uslugu. Navedena izmjena potrebna je iz razloga efikasnijeg postupka prijenosa broja odnosno poštivanja rokova unutar istoga. U praksi je utvrđeno da je velik broj prijenosa broja bilo izvan rokova propisanih pravilnikom. Kako bi se spriječile ovakve situacije i kako bi se postupak prijenosa broja učinio efikasnijim, Pravilnikom (novi članak 23) se predviđaju novčane kazne u slučaju nepravovremenog prijenosa broja. Navedena odredba u skladu je s člankom 30. Direktive o univerzalnim uslugama. Nadalje, HAKOM smatra da je primatelj broja obvezan zaprimiti korisnikov zahtjev za naknadu te izvršiti provjeru vremena izvršenja prijenosa broja u CABP. Ukoliko je iz evidencije vidljivo da je do nepravovremenog prijenosa broja došlo na strani primatelja broja, korisniku će isplatiti naknadu, a ukoliko je iz evidencije vidljivo da je do nepravovremenog prijenosa broja došlo na strani davatelja broja, zahtjev će proslijediti davatelju broja i o tome obavijestiti podnositelja zahtjeva.

Članak 22. stavak 2.

HT

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 22., stavak 2. prijedloga Pravilnika na način da ista glasi:

„Vremenski okvir prijenosa broja ne smije trajati duže od 3 sata i to samo u slijedećim razdobljima: radnim

danom od 08,00 do 11,00 sati ili od 12,00 do 15,00 sati.“

Prijedlog izmjene poslijepodnevnog vremenskog okvira prijenosa broja temelji se na činjenici da se u praksi tehničari davatelja broja koji na terenu rade na poslovima izdvajanja parica vraćaju u ured kratko prije 16,00 sati te nakon dolaska rade razduženja kartica. Nakon razduženja aktivnosti od strane tehničara u slučajevima kada automatski proces ne radi ispravno proces se mora odrađivati ručno u mreži davatelja broja. Radno vrijeme djelatnika koji odrađuju ručni proces je do 16.00 sati te ručni proces nema tko odraditi, posljedica ovog spleta okolnosti je da krajnjeg korisnika ne mogu dobiti korisnici iz svih mreža. Stoga bi, ukoliko predložena izmjena bude prihvaćena, tehničari mogli razduživati svoje zadatke do 15,00 sati čime bi u slučaju neispravnog rada automatskog procesa ostalo dovoljno vremena da se ručno odradi aktivacije usluge prijenosa broja u mreži davatelja broja. Na ovaj način bi se spriječili slučajevi da korisnici od petka poslijepodne nemaju uslugu do ponedjeljka ujutro.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća.

Članak 23.

HT

Prijedlog: brisanje odredbe članka 23., stavak 1., 2., 3., 6 i 7. te izmjena odredbe članka 23., stavak 4. na način da isti glasi:

„Operator pokretne elektroničke komunikacijske mreže je obavezan na zahtjev korisnika, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, omogućiti pozivatelju prenesenog broja putem glasovne poruke obavijest o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv“.

Drugim riječima, predlažemo brisanje novih obveza vezanih uz uvođenje zvučnog signala za operatore u pokretnim i nepokretnim mrežama te zadržavanje postojeće obveze obavještanja pozivatelja prenesenog broja putem glasovne poruke na zahtjev korisnika i to samo za operatore pokretnih mreža, kako je to propisano trenutno važećim Pravilnikom o prenosivosti broja.

Odredbom članka 23. prijedloga Pravilnika uvode se nove obveze operatorima pokretnih i nepokretnih mreža kojima se propisuju uvjeti i načini pružanja usluge obavještanja krajnjeg korisnika o prijenosu broja.

Konkretno, uvodi se nova obveza operatorima pokretnih i nepokretnih mreža da prije uspostave poziva prema prenesenom broju svog krajnjeg korisnika koji poziva preneseni broj kratkim zvučnim signalom obavijeste da je preneseni broj prenesen u drugu mrežu.

S timu vezi, prijedlogom Pravilnika je definirana i obveza operatora da na zahtjev korisnika, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, omoguće pozivatelju prenesenog broja putem glasovne poruke obavijest o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.

Novina se poglavito sastoji u tome što su obveza obavještanja o prijenosu broja kratkim zvučnim signalom, kao i alternativna obveza omogućavanja obavijesti krajnjem korisniku o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv putem glasovne poruke, propisane kako za operatore pokretnih tako i za operatore nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža, dok u Pravilniku o prenosivosti broja koji je trenutno na snazi obveza obavješćivanja pozivatelja prenesenog broja putem glasovne poruke postoji samo za operatore pokretnih mreža. Također, mobilni operatori su navedenu obvezu trenutno u obvezi pružiti krajnjem korisniku isključivo na njegov zahtjev, a ne automatski kako je za uslugu obavještanja o prijenosu broja putem zvučnog signala propisano predmetnim prijedlogom Pravilnika.

S obzirom na predložene novine, prije svega, ističemo kako iz obrazloženja HAKOM-a na tekst prijedloga Pravilnika nije jasno koja bi bila svrha uvođenja obveze temeljem koje se uz postojeću obvezu obavještanja pozivatelja prenesenog broja putem glasovne poruke na zahtjev korisnika, uvodi i dodatna obveza obavještanja krajnjeg korisnika o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj putem kratkog zvučnog signala. Iako je prijedlogom Pravilnika definirano da aktiviranjem glasovne poruke prestaje obveza obavještanja putem zvučnog signala, istovremeno je propisano da se isključivanjem usluge govorne poruke na zahtjev korisnika usluga obavijesti zvučnim signalom ponovno mora uključiti. Time je zapravo postojeća obveza obavještanja glasovnom porukom propisana isključivo kao alternativa usluzi obavještanja krajnjeg korisnika zvučnim signalom.

HT je mišljenja da se time neosnovano nameću nove obveze za operatore, bez da je jasno koja bi bila stvarna svrha takvih obveza i da se time, istovremeno, ne postiže dodatna zaštita krajnjih korisnika, budući da krajnji korisnici već sada imaju mogućnost u pokretnoj mreži na vlastiti zahtjev aktivirati predmetnu uslugu, a što im u praksi operatori redovito omogućuju. Dakle, HAKOM prijedlogom Pravilnika propisuje nove obveze operatorima bez da je, pri tome, potrebu za istima opravdao odgovarajućim podacima, odnosno, praksom koja bi ukazivala na, primjerice, povećanje broja zahtjeva krajnjih korisnika za istom uslugom. Također, navedena odredba kojom bi operatorima trebalo nametnuti dodatnu obvezu obavještanja putem zvučnog signala i to neovisno o postojanju zahtjeva krajnjeg korisnika nije propisana niti trenutno važećim europskim regulatornim okvirom.

Smatramo kako uvođenje zvučnog signala neće pozivatelju omogućiti dodatnu korisnu informaciju iz razloga što ona sama po sebi ne daje informaciju o tome ima li činjenica da je broj prenesen utjecaja na cijenu ili naplatu pojedinog poziva. Stoga smatramo kako uvođenje nove obveze koja zahtijeva značajna ulaganja u mreže operatora nije razmjerno cilju koji se želi postići, te stoga nije niti opravdano njeno uvođenje.

Nadalje, predložene novine vezane uz usluge obavještanja krajnjeg korisnika o tome da je pozvani broj prenesen u drugu mrežu su naročito nesvršishodne u slučaju prijenosa broja u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, s obzirom da u praksi ne postoji razlika u cijenama poziva između nepokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža.

Dodatno, uzimajući u obzir broj operatora koji danas djeluju na tržištu elektroničkih komunikacija, uvođenje novih i dodatnih obavijesti krajnjim korisnicima pored velikog broja različitih poruka koje su trenutno u opticaju, mogao bi samo dodatno opteretiti krajnje korisnike i rezultirati suprotnim efektom.

Zaključno, napominjemo kako bi prema preliminarnim procjenama HT-a, implementacija usluge obavještanja o prijenosu broja putem zvučnog signala u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži HT-a te implementacija usluge obavještanja o prijenosu broja putem govorne poruke u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, predstavljala dodatnu investiciju u iznosu od preko 1 milijuna kuna, dok bi za tehničku implementaciju navedenih rješenja bilo potrebno najmanje dvije (2) godine od dana stupanja na snagu Pravilnika. Navedene procjene dodatno ukazuju na nerazmjernost predložene obveze.

