

KLASA: UP/I-344-07/13-01/112
URBROJ: 376-04-13-30
Zagreb, 28. svibnja 2014.

Na temelju članka 112. stavka 1. točke 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13) u postupku inspekcijskog nadzora u svezi postupanja sukladno članku 77. Zakona o elektroničkim komunikacijama i regulatornim obvezama, inspektor elektroničkih komunikacija 15. svibnja 2014. donosi

RJEŠENJE

- I. Operator mreža nepokretnih komunikacija u čijoj se elektroničkoj komunikacijskoj mreži nalaze pozivni brojevi hitnih službi, obvezan je voditi i pravovremeno ažurirati bazu navedenih brojeva na način da ista sadrži popis C brojeva i pripadajućih područja koja pokriva C broj pojedinog pozivnog centra hitne službe, te ju dostavljati svim operatorima bez odgode.
- II. Operator mreža nepokretnih komunikacija u čijoj se elektroničkoj komunikacijskoj mreži nalaze pozivni brojevi hitnih službi, obvezan je u roku od 30 dana od zaprimanja ovoga rješenja dostaviti svim operatorima s kojima ima sklopljen bilo kakav ugovor o međupovezivanju mreža, popis C brojeva i pripadajućih područja koja pokriva C broj pojedinog pozivnog centra hitne službe.
- III. Operatori mreža nepokretnih komunikacija