



DOKUMENTACIJA ZA DODJELU BROJA 116 006

Pozivni centar za žrtve zločina (Victims of Crime)

Zagreb, srpanj 2021.

Sadržaj

1. Uvod	3
1.1. Svrha dokumenta	3
1.2. Pravna osnova i pojašnjenje	3
2. Postupak dodjele	3
2.1. Osnovni uvjeti uporabe.....	3
2.2. Osnovni uvjeti dodjele.....	4
2.3. Ponuda	5
Privitak 1.....	6

1. Uvod

1.1. Svrha dokumenta

Ovim dokumentom propisuje se svrha i način uporabe te način dodjele broja 116 006 namijenjenog za pružanje usluge pozivnog centra za žrtve zločina (eng. *Victims of Crime*). Navedeni broj je dio numeracijskog raspona 116XXX namijenjenog za usluge od društvenog značaja, odnosno za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću (Harmonizirani europski kratki broj).

1.2. Pravna osnova i pojašnjenje

Imajući u vidu obveze propisane Odlukom Europske komisije od 15. veljače 2007. o rezervaciji nacionalnog numeracijskog raspona koji počinje s znamenkama „116“ namijenjenog za usklađene brojeve usluga od društvenog značaja (2007/116/EZ), Odlukom Europske komisije od 29. listopada 2007. o izmjeni Odluke 2007/116/EZ u odnosu na uvođenje dodatnih rezerviranih brojeva koji počinju sa „116“ (2007/698/EZ) te Odlukom Europske komisije od 30. studenoga 2009. o izmjeni Odluke 2007/116/EZ u odnosu na uvođenje dodatnih rezerviranih brojeva koji počinju sa „116“ (2009/884/EZ) kao i europskim preporukama iz područja navedene problematike, Planom numeriranja („Narodne novine“ broj 29/15, 124/19 i 131/20) unaprijed su rezervirani šestoznamenkasti kratki kodovi (brojevi) 116XXX za usluge od društvenog značaja. Broj 116 006 rezerviran je za pružanje broja 116 006 namijenjenog za pružanje usluge pozivnog centra za žrtve zločina (eng. *Victims of Crime*).

Detaljnije odredbe o načinu i uvjetima dodjele i uporabe brojeva iz raspona koji počinje sa znamenkama „116“, propisane su člankom 78.a. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i Pravilnikom o dodjeli adresa i brojeva („Narodne novine“ broj 85/12, 67/13, 129/15 i 131/20).

Namjera je regulative Europske komisije postizanje cilja „isti broj - ista usluga“ širom Europske unije, odnosno da usluge od društvenog značaja budu dostupne putem istih, lako prepoznatljivih telefonskih brojeva u svim državama EU.

Ove usluge namijenjene su pojedincima na način da zadovoljavaju određenu društvenu potrebu koja osobito pridonosi dobrobiti ili sigurnosti građana odnosno određenoj skupini građana, ili pomažu građanima u nevolji te mogu biti od koristi inozemnim posjetiteljima. Također, ove usluge služe za pružanje informacija, podrške i izvješćivanja građana. Nadalje, dostupne su svim građanima te nije potreban prethodni zahtjev ili registracija za pristup ovim uslugama. Korištenje ovih usluga nije vremenski ograničeno te isključuje usluge privremenog karaktera (npr. usluge koje su povezane uz neki pojedinačni događaj). Navedene usluge nisu namijenjene za komercijalne svrhe te im se pristupa putem besplatnog broja odnosno bilo kakvo plaćanje ili obveza plaćanja od strane pozivatelja ne može biti preduvjet korištenja usluga. Prilikom korištenja usluga isključeno je oglašavanje, zabava, marketing i prodaja, korištenje poziva za buduću prodaju komercijalnih usluga. Pravne osobe koje pružaju usluge od društvenog značaja, a koriste 116XXX brojeve, moraju biti spremne prihvatiti trošak dolaznih poziva u skladu s ugovorom kojeg će sklopiti s operatorom.

Obveza je svih operatora omogućiti uspostavljanje svih poziva prema brojevima iz raspona koji počinje sa znamenkama „116“, pri čemu su obvezni u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti pozive prema navedenim brojevima i krajnjim korisnicima usluga s invaliditetom.

2. Postupak dodjele

2.1. Osnovni uvjeti uporabe

Numeracijski raspon 116 006 prema Planu numeriranja namijenjen je za pružanje usluge pozivnog centra za žrtve zločina.