VIPnet

Predlaže se brisanje odredbe članka 23., stavak 1., 2., 3., 6., 7. i 11. te izmjena stavka 9. kako slijedi:

~~„(1) Prije uspostave poziva prema prenesenom broju operator krajnjeg korisnika koji poziva preneseni broj je obavezan kratkim zvučnim signalom navedenog krajnjeg korisnika obavijestiti da je pozvani broj prenesen u drugu mrežu.~~

~~(2) Usluga iz stavka 1. ovog članka može se isključiti na zahtjev krajnjeg korisnika koji poziva preneseni broj.~~

~~(3) Svako uključivanje i isključivanje zvučnog signala iz stavka 1. ovog članka je besplatno.~~

~~(4) Operator je obavezan na zahtjev korisnika, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, omogućiti pozivatelju prenesenog broja putem glasovne poruke obavijest o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.~~

~~(5) Glasovna poruka iz stavka 4. ovog članka glasi kako slijedi: „Broj je prenesen u X mrežu“, pri čemu je „X“ mreža u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.~~

~~(6) U slučaju aktiviranja glasove poruke iz stavka 5. ovog članka prestaje obavještanje putem zvučnog signala iz stavka 1. ovog članka.“~~

~~(7) Usluga govorne poruke isključuje se na zahtjev korisnika pozivatelja te se u navedenom slučaju uključuje obavijest iz stavka 1. ovog članka.~~

~~(8) Uključivanje i isključivanje usluga govorne obavijesti je besplatno.~~

~~(9) Operatori su prilikom sklapanja pretplatničkog odnosa ili otvaranja korisničkog zapisa obvezni najmanje dva puta tijekom kalendarske godine obavještavati svoje krajnje korisnike o mogućnosti besplatnog uključivanja obavijesti o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv i to putem računa za javnu komunikacijsku uslugu, odnosno SMS poruke za korisnike unaprijed plaćene usluge (eng: „pre-paid“).~~

~~(10) Stavci 1. do 8. ovog članka na odgovarajući način se primjenjuju i u slučajevima kada krajnji korisnik, uz zadržavanje postojećeg broja, mijenja tarifu u okviru koje mu je cijena poziva prema brojevima unutar iste mreže različita od cijene poziva prema brojevima unutar odabrane tarife.~~

~~(11) Operator je obavezan putem internetske stranice ili na drugi prikladan i javno dostupan način informirati svoje korisnike o brojevima koji su preneseni u drugu mrežu.“~~

Predlažemo brisanje stavaka 1. do 3. jer smatramo kako potreba za uvođenjem dualnog načina

obavještanja korisnika o prenesenom broju nije dovoljno obrazložena ni utemeljena. Sa strane VIPneta postoje određena saznanja o **upitima manjeg broja korisnika koji su tražili informacije o mogućnosti dobivanja usluge najavne poruke u nepokretnoj mreži, te na tom tragu smatramo da bi bilo razumno osigurati da se korisnicima u nepokretnoj mreži, na njihov zahtjev, osigura glasovna poruka ekvivalentna postojećoj poruci u pokretnoj mreži.**

Uvođenje zvučnog signala uz postojeću obavijest je tehnički vrlo zahtjevno i iziskuje velike troškove implementacije i uvjerenja smo da je takvo opterećenje na operatore neopravdano i da se neće postići značajni pozitivni efekti za korisnike koji bi zahtijevali potrebu za takvom najavom i tolikim ponovnim ulaganjima u mrežne sustave.

Tehnička implementacija na strani Vipneta iziskuje promjene na nizu sustava u Vipnet mreži, VPN platforma, Prepaid platforma, MSC, medijacija, sustav za naplatu, DWH, korisničke stranice itd. Potrebno bi bilo razraditi dodatnu logiku i implementirati načine za uključivanje dvostruke objave od strane korisnika, a ukoliko se radi o uključivanju zvučnog signala za sve korisnike, značajno bi se povećalo signalizacijsko opterećenje mreže, te bi se trebala nabavljati nova oprema. Preliminarna procjena troškova ovakvih implementacija je najmanje 2.3 milijuna kuna, a rok implementacije cjelokupnog rješenja je minimalno 6 mjeseci.

Zvučnim signalom korisnik dobiva puno manji sadržaj informacije od glasovne poruke, a i glasovna poruka također nije relevantna ako je korisnik na tarifi u kojoj cijena poziva na prenesene brojeve nije različita u odnosu na pozive na brojeve koji nisu preneseni.

Prema nama dostupnim informacijama iz EU zemalja grupacije operatora kojoj pripada i Vipnet, konkretno rješenja u Austriji i Sloveniji, ne nalazimo primjere poruka o prenesenom broju koji uključuju i zvučni signal i glasovnu poruku, a u većini slučajeva operatori imaju obvezu davati obavijest isključivo putem glasovne poruke, i isključivo temeljem izričitog zahtjeva krajnjeg korisnika.

Stoga radi prakse u drugim zemljama, radi jednostavnije, jeftinije i kraće implementacije, te radi osiguravanja potpunije informacije pozivatelju prenesenog broja, predlažemo da se davanje obavijesti ograniči na glasovnu poruku koja bi se uključivala na zahtjev korisnika.

Potrebno brisati stavke 6. i 7. s obzirom na brisanje stavaka 1. do 3.

Smatramo da je nepotrebno propisivati učestalost i način obavještanja krajnjih korisnika za funkcionalnost obavijesti o prenesenom broju, te predlažemo da se korisnika inicijalno obavijesti o tim i o drugim mogućnostima prilikom sklapanja pretplatničkog odnosa, odnosno otvaranja korisničkog zapisa. Na taj način korisnik će dobiti potpuniju i opsežniju informaciju od informacije koja se daje na računu ili preko SMS poruke, a o svemu će se uvijek moći samostalno informirati putem internetskih stranica, na prodajnom mjestu ili telefonskim kontaktom na službu za korisnike.

U stavku 9. smatramo da je potrebno preformulirati tekst kako bi se osiguralo da se prihvati postojeće stanje.

Predlažemo brisanje stavka 11. jer smatramo da je za korisnike, a i operatore, puno korisnije da se za upite o prenesenim brojevima upute na internetsku stranicu HAKOM-a, gdje je mogućnost informiranja već u funkciji i gdje su dostupne informacije za o prenesenim brojevima u svim mrežama, jer je sustav u neposrednoj vezi sa stanjem u centralnoj bazi te daje informaciju i o brojevima koji nisu preneseni. Da bi operatori ponudili slične funkcionalnosti potrebno bi bilo razviti funkcije i o primarno dodijeljenim brojevima, i o svim brojevima prenesenim u druge mreže, što smatramo kao nepotrebno repliciranje već postojeće funkcionalnosti.

OPTIMA

Optima ne prihvaća predložene izmjene kojim se obveza obavještanja o prijenosu broja dodatno proširuje te se odnosi i na operatore nepokretne mreže. Smatramo da je implementacija zvučnog signala kao i govorne poruke u nepokretnoj mreži nesvršishodna iz razloga što je cijena poziva unutar nepokretne mreže jednaka ili je razlika u cijeni neznatna (broji se u decimalama). Uvođenjem predmetne obveze radi se distinkcija prenesenih poziva od primarno dodijeljenih u nepokretnoj mreži što je također nesvršishodno zbog minornih razlika u cijeni poziva za krajnje korisnike tih istih mreža.

Ujedno, skrećemo pozornost Naslovu kako implementacija govorne poruke odnosno zvučnog signala na javnoj telefonskoj centrali NetCentrex (koji se koristi samo za poslovne korisnike) nije moguća iz razloga što je platforma zastarjela te se ista više ne razvija odnosno ne može usavršavati dodatnim funkcionalnostima. Implementacija govorne poruke i zvučnog signala teoretski je moguća samo na

SoftX3000 javnoj telefonskoj centrali (koja se koristi i za rezidencijalne i za poslovne korisnike), no ista bi uvelike narušila brzinu uspostave poziva krajnjeg korisnika te degradirala kvalitetu javne govorne usluge. Dodatno ističemo kako je implementacija navedenih obveza vrlo je zahtjevna jer se u realnom vremenu za svaki poziv mora konzultirati baza prenesenih brojeva na način da se nalaže centraliziranje logike usmjeravanja poziva.

Slijedom navedenog, a s obzirom da zahtjevnost implementacije iziskuje dodatna značajna ulaganja, razvoj dodatnih funkcionalnosti pri čemu se uvodi dodatna kritična točka potencijalnog ispada same mreže, Optima drži da navedeno nije nikako u korelaciji s svrhom koja se htjela postići uvođenjem obveze obavještanja o prenesenom broju (zvučnim signalom i govornom porukom), za operatore nepokretne mreže.

Podredno, Optima predlaže da se operatorima nepokretne mreže uvede samo obveza obavještanja o prenesenom broju zvučnim signalom te da se ista na zahtjev krajnjeg korisnika može isključiti.

AMIS:

Odredbe iz čl. 23. su očito pisane s intencijom jačanja zaštite prava krajnjih korisnika usluge, no Amis vjeruje kako se u tom slučaju moraju primijeniti i primjerene mjere kojima se ostvaruju regulatorna načela i ciljevi, osobito promicanje djelotvornih ulaganja i inovacija u novu i naprednu infrastrukturu.

Predložena obveza obavještanja korisnika prilikom pozivanja prenesenog broja, bilo zvučnim signalom ili glasovnom porukom, postaje nesvršishodna u slučaju kada operator krajnjeg korisnika ne obračunava odlazne pozive po različitim cijenama, ovisno o mreži u koju je poziv upućen. Naime,

Amis ima jedinstvenu cijenu za pozive u nacionalne nepokretne mreže, te isto tako jedinstvenu cijenu za pozive u nacionalne pokretne mreže, stoga obavijest da je neki broj npr. prenesen iz mreže Metroneta u mrežu Optima Telekoma, krajnjem korisniku ne pruža nikakvu dodatnu zaštitu, a opravdano je pretpostaviti da će i dodatno zbunjivati korisnike.

Amis moli HAKOM da se vodi načelom razmjernosti budući da se implementacije na ovaj način predložene odredbe zasigurno ne može svrstati u djelotvorna ulaganja, osobito u slučaju kada je zaštita krajnjeg korisnika već ostvarena kroz jedinstvene cijene, a istovremeno bi implementacija takvog sustav u mrežu Amisa zahtijevala znatne dodatne i neplanirane resurse.

Slijedom navedenog predlažemo da se odredbe čl. 23. prilagode na način da se koristi isključivo zvučni signal te da se isti uključuje samo na zahtjev krajnjeg korisnika i to samo u slučaju kada krajnji korisnik koristi uslugu odnosno tarifu u kojoj nema jedinstvenu cijenu za pozive u nacionalne nepokretne mreže odnosno jedinstvenu cijenu za pozive u nacionalne pokretne mreže.

METRONET:

Metronet se u cijelosti protivi odredbama predmetnog članka kojima se i operatorima nepokretne elektroničke komunikacijske mreže nameće obveza obavještanja krajnjeg korisnika o činjenici da je pozivani broj prenesen u mrežu drugog operatora, iz razloga kako slijedi:

A) Metronet u svim svojim govornim tarifama ima istu cijenu poziva prema destinacijama unutar Metronetove mreže i prema svim ostalim nepokretnim mrežama, stoga nema opravdanog razloga za implementaciju navedenih poruka/niti zvučnog signala u slučaju poziva prema nepokretnim destinacijama. Dodatno, čak i kada bi Metronet imao tarife s različitim cijenom poziva prema nepokretnim odredištima, ovisno o odredišnom operatoru, korisniku ponovno ne bi informacija o prenesenom broju ništa značila jer nepokretne destinacije, neovisno o odredišnoj mreži, sve dijele isti pozivni broj koji se jedino razlikuje u ovisnosti o geografskoj lokaciji broja u odnosu na županiju u kojoj se nalazi (npr. Zagreb 1, Osijek 31, itd.), a ne u ovisnosti o operatoru kojem je primarno dodijeljen taj broj. Ova odredba je osnovana samo za pozive prema pokretnim mrežama, gdje svaka mreža ima svoj pozivni broj, no opet samo u tarifama u kojima je različita cijena poziva u odnosu na mrežu u kojoj se nalazi broj (npr. različita cijena prema VIPnetu i prema Tele 2).

B) Dodatno, za neke mobilne mreže ne primjenjuje se niti ACQ niti QoR metoda već se sav promet za isti mobilni prefiks usmjerava u mrežu mobilnog operatora kome je primarno dodijeljena numeracija s određenim mobilnim prefiksom bez obzira da li je broj prenesen u neku drugu mobilnu mrežu. Tako je dogovoreno s pojedinim mobilnim operatorima što je u skladu s Pravilnikom, pa nije jasno tko je dužan implementirati ovu funkcionalnost jer Metronet nema uvid u prijenos brojeva između mobilnih operatora.

C) Nastavno na gore navedene razloge radi kojih je predmetna odredba neprimjenjiva za operatore nepokretne mreže, Metronet ističe kako bi automatska aktivacija usluge svim korisnicima, odnosno naknadno isključenje iste po pojedinačnom zahtjevu, samo dodatno ometalo krajnje korisnike u korištenju Metronetovih

govornih usluga. Primjerice, korisnicima će biti nelagodno svaki puta čuti dodatan zvučni ton.

D) Ovdje je potrebno sagledati i troškovni element uvođenja obveze, budući da se radi o značajnoj investiciji, jer je činjenica je da trošak realizacije te usluge nije predviđen poslovnim planom operatora za 2012. godinu. Metronet ističe kako implementacija usluge u roku od 6 mjeseci od stupanja Pravilnika na snagu predstavlja prekratak rok iz razloga što trenutno Metronet niti nema informaciju koji proizvođač opreme može ispuniti takav zahtjev, a da se istovremeno zadrže sve ostale komponente govorne platforme čime bi se minimizirao trošak takve neplanirane investicije, te zaštitila postojeća investicija. Za očekivati je da će proces pronalaska i instalacija odgovarajućeg sustava potrajati minimalno 12 mjeseci od trenutka stupanja na snagu novog Pravilnika, ako ne i znatno duže od navedenog.

Metronet ovdje ukazuje da je člankom 5. stavkom 2. Zakon o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK) propisano da je Agencija pri obavljanju regulatornih poslova propisanih zakonom obvezna poduzimati sve primjerene mjere primjenjujući između ostalog načelo razmjernosti i objektivnosti. Sumirajući sve prethodno navedeno vezano za novu obvezu operatora, Metronet opetovano napominje kako predmetna usluga opravdana samo za operatore pokretne mreže, dok je u cijelosti nesvrshodna za operatore nepokretne mreže. Imajući na umu da takva odredba iziskuje od operatora nepokretne mreže i dodatna ulaganja u investicije, Metronet smatra kako se takvom obvezom narušava zakonsko načelo razmjernosti i svrshodnosti.

Podredno, ukoliko Naslov ne prihvati prijedlog Metroneta za brisanjem obveze usluge obavještavanja u odnosu na operatore nepokretne mreže, u tom slučaju Metronet predlaže da se obveza pružanja obavijesti o prenesenom broju odnosi samo na govorne tarife u kojima je različita cijena poziva u ovisnosti o određenoj mreži, kao i da se ostavi mogućnost korisnicima koji žele koristiti predmetnu uslugu, da istu ručno aktiviraju.

U odnosu na obvezu iz stavka 10. predmetnog članka, odnosno odgovarajuću primjenu odredbi o obvezi obavještavanja korisnika o prijenosu broja na situaciju kada krajnji korisnik uz zadržavanje postojećeg broja mijenja tarifu u okviru koje mu je cijena poziva prema brojevima unutar iste mreže različita od cijene poziva prema brojevima unutar odabrane tarife, Metronet ističe kako je navedena obveza u cijelosti nepotrebna i predlaže brisati navedeni stavak. Naime pri promjeni tarife, a koja promjena je rezultat zahtjeva samog krajnjeg korisnika isti je, a sukladno obvezama iz zakona i odgovarajućeg podzakonskog propisa, pravovremeno i na prikladan način obaviješten o cijenama poziva u okviru nove tarife kao i datumu aktivacije te nove tarife. Dodatno obavještavanje krajnjeg korisnika (iz same odredbe nije razvidno u kojem vremenskom periodu se isti obavještava) o činjenici primjene drugačijih cijena poziva u novoj tarifi, i situaciji kada je korisnik sa istima već upoznat, u cijelosti je nesvrshodno.

TELE2

Smatramo će predloženo rješenje, unatoč shvaćanju predlagatelja da je isto na dobrobit korisnika, nepotrebno opterećivati te iritirati korisnike, a osobito s obzirom na činjenicu da su korisnici već opterećeni primanjem raznih poruka i obavijesti koje operatori moraju odašiljati uslijed svojih regulatornih obveza.

Sama mogućnost da se zvučni signal isključuje bez naknade ne znači da će tu mogućnost korisnici koji takav signal budu smatrali iritirajućim i iskoristiti.

Naime, prosječni korisnici su, unatoč brojnim obavijestima od strane operatora i kampanjama vođenim od strane HAKOM-a kojima im se ukazuje na njihova prava i mogućnosti, na žalost, vrlo pasivni i najčešće ostaju na onoj opciji koja im je unaprijed dodijeljena. Mnoge će korisnike pojava zvučnog signala i zabrinuti jer će ih navesti na pomisao da nešto s uslugom nije u redu. Osobito tu mislimo na osobe starije životne dobi koje se teško snalaze u svijetu ubrzanog razvoja tehnologije i na koje svaka promjena u načinu pružanja usluge djeluje stresno.

Iz navedenih razloga smatramo da rješenje koje je sadržano u trenutno važećem Pravilniku o prenosivosti broja najbolje odgovara potrebama korisnika jer omogućava onim korisnicima koji su zaista zainteresirani za primanje obavijesti da aktiviraju uslugu odašiljanja iste, a da se pri tome ne opterećuje cijela baza korisnika.

Napominjemo da će uvođenje obaveze operatorima da obavještavaju sve svoje korisnike o mogućnosti uključivanja glasovne poruke (kako je predloženo u članku 23. stavak 9. Prijedloga Pravilnika) omogućiti da stvarno svi korisnici budu upoznati sa svojim mogućnostima te da svi oni koji to zaista i žele zatraže odašiljanje obavijesti.

Osim što predloženo rješenje nije povoljno za korisnike, isto je izuzetno skupo za operatore i iziskuje puno vremena za implementaciju te ga nije moguće implementirati u roku od samo tri mjeseca koliko je predloženo u prijelaznim i završnim odredbama Prijedloga Pravilnika.

Nametanje ovakve obveze koja će operatorima uzrokovati troškove u milijunskim iznosima, a bez da ista ostvari neki konkretan učinak za razvoj tržišta elektroničkih komunikacija ili na poboljšanje položaja korisnika, i to u trenutku krize kada je i zakonodavac shvatio potrebu da se smanji porezno opterećenje operatorima ne bi li se tako omogućio nastavak investicija, sasvim je neracionalno.

Treba imati u vidu da su operatori već uložili velika sredstva kako bi svoje sustave prilagodili izvršenju obveze obavještavanja koja je propisana važećim Pravilnikom o prenosivosti broja te da se uzastopnim nametanjem

novih i drukčijih obveza (predlagatelj je prvo svojom Odlukom o prenosivosti broja i predodabiru operatora naložio rješenje da svi korisnici moraju biti obaviješteni o mreži u koju je prenesen broj, zatim je trenutno važećim Pravilnikom o prenosivosti broja naložio da se ipak obavijest daje samo korisnicima koji to zatraže, a sada opet Prijedlogom Pravilnika želi naložiti da zvučni signal primaju svi korisnici) kojima se želi ostvariti ista svrha stvara pravna i poslovna nesigurnost koja se u konačnici negativno odražava na razvoj tržišta elektroničkih komunikacija.

Prilikom uspostave poziva prema prenesenim brojevima operator javne komunikacijske mreže u kojoj započinje poziv će prije uspostave poziva izvijestiti korisnika usluga o javnoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.

Nadalje, troškovi koje bi operatori pretrpjeli zbog uvođenja gore navedenih obveza ne sastoje se samo od direktnog ulaganja u tehničku prilagodbu sustava već i od troškova službe za korisnike koja bi nakon uvođenja zvučnog signala bila pod znatno većim opterećenjem jer bi korisnici masovno pozivali da pitaju kakav je sad to zvučni signal, čemu služi i kako se isključuje.

Gledano samo sa tehničke strane (kada bismo zanemarili učinak na korisnike usluga) bilo bi prihvatljivo i rješenje da se nametne obveza davanja zvučnog signala bez mogućnosti odabira opcije primanja glasovne poruke ili obratno. Međutim, uvođenje dvije opcije zahtijeva kreiranje dodatne baze brojeva i prilagodbu sustava za što je potrebno izraditi izuzetno složeno tehničko rješenje koje bi, kako smo već napomenuli, uzrokovalo višemilijunske troškove.

Do trenutka predviđenog za davanje komentara u ovoj javnoj raspravi nije moguće napraviti preciznu procjenu vremena potrebnog za implementaciju predloženog rješenja, ali već grube procjene govore da je za implementaciju potrebno najmanje dvije godine tako da bi primjenu spornih odredbi bilo neophodno odgoditi najranije do 2015. godine, a ne samo za 3 mjeseca kako je predloženo. Bilo kakav pritisak da se implementacija izvrši u roku kraćem od realnog mogla bi imati za posljedicu ugrožavanje funkcioniranja cjelokupnog tehničkog sustava Tele2.

Slijedom svega navedenoga predlažemo da se odustane od uvođenja obveza navedenih u gore citiranim stavicama te da se zadrži rješenje koje je trenutno na snazi uz uvođenje obveze operatora da dva puta godišnje informiraju korisnike o mogućnosti aktiviranja primanja obavijesti odnosno glasovne poruke.

predlažemo u članku 23. izmijeniti stavak 9. tako da isti glasi:

„(9) Operatori su obvezni najmanje dva puta tijekom kalendarske godine pisanim ili elektroničkim putem obavještavati svoje krajnje korisnike o mogućnosti besplatnog uključenja obavijesti o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.“

Kao što smo već naveli u komentaru pod točkom 3) ovog očitovanja, nametanje obveze informiranja korisnika o mogućnosti besplatnog uključenja obavijesti zaista ima smisla jer će ostvariti cilj da zaista svi korisnici koji bi željeli primati poruku to i zatraže, a na taj način će se moći odstupiti i od rješenja nametanja zvučnog signala korisnicima.

Međutim, smatramo da bi trebalo operatorima ostaviti da sami odluče na koji će način obavijestiti svoje korisnike vodeći se pri tome poslovnom logikom, ali, naravno, ne na štetu kvalitete informiranja korisnika. Dakle, ne mislimo pri tome da bi korisnici mogli biti obaviješteni samo putem internetske stranice, već mislimo da i pretplatnici mogu biti obaviješteni SMS porukom, odnosno da registrirani pre-paid korisnici mogu biti obaviješteni pisanim putem te da korisnici koji su za svrhu komunikacije sa davateljem usluga dali adresu svoje elektroničke pošte mogu biti obaviješteni i putem elektroničke pošte.

ISKON

Predlažemo da se predmetna odredba izmijeni na način da glasi:

„Prije uspostave poziva prema broju koji se nalazi u mreži različitoj od mreže pozivatelja, operator krajnjeg korisnika koji poziva je obavezan kratkim zvučnim signalom navedenog krajnjeg korisnika obavijestiti da se pozvani broj nalazi u drugoj mreži.“

a da se druge povezane odredbe usklade sa time.

Obzirom na prirodu ovakve odredbe koja u suštini i nema veze sa činjenicom prenosivosti broja, možda bi bilo uputno razmisliti da se ista stavi u drugi odgovarajući pravilnik.

Članak 23. stavak 1.do stavak 7. Navedenim člankom u stavku 1. uređuje se obavijest zvučnim signalom za slučaj kada krajnji korisnik poziva broj koji je prenesen u drugu mrežu.

U stavku 4. određuje se obveza omogućavanja zaprimanja obavijesti putem glasovne poruke o činjenici da je određeni broj prenesen i u koju mrežu.

Kao prvo, ističemo da u slučaju nepokretnih mreža, obavijest o tome da je broj prenesen načelno nema nikakvu svrhu,obzirom da su cijene poziva jednake prema svim nepokretnim mrežama (kod pokretnih mreža

gdje su cijene različite ovisno o tome u kojoj od mreža se broj nalazi, to je korisna informacija). Iznimno, takva informacija može biti od značaja jedino u slučaju kada korisnik koristi takvu tarifu kod koje postoji razlika u naplati ovisno o tome da li se pozivani broj nalazi u mreži njegovog operatora ili mreži drugog operatora. Dakle, jedino u tom slučaju za korisnika je donekle korisna informacija o tome da se radi o prenesenom broju, kao i u koju je mrežu prenesen.

Međutim, sve to navedeno ne bi riješilo u potpunosti potrebu korisnika da zna da li poziva svoju ili mrežu nekog drugog operatora, obzirom da ovime nikako nije riješeno pitanje numeracije koja je operatoru dodijeljena primarnom dodjelom i nije prenesena. Primjerice, korisnik poziva broj koji je prenesen u njegovu mrežu i tada de dobiti obavijest „*Broj je prenesen u mrežu X*“, a u slučaju da poziva broj koji nije prenesen, ali se izvorno nalazi u mreži drugog operatora, takvu informaciju neće dobiti. Smatramo da de ovakvim rješenje biti čak više korisnika koji se osjećaju oštećenima, obzirom da će, uz svijest o tome da se u slučaju prenesenog broja dobiva poruka o tome, pretpostaviti da im pozivi za koje nisu dobili poruku neće biti drugačije naplaćeni.

Nadalje, obzirom na broj operatora koji danas djeluju na tržištu, broj različitih poruka koje bi bile u opticaju, nede biti zanemariv. Smatramo da de to dovesti do nepotrebne kompleksnosti kod uspostave poziva, koja bi mogla dovesti do suprotnog efekta. Naime, zbog velikog broja različitih poruka koje bi im se javljale, krajnji korisnici bi mogli početi masovno zahtijevati da im se ista usluga isključi i sl.

Radi svega navedenog, prvenstveno predlažemo da se predmetne odredbe koje se tiču zvučnog signaliziranja te obavijesti putem glasovne poruke o činjenici da je pozivani broj prenesen u određenu mrežu, u odnosu na operatore u nepokretnim mrežama brišu.

Podredno, ukoliko nadležno tijelo inzistira na nekom obliku obavješćavanja korisnika, a uzimajući u obzir cilj koji se želi postidi te potrebu što jednostavnije primjene, kako za operatore, tako i za korisnike, predlažemo uvođenje zvučnog signala u slučaju kada je poziv upućen u mrežu različitu od mreže pozivatelja.

Na taj način u svim bi se u svim slučajevima zadovoljila potreba da korisnik zna da je broj u drugoj mreži, te da de mu se naplatiti po drugačijoj cijeni od one koja vrijedi za pozive unutar iste mreže. Dakle, pokrili bi se svi slučajevi, a ne samo oni kod kojih se radi o prenesenom broju. Implementacija tog rješenja uslijed izostanka glasovne poruke bila bi praktičnija i za operatore i za pozivatelja koji ne bi uslijed svakog poziva bio prisiljen slušati govornu poruku, a pokrila bi i slučajeve iz st.10., članka 23. Prijedloga.

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM smatra opravdanim da je Operator obvezan, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, omogućiti pozivatelju prenesenog broja putem glasovne poruke obavijest o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv. Ipak, ukoliko ne postoji razlika u cijeni poziva, operator nije obvezan omogućiti aktiviranje glasovne poruke. Trajanje glasovne poruke je ograničeno u trajanju do 3 sekunde. Usluga govorne poruke uključuje se i isključuje se na zahtjev korisnika pozivatelj

Također, prijedlog se djelomično prihvaća na način da su Operatori obvezni najmanje dva puta tijekom kalendarske godine obavješćavati svoje krajnje korisnike o mogućnosti besplatnog uključenja obavijesti o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv i to putem računa za javnu komunikacijsku uslugu, odnosno SMS porukom.

Članak 23. stavak 10.

TELE2:

Predlažemo u članku 23. brisati stavak 10.

Predložena odredba je nejasno sastavljena te nije vidljivo što se istom nalaže. Da li se njome nameće nekakva obveza samo operatoru koji nudi tarife sa različitim cijenama poziva prema brojevima unutar iste mreže ili se obveza nameće svim operatorima?

U svakom slučaju operatoru je dostupna samo informacija o tome u kojoj se mreži nalazi pojedini broj, ali ne i na kojoj tarifi se nalazi pojedini broj koji je u mreži drugog operatora. Dakle, tehnički nije izvediva implementacija rješenja kojim bi operator upozoravao svoje korisnike da se neki broj nalazi u mreži drugog operatora na „*toj i toj tarifi*“.

Nadalje, ne radi se o prijenosu broja u drugu mrežu već o promjeni tarife unutar iste mreže i stoga nije jasno kako se ovakva odredba uopće nalazi u prijedlogu Pravilnika o prenosivosti broja.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM smatra da je predložena obveza sukladna načelu iz članka 5. stavka 4. točke 4. ZEK-a o transparentnosti cijena usluga i uvjeta korištenja javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga.

Članak 23. stavak 11.

ISKON:

U vezi sa prethodnim komentaram, smatramo da nema potrebe za javnom objavom informacije o brojevima koji su iz mreže jednog operatora u mrežu drugog operatora, ni na web stranicama, niti na neki drugi način. Ukoliko je nekom u javnosti potrebna ta informacija, može napraviti upit za pojedini broj na HAKOM-ovim web stranicama, iako i to smatramo dvojbenim s korisničke strane. Naime, informacija da je nečiji telefonski broj prenesen odnosno nalazi se u mreži određenog operatora može biti podatak koji krajnji korisnik možda ne želi da bude javno objavljen. Taj podatak također u slučaju nepokretnih mreža, a uz primjenu gore predloženih mjera nema nikakav utjecaj na cijenu poziva za pozivatelja niti bilo kakvu treću relevantnu korist. Korisnik s druge strane može izuzeti svoj telefonski broj iz objave u javnom telefonskom imeniku, ali ne može broj u potpunosti učiniti nedostupnim to jest izuzeti iz navedene javno dostupne baze, odnosno web stranice operatora iz koje je broj prenesen.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Operatori bi na svojim internet stranicama najmanje trebali imati poveznicu prema HAKOM-ovim internet stanicama (e-Prenosivost), gdje korisnici mogu provjeriti status prijenosa broja (za registrirane korisnike), kao i mrežu u kojoj se neki broj trenutno nalazi.

Članak 24. stavak 1. i 2.

HT

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 24., stavak 1. prijedloga Pravilnika na način da ista glasi:

„Primatelj broja će na temelju računa koje izdaje Agencija plaćati godišnju naknadu za svaki broj koji je prenesen u njegovu elektroničku komunikacijsku mrežu, dok će se operatoru kojem je primarno dodijeljen blok brojeva iz kojeg su preneseni brojevi godišnja naknada umanjiti za svaki broj koji je prenesen iz njegove elektroničke komunikacijske mreže.“

Ova obveza ne predstavlja novinu, ali je predmetnom odredbom preciznije definirana godišnja naknada koju je primatelj broja u obvezi plaćati operatoru kojem su brojevi dodijeljeni primarnom dodjelom za svaki broj koji je prenesen u njegovu mrežu.

Budući da HAKOM raspolaže podacima o prenesenim brojevima te o točnim datumima prijenosa broja predlaže se da HAKOM vrši fakturiranje numeracije na godišnjoj razini pri čemu bi prilikom naplate primarno dodijeljene numeracije izvršio i umanjnje za prenesen brojeve za prošlu godinu iz mreže davatelja broja u mrežu primatelja broja i uvećanje za prenesene brojeve iz mreže davatelja broja u mrežu primatelja broja. Također, još jedno želimo skrenuti pozornost kako je operator kojem je primarno dodijeljen pojedini blok brojeva u nepovoljnijem položaju od operatora primatelja broja iz razloga što operator primatelj broja plaća iznose naknada samo za one brojeve koji se zaista i koriste, dok operator davatelj broja kojem je primarno dodijeljen blok brojeva iz kojeg je prenesen broj ima obvezu plaćanja cijelog bloka brojeva neovisno o tome da li se brojevi u tom bloku koriste ili ne. Na taj način moguća je situacija da operator u pojedinom bloku brojeva koji mu je primarno dodijeljen koristi samo mali broj brojeva ili čak ne koristi niti jedan broja, a da se ostali brojevi koriste u drugim mrežama primatelja brojeva. U tom slučaju operator kojem je primarno dodijeljen blok brojeva nije u

mogućnosti prenijeti takav blok brojeva drugom operatoru, niti ga vratiti HAKOM-u, a istovremeno mora snositi trošak takvog bloka brojeva. Stoga smatramo kako je potrebno naći rješenje, bilo kroz ovaj Prijedlog Pravilnika, bilo kroz izmjene Pravilnika o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije i Pravilnika o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra, kako bi se omogućilo da trošak takvog bloka brojeva operatori razmjerno podijele.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije i Pravilnikom o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra određena je naknada za korištenje brojeva. Vođenje evidencije o obvezi plaćanja kada je broj prenesen u drugu mrežu tehnički je kompleksno i nije u skladu s navedenim pravilnicima kojim je određeno da HAKOM-u i u državni proračun operator plaća za primarno dodijeljenu numeraciju.

HT

Predlažemo izmijeniti odredbu članka 24., stavak 2. prijedloga Pravilnika na način da ista glasi:

„Naknada iz stavka 1. Ovog članka određena je Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije i Pravilnikom o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra.“

U stavku 2. kao osnova za plaćanje naknade navodi se samo Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, dok je izostavljeno navođenje i Pravilnika o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra, a na temelju kojeg se također plaćaju naknade za pravo uporabe brojeva i koji se navodi i u važećem Pravilniku o prenosivosti broja.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

OPTIMA

Člankom 24. prijedloga Pravilnika Naslov nije uveo nikakvu značajnu promjenu u naplati naknade za korištenje prenesenog broja od strane primatelja broja kojem je broj primarno dodijeljen. Optima drži kako je obvezu plaćanja naknade za korištenje prenesenog broja potrebno transparentno i nedvojbeno odrediti i to na način da se jasno navede za koje brojeve, kome, i za koje vrijeme će se ista naplaćivati. Kako dosadašnjom regulacijom nije bilo predviđeno kaskadno naplaćivanje naknade za korištenje prenesenog broja, operator kojem je broj primarno dodijeljen bio je ovlašten naplaćivati naknadu za korištenje broja operatoru u čijoj se mreži broj trenutno nalazi, i to razmjerno broju korištenja istog. No, u praksi se trenutno događa situacija da jedan od operatora kojem je broj primarno dodijeljen naplaćuje naknadu za korištenje broja onom operatoru kojem je broj prvi put prenesen, a koji trenutno ne koristi broj te traži da se taj operator naplati dalje od drugog operatora kome je taj broj dalje prenesen i tako u krug. Predmetnim nepravilnim tumačenjem važećeg Pravilnika, neopravdano se vrši naplata naknade za korištenje broja operatoru koji broj trenutno ne koristi. Radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju, Optima moli Naslov da dodatno odredi kako se naplata naknade za korištenje broja vrši prema stanju u CABP bazi odnosno vlastitoj LBPB bazi i to za godinu unazad razmjerno broju dana korištenja broja u vlastitoj mreži.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

METRONET

Predloženom odredbom izmijenjen je postojeći način obračuna naknade u postupku prijenosa broja, tako da sada iz predloženog teksta nije razvidno pomoću kojih parametara će se izračunati konačni iznos naknade?

Naime, brisan je dio teksta važećeg Pravilnika: razmjerno broju dana koliko je preneseni broj bio u mreži primatelja broja, stoga iz prijedloga ove odredbe proizlazi da operator primarne dodjele ima pravo obračunati

uporabu broja za cijeli godišnji period, iako je broj kasnije prenesen iz mreže primatelja broja u mrežu već trećeg operatora. U tom slučaju plaćanje iznosa naknade u postupku prijenosa broja i za razdoblje u kojem se preneseni broj više ne nalazi u mreži primatelja broja, podrazumijeva obvezu za primatelja broja iako pravni osnov naplate tražbine više ne postoji. Sukladno navedenom takva odredba protivna je načelnima obveznog prava o jednakoj vrijednosti činidbi.

Radi pojednostavljenja postupka naplate i praćenja migracije numeracije Metronet predlaže stavak 1. izmijeniti na sljedeći način:

„Primatelj broja će Agenciji plaćati godišnju naknadu za sve primarno dodijeljene brojeve i brojeve prenesene u njegovu mrežu proporcionalno vremenu korištenja istih tijekom obračunske godine. Agencija će na osnovu podataka iz CABP-a operatorima dostavljati obračun troškova korištenja numeracije“

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije i Pravilnikom o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra određena je naknada za korištenje brojeva. Vođenje evidencije o obvezi plaćanja kada je broj prenesen u drugu mrežu tehnički je kompleksno i nije u skladu s navedenim pravilnicima kojim ja određeno da HAKOM-u i DP operator plaća za primarno dodijeljenu numeraciju.

TELE2:

Predlažemo u Prijedlog Pravilnika ugraditi odredbu koja je jednaka ili slična odredbi članka 9. stavka 2. trenutno važećeg Pravilnika o prenosivosti broja.

Odredbom članka 9. stavka 2. trenutno važećeg Pravilnika o prenosivosti broja propisano je:

„(2) Nakon provedenog prijenosa broja, isti pretplatnik ne može ponovno zatražiti prijenos broja u razdoblju kraćem od tri mjeseca od dana prijenosa broja, osim ako ugovorom o zasnivanju pretplatničkog odnosa nije utvrđeno drukčije. Navedeno se ne odnosi na slučajeve u kojima je korisniku bilo ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga zbog povrede ugovornih obveza od strane primatelja broja.“

Prijedlog Pravilnika ne sadrži takvu ili sličnu odredbu kojom bi se vremenski ograničila mogućnost podnošenja ponovnog zahtjeva za prijenos broja, a u obrazloženju predlagatelja nigdje se ne navodi iz kojeg se razloga odstupa od dosadašnje prakse.

Smatramo da je gore navedena odredba neophodna jer pomaže u sprječavanju zlouporaba od strane korisnika štiteći istovremeno poštene korisnike od nesavjesnog postupanja primatelja broja.

S obzirom da nepodmirivanje obveza od strane korisnika ne smije biti razlog za obijanje zahtjeva za prijenos broja bez ovakvog minimalnog stupnja zaštite za operatore zlonamjerni korisnik može vrlo jednostavno ne plaćati račune jednom operatoru i onda prenijeti broj u mrežu drugog operatora pa zatim i u mrežu trećeg operatora.

Trenutno važeći rok od tri mjeseca rješava taj problem jer je tri mjeseca dostatno razdoblje da korisnik koji ne plaća račune bude trajno isključen (1 mjesec pružanja usluga, 30 dana za privremeno isključenje po opomeni, 30 dana za trajno isključenje), a trajno isključenje predstavlja razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja.

Pretpostavljamo da je predlagatelj upravo iz gore navedenih razloga ugradio gore citiranu odredbu u trenutno važeći Pravilnik o prenosivosti broja te da izostanak takve ili slične odredbe u Prijedlogu Pravilnika nije rezultat namjere predlagatelja već da je ista slučajno izostavljena prilikom sastavljanja teksta Prijedloga Pravilnika.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Cilj HAKOM-a je omogućiti veću mobilnost i jednostavnost usluge prenosivosti broja koja jača tržišno natjecanje (bolja fleksibilnost izbora pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga).

Članak 24. stavak 9.

METRONET

Metronet pozdravlja ukidanje naplate administrativnih troškova - naknade od 40 kn za prijenos broja (zahtjeva).