Riječ je o usluzi koja:

- (a) Omogućuje žrtvama zločina emocionalnu potporu, pružanje informacija o svojim pravima i načinima ostvarivanja tih prava te upućivanje mjerodavnim organizacijama. Ona posebno pruža informacije o lokalnoj policiji i sudskim postupcima te mogućnostima za naknadu i pitanjima osiguranja. Pruža potporu i u pronalaznju drugih načina pomoći žrtvama zločina.
- (b) Ako usluga nije stalno dostupna (tj. 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, u cijeloj zemlji), davatelj usluge mora osigurati da su informacije o dostupnosti te usluge javno dostupne na lako pristupačan način te da, kad je usluga nedostupna, pozivatelji dobiju informaciju o tome kada će ona opet biti dostupna.

Predmet ovog postupka je dodjela broja 116 006 jednom operatoru za potrebe pružanja usluge pozivnog centra za žrtve zločina koju pruža jedan pružatelj usluge koji je u tu svrhu sklopio ugovor za korištenje broja 116 006 s navedenim operatorom (pri čemu operator može biti i pružatelj usluge).

Uvjeti uporabe broja 116 006:

1. putem navedenog broja dopušteno je pružanje usluga namijenjenih za pružanje informacija, pomoći, izvješćivanja građana, ili kombinaciju tih mogućnosti;
2. usluga mora biti dostupna svim građanima bez potrebe za prethodnom registracijom;
3. usluga ne smije biti vremenski ograničena;
4. bilo kakvo plaćanje ili obveza plaćanja nisu preduvjet za korištenje usluge;
5. prilikom poziva isključene su sljedeće aktivnosti: oglašavanje, zabava, marketing i prodaja, korištenje poziva za buduću prodaju komercijalnih usluga;
6. pružatelji usluga od društvenog značaja, koji koriste 116 006 broj, moraju biti spremni prihvatiti trošak dolaznih poziva u skladu s ugovorom koji će sklopiti s operatorom, odnosno trošak korištenja navedenog broja je odgovornost tih pružatelja usluga

2.2. Osnovni uvjeti dodjele

HAKOM na svojim službenim internetskim stranicama objavljuje javni poziv za podnošenje Zahtjeva za dodjelu broja 116 006 (dalje: Zahtjev), zajedno s dokumentacijom za dodjelu.

Zahtjev može podnijeti operator ili neprofitna organizacija čije su djelatnosti vezane uz uslugu pozivnog broja za žrtve zločina (pružatelj usluga). Zahtjev se podnosi elektronskim putem na obrascu objavljenom na internetskim stranicama HAKOM-a (www.hakom.hr). Uz Zahtjev dostavlja se ponuda za dodjelu broja 116 006 koja treba biti izrađena sukladno ovoj dokumentaciji.

HAKOM na svojim službenim internetskim stranicama objavljuje obavijest o zaprimanju Zahtjeva.

U slučaju da uz Zahtjev nije dostavljena ponuda, HAKOM će pozvati podnositelja Zahtjeva da u roku od 15 dana od dana objave obavijesti o zaprimanju Zahtjeva dostavi ponudu.

Podnositelj Zahtjeva mora prethodno postići dogovor s javnopravnim tijelom - ministarstvom, u svezi načina, uvjeta, prava i obveza pružanja usluge pozivnog centra za žrtve zločina, za koju se podnosi Zahtjev. Navedeni dogovor preduvjet je dodjele broja. Stoga, pružatelj usluge pozivnog centra za žrtve zločina i relevantno ministarstvo pravnim aktom (ugovorom, izjavom, suglasnošću i sl.) određuju međusobne obveze i način pružanja usluge. Kako je riječ o odabiru jednog pružatelja usluge, jer se dodjeljuje jedan broj 116 006, u navedenog pravnom aktu potrebno je primarno utvrditi raspolaže li Podnositelj Zahtjeva potrebnim sredstvima za upravljanje uslugom koja će se pružati na broju 116 006 (kvalificirano osoblje i sredstva za rad) te u tom smislu na navedenim je tijelima odgovornost za kvalitetu usluge koja će se pružati na tom broju.

Prijedlog ministarstva s kojim bi pružatelj usluga mogao dogovoriti suradnju u svezi uporabe broja 116 006 (prijedlog nije obvezujući, stoga pružatelj usluga ne mora slijediti ovaj prijedlog, već ga može mijenjati na način da dogovori suradnju s bilo kojim ministarstvom) je:

- Ministarstvo pravosuđa i uprave Republike Hrvatske
- Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske.

HAKOM u roku od 30 dana od dostave potpune ponude donosi odluku o dodjeli broja 116 006. Ako je podnositelj Zahtjeva neprofitna organizacija, određuje se operator kojemu se primarno dodjeljuje broj 116 006 te neprofitna organizacija kojoj navedeni operator mora dati na korištenje dodijeljeni broj 116 006, kao i uvjeti korištenja dodijeljenog broja 116 006. Ako je podnositelj Zahtjeva operator, određuje se primarna dodjela broja 116 006 te se tom operatoru ujedno daje broj na korištenje. Navedenom odlukom određuje se rok na koji se broj daje na korištenje, koji ne može biti dulji od tri godine, a sve radi važnosti brojeva od društvenog značaja.