VIPnet

Prijedlog: izmjena odredbe članka 24., stavak 9. na način da ista glasi:

„(9) Primatelj broja neće snositi administrativne troškove operatora davatelja broja vezane uz postupak prenosivosti broja, u iznosu od 40,00 kuna po uspješno izvršenom zahtjevu za prijenos broja.“

Smatramo opravdanim da se zadrži razina postojeće naknade koju primatelj broja plaća davatelju broja. Postojanje takve naknade izrijeком je predviđeno i u mjerodavnoj Direktivi o univerzalnoj usluzi, a njen iznos može jedino biti predmet analize troškovne usmjerenosti. Dok se takva analiza ne provede smatramo da se postojeći iznos naknade ne može mijenjati. Uvidom u stanje u EU sa portala Cullen International može se vidjeti da većina zemalja ima predviđenu naknadu koja se naplaćuje te da iznos naknade u RH ne odstupa od prosjeka dostupnih vrijednosti naknade po zemljama EU (iznosi dostupni za 9 zemalja s prosjekom 6 EUR, za 3 zemlje iznosi nisu dostupni, a u 3 zemlje naknada se ne naplaćuje).

Također obrazloženje HAKOM-a o ukidanju ove naknade nije prihvatljivo jer **nije moguće uspoređivati operativne postupke prijenosa broja i interne procedure operatora kod otkazivanja korištenja usluga.** Proces deaktivacije korisnika samo je dio postupka prijenosa broja gdje samoj deaktivaciji prethodi provjera zaprimljenog zahtjeva, razmjena informacija između operatora te između operatora i CABP-a u koju se svaki status unosi ručno što zahtjeva angažman djelatnika. Posebnosti vezane uz postupak prijenosa broja su da je uključena dodatna komunikacija između operatora, koordinacija i eskalacija posebno kod usklađivanja odgođenih i odbijenih zahtjeva koja traži vrijeme na operativnoj razini. Za prijenos broja procedura zahtjeva obradu dodatne dokumentacije i njeno fizičko pohranjivanje. Također, često je potrebno dodatno komunicirati sa podnositeljem zahtjeva i ispravljati određene poteškoće, sve kako bi se zahtjev uspješno realizirao. **Uz sve navedeno, neobjektivno je da se naknada naplaćuje samo za izvršeni zahtjev, jer se operativni angažman zahtjeva i kod zahtjeva za prijenos brojeva koji nisu izvršeni, pa iznos naknade koji bi se naplaćivao po uspješno izvršenom zahtjevu mora pokriti i troškove obrade zahtjeva koji nisu izvršeni.**

HT

Prijedlog: izmjena odredbe članka 24., stavak 9. na način da isti glasi:

„Primatelj broja snosit će administrativne troškove operatora davatelja broja vezane uz postupak prijenosa broja, u iznosu od najviše 40,00 kuna po uspješno izvršenom Zahtjevu za prijenos broja.“

Članak 24., stavak 9. prijedloga Pravilnika – Ukidanje obveze operatora primatelja broja da operatoru davatelju broja snosi administrativne troškove vezane uz postupak prijenosa broja;

Odredbom članka 24., stavak 9. prijedloga Pravilnika propisano je da primatelj broja neće snositi administrativne troškove operatora davatelja broja vezane uz postupak prenosivosti broja.

Navedenom odredbom se zapravo ukida obveza operatora primatelja broja iz trenutno važećeg Pravilnika o prenosivosti broja da operatoru davatelju broja snosi administrativne troškove vezane uz postupak prijenosa broja, čime se protivno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08 i 90/11, dalje u tekstu: ZEK) u suštini zapravo neosnovano propisuje obveza operatora kojemu krajnji korisnik podnese Zahtjev za prijenos broja da taj Zahtjev administrativno odradi i realizira prenošenjem broja u mrežu operatora primatelja broja, bez ikakve naknade, iako se na strani operatora davatelja broja pri tome generira određeni stvarni trošak.

Nesporno je da administrativna, u najvećem dijelu, i tehnička obrada Zahtjeva za prijenos broja na strani operatora davatelja broja uzrokuje određeni trošak. Ukidanje naknade koju je sukladno važećem Pravilniku operator primatelj broja trenutno dužan plaćati operatoru davatelju broja je protivno ZEK-om definiranoj obvezi troškovne usmjerenosti cijena te načelima transparentnosti i nediskriminacije.

Naime, sukladno ZEK-u, operator kojemu je određena obveza troškovne usmjerenosti cijena snosi teret dokazivanja da cijene njegovih usluga proizlaze iz troškova, uključujući razumnu stopu povrata ulaganja. S obzirom da bi se ukidanjem spomenutih naknada generirao dodatni trošak na strani operatora davatelja broja,

postoji rizik da bi taj trošak operator davatelj broja netransparentno nadoknađivao kroz cijene svojih drugih usluga.

Isto bi imalo za posljedicu diskriminaciju krajnjih korisnika, budući da bi svi krajnji korisnici operatora davatelja broja, neovisno o tome jesu li zatražili i ostvarili uslugu prenosivosti broja ili nisu, u konačnici morali plaćati veću cijenu usluga iako određeni broj krajnjih korisnika ne bi spadao u skupinu onih koji bi generirali taj dodatan trošak koji je nastao na strani operatora davatelja broja.

Zaključno, analizom recentne prakse država članica Europske Unije utvrdili smo da ne nalazimo primjer države u kojoj nije dozvoljena troškovno orijentirana naknada koja pokriva administrativne troškove vezane uz postupak prenosivosti broja (www.cullen-international.hr).

Slijedom navedenog, s obzirom da je predloženo ukidanje naknade za pokrivanje administrativnih troškova operatora davatelja broja protivno ZEK-u i nije u skladu s praksom provedenom u državama članicama Europske Unije, isto ne bi smjelo biti brisane iz teksta Pravilnika o prenosivosti broja koji je trenutno na snazi.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Uzevši u obzir da operatori, uz slične administrativne radnje kao i u situaciji prijenosa broja, prilikom otkazivanja korištenja usluge, takve radnje ne naplaćuju, HAKOM smatra kako nema razloga da se iste radnje u slučaju prijenosa broja plaćaju.

Nadalje, u mreži operatora primatelja broja također postoje određene aktivnosti koje su potrebne za realizaciju prijenosa broja, a kako ne postoji nikakva jednokratna naknada za navedene aktivnosti, nema opravdanog razloga za postojanja iste ili slične naknade na strani davatelja broja.

Također, a kako bi se izbjegla obostrana naplata za isti prijenos broja, HAKOM je ukinuo predmetnu odredbu.

Članak 24. stavak 10.

HT:

Predlaže se izmjena odredbe članka 24., stavak 10., na način da isti glasi:

„Ukoliko davatelj broja nema drugih brojeva u sekundarnoj dodjeli u određenom bloku koje koristi u svojoj mreži, a svi preostali brojevi u tom bloku su u mreži jednog operatora kao preneseni brojevi, na prijedlog davatelja broja, primatelj broja i davatelj broja će moći zatražiti prijenos prava na uporabu brojeva sukladno Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva.“

Vezano uz predloženu odredbu iz članka 24., stavak 10. prijedloga Pravilnika, smatramo kako bi istu bilo potrebno izmijeniti na način da se osigura da primatelj broja bude obavezan prihvatiti prijedlog davatelja broja za prijenos prava na uporabu brojeva u slučaju koji je opisan.

HAKOM:

Prijedlog se odbija

OBRAZLOŽENJE:

Predložena izmjena HT je u koliziji sa člankom 74. ZEK-a.

Članak 26. stavak 1

VIPnet:

Predlaže se izmjena odredbe članka 26., stavak 1., na način da isti glasi:

„(1) Ovaj pravilnik stupa na snagu ~~osmog dana~~ 3 mjeseca od dana njegove objave u "Narodnim Novinama".

KOMENTAR: Smatramo opravdanim da se stupanje na snagu cjelokupnog pravilnika dodatno odgodi, jer je realno neizvedivo da se sve ostale odredbe implementiraju u postojeće procese na svim razinama u roku od 8 dana od dana objave u Narodnim novinama. Operatori će tek po objavi teksta pravilnika biti upoznati sa

traženim izmjenama u postojećim procesima i rok od 8 dana za cjelovito usklađivanje je neprimjeren. Na primjer samo implementacija novog obrasca u postojeće sustave na strani Vipneta zahtijeva okvirno period od 3 mjeseca. U pogledu izmjena potrebno je prvo detaljno analizirati potrebne promjene, utvrditi utjecaj na postojeće procese, pripremiti i provesti edukaciju osoblja, uspostaviti i administrativne i tehničke procedure, provesti testiranja i ispravljanje grešaka. Izrazito cijenimo predviđene odgode primjene nekih tehničkih obaveza ali smatramo da se radi o vrlo kompleksnoj materiji sa velikim brojem predviđenih izmjena, što zahtijeva puno duže vrijeme za implementaciju od predviđenih 8 dana.

Potrebno brisati odredbu članka 26., stavak 4., sukladno predloženim promjenama.

~~„(4) Odredba iz članka 23. stavka 1. ovog pravilnika počet će se primjenjivati u roku od 6 mjeseci od stupanja na snagu ovog pravilnika. U trenutku primjene navedene odredbe operatori su obvezni jednokratno obavijestiti svoje korisnike o uključanju usluge obavještanja o prijenosu broja putem zvučnog signala i njegovom značenju, o tome gdje se mogu pronaći upute o mogućnosti isključivanja istog, kao i uključivanja glasovne poruke i to putem računara za javnu komunikacijsku uslugu za korisnike u nepokretnim mrežama, odnosno putem SMS poruke za korisnike u pokretnim mrežama.“~~

HAKOM:

Prijedlog se djelomično prihvaća na način da je odredba članka 26. stavka 4. izbrisana

OBRAZLOŽENJE:

HAKOM je predvidio odgode primjene nekih obaveza koje zahtijevaju puno duže vrijeme za implementaciju od predviđenih 8 dana.

Dodatni komentari operatora

TELE2:

S obzirom da se Prijedlogom Pravilnika predlaže uvođenje novih obaveza za operatore koji sudjeluju u postupku prijenosa broja, ispunjenje kojih bi zahtijevalo vrlo složenu i dugotrajnu tehničku implementaciju (osobito obveze iz članka 23. Prijedloga Pravilnika), predlažemo održavanje sastanka sa stručnom službom HAKOM-a na kojem bismo dodatno objasnili komentare iznesene u ovom očitovanju.

HT:

S obzirom da je HT u više navrata, uključujući prijašnje javne rasprave o istom Pravilniku, HAKOM-u dostavljao očitovanja i prijedloge vezane uz određene odredbe predmetnog Pravilnika, koji su, dijelom, sastavni dio i ovog dokumenta, komentari su i ovom prilikom dani u najboljoj namjeri kako bi HAKOM bio detaljnije upoznat sa problemima u praktičnoj primjeni pojedinih odredaba Pravilnika. Ujedno, ovim putem predlažemo da HAKOM po primitku istih organizira sastanak na kojem bi se dodatno usmeno raspravili pojedini članci Pravilnika te time pridonijelo kvaliteti rasprave.

Usklađenje prijedloga Pravilnika o prenosivosti broja s prijedlog odluke HAKOM-a kojom se usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a;

HAKOM je u razdoblju od 21. lipnja 2012. godine do 16. srpnja 2012. godine proveo javnu raspravu o prijedlogu Odluke HAKOM-a kojom se usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a i to za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, za uslugu najma korisničke linije, za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i za uslugu predodabira operatora.

Nastavno na komentare koje je HT već dostavio HAKOM-u u okviru navedene javne dana 16. srpnja 2012. godine, HT još jednom ističe kako smatra da će unificiranje procedure prelaska krajnjih korisnika između operatora pridonijeti pojednostavljenju poslovnih odnosa između operatora i ujedno utjecati na smanjenje broja korisničkih prigovora po osnovi obveze plaćanja ugovornih kazni za slučaj prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora sklopljenim uz uvjet određenog obveznog trajanja.

S tim u vezi, HT ovom prilikom naglašava da bi se tekst predmetnog prijedloga Pravilnika o prenosivosti broja trebao na odgovarajući način uskladiti s konačnom Odlukom HAKOM-a kojom se usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a i to u onim slučajevima kada krajnji korisnik podnosi Zahtjev za prijenos broja zajedno sa zahtjevom za veleprodajne usluge HT-a i to za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, za uslugu najma korisničke linije, za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i za

uslugu predodabira operatora.

Prijedlog: na odgovarajući način prilagoditi tekst prijedloga Pravilnika konačnoj Odluci HAKOM-a kojom se usklađuju uvjeti i rokovi za podnošenje zahtjeva za veleprodajne usluge HT-a, a prijedlog koje Odluke je bio predmet javne rasprave koju je HAKOM proveo u razdoblju od 21. lipnja 2012. godine do 16. srpnja 2012. godine i u okviru koje javne rasprave je HT dostavio svoje komentare dana 16. srpnja 2012. godine.

VIPnet:

VIPnet d.o.o. kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže pozdravlja inicijativu HAKOM-a da otvori javnu raspravu vezano za prijedlog Pravilnika o prenosivosti broja (Prijedlog pravilnika). Nažalost, uz Prijedlog pravilnika su dana samo štura popratna pojašnjenja, informacije, i ciljevi predmetne izmjene regulacije, te je stoga od izuzetne važnosti u kratkom roku održati sastanak ili radionicu sa svim zainteresiranim stranama, što bi razjasnilo razloge koji su doveli do otvaranja ove javne rasprave i zaključka da su promjene postojećeg propisa nužne, a što bi bilo od velike koristi za sve sudionike na tržištu i druge zainteresirane strane.

S obzirom na izrazito opsežnu tematiku i velik utjecaj predloženih izmjena na cjelokupno tržište, ovim putem molimo HAKOM za organizacijom zajedničkog sastanka operatora nepokretnih i pokretnih mreža i predstavnika HAKOM-a u razdoblju između 16. – 21. kolovoza 2012.

Načelni i opći komentar Vipneta u pogledu javne rasprave i Prijedloga pravilnika je da Vipnet trenutno ne vidi potrebu za promjene postojećih pravila oko prenosivosti broja, jer su ista mijenjana u 2011. godini, te su u 2012.g. vršene promjene u proceduri osiguravanja najavne glasovne poruke i implementirane su izmjene u CABP. Smatramo da je dinamika promjena postupaka na godišnjoj razini neprimjerena jer ista zahtijeva značajne promjene u procesima i nastajanje novih dodatnih neplaniranih troškova na strani operatora.

Također smatramo da i dalje postoje neka otvorena pitanja u vezi centralne administrativne baze podataka iako je ona bitno unaprijeđena u ovoj godini što pozdravljamo, i potreba da se određene funkcionalnosti dopune i revidiraju, odnosno da se ukoliko se žele implementirati promjene u administrativne procese, iste od samog početka budu podržane kroz CABP.

Sukladno navedenom smatramo da bi se prvo trebalo analizirati postojeće stanje, uskladiti potrebe za promjenama između HAKOM-a i operatora, implementirati potrebne promjene kroz CABP, testirati, te po završetku svih tih aktivnosti kada se svi preduvjeti ispune, implementirati promjene u poslovne procese.

Vipnet smatra da bitne promjene koje je predložio HAKOM nisu realno provedive ukoliko se ujedno ponovno ne redefinira uloga i funkcionalnost CABP-a i ista ne podigne na još višu razinu.

O tome je svakako potrebno održati više zajedničkih radionica HAKOM-a i operatora te donijeti zajednički plan provedbe tih izmjena.

Vipnet podržava pozitivni napredak u postupcima prijenosa broja koji je ostvaren izmjenama pravilnika iz 2011. godine te promjenama na CABP, međutim ne može podržati dodatne promjene koje nisu kvalitetno proanalizirane i koje stvaraju dodatni pritisak na poslovne procese, za što ne nalazimo stvarnu potrebu.

HAKOM:

Prijedlog se prihvaća

OBRAZLOŽENJE:

S obzirom na izrazito opsežnu tematiku i velik utjecaj predloženih izmjena na cjelokupno tržište HAKOM je 21. kolovoza 2012.g. održao zajednički sastanak operatora nepokretnih i pokretnih mreža na kojem su se dodatno usmeno raspravili pojedini članci Pravilnika te time pridonijelo kvaliteti same rasprave.