Postupak realizacije korištenja dodijeljenog broja je predmet dogovora konačnog pružatelja usluge i operatora. Pružatelj usluge obvezan je koristiti broj sukladno dokumentaciji dodjele. Operator je obvezan dodijeljeni broj upotrebljavati u skladu s odredbama ZEK-a i relevantnih podzakonskih propisa. Sukladno članku 73. ZEK-a, s uporabom dodijeljenog broja mora se započeti u roku od šest mjeseci od dana zaprimanja odluke o dodjeli broja.

U slučaju da dodijeljeni broj 116 006 ne bude korišten u skladu s dokumentacijom za dodjelu odnosno ako pružatelj

usluge postupa protivno odredbama ZEK-a i relevantnih podzakonskih propisa u svezi problematike brojeva za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću, kao i ako HAKOM od nadležnog javnopravnog tijela – ministarstva zaprimi obavijest o opozivu suglasnosti odnosno raskidu dogovora u svezi načina, uvjeta, prava i obveza vezano uz pružanje usluga od društvenog značaja za dodijeljeni broj, HAKOM će donijeti odluku o oduzimanju dodijeljenog broja.

2.3. Ponuda

Ponuda mora sadržavati:

1. naziv, adresu sjedišta, OIB podnositelja Zahtjeva te podatke o odgovornoj osobi podnositelja Zahtjeva (ime i prezime),
2. izvornik ili presliku isprave o upisu u poslovni, sudski, strukovni, obrtni ili drugi odgovarajući registar ili odgovarajuća potvrda, koji ne mogu biti stariji od 30 dana od dana dostavljanja ponude,
3. potvrdu porezne uprave o stanju duga ili istovrijednu ispravu nadležnih tijela u svezi ispunjenja plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, koja ne može biti starija od 30 dana od dana dostavljanja ponude,
4. pravni akt o dogovoru podnositelja Zahtjeva s relevantnim ministarstvom (npr. ugovor, sporazum, izjava, suglasnost) – izvornik ili preslika - ne stariji od 6 mjeseci od dana dostavljanja ponude,
5. pravni akt o dogovoru podnositelja Zahtjeva s operatorom elektroničkih komunikacija (npr. ugovor, sporazum, izjava, suglasnost) – izvornik ili preslika pravnog akta, osim u slučaju ako je podnositelj Zahtjeva operator,
6. opis pružanja usluge pozivnog centra za žrtve zločina, koji mora biti usklađen s uvjetima uporabe broja 116 006 navedenim u ovom Dokumentu, Pravilnikom o dodjeli adresa i brojeva i mjerodavnim odlukama Europske komisije,
7. detaljan opis područja djelatnosti podnositelja Zahtjeva, što uključuje broj raspoloživog osoblja i njihovih kvalifikacija (stručnost i znanje engleskog jezika), postojeće iskustvo u pružanju pomoći žrtvama zločina kao i dosadašnje aktivnosti, ako postoje, vezano uz problematiku broja od posebne socijalne osjetljivosti na koji se ponuda odnosi, pojašnjenje odnosa podnositelja Zahtjeva s nadležnim ministarstvom (npr. dostava preslike ugovora, izjava u svezi međusobnog odnosa),
8. zahtjev za dodjelu 116 006 broja za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću (Harmonizirani europski kratki kod) podnesen na obrascu iz privitka 1. ove dokumentacije,
9. datum, potpis i pečat podnositelja Zahtjeva.

Ponuda mora biti izrađena na hrvatskom jeziku i dostavljena u 2 (dva) primjerka: 1 (jedan) izvornik i 1 (jednu) presliku u elektroničkom obliku na mediju za pohranjivanje podataka. Ponuda se mora označiti tako da se na izvorniku u papirnatom obliku naznači „izvornik“, a na preslici „preslika“. U slučaju dvojbi oko ispravnosti ponude, vjerodostojan je izvornik ponude.

Rok valjanosti ponude je 30 dana od dana dostave ponude.

Ponuda se dostavlja na adresu:

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb
„Javni poziv za dodjelu brojeva iz numeracijskog raspona 116 006 namijenjenih za usluge pozivnog centra za žrtve zločina“

Privitak 1.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

ZAHTJEV ZA DODJELU 116 006 BROJA ZA USLUGU POZIVNOG CENTRA ZA
ŽRTVE ZLOČINA

1.	Naziv, adresa sjedišta i OIB podnositelja Zahtjeva	
2.	Operator s kojim je sklopljen ugovor	
3.	Ministarstvo s kojim je postignut dogovor za pružanje usluge pozivnog centra	
4.	Datum početka i završetka korištenja broja	
Mjesto i nadnevak:		Potpis:
_____		_____
		M.P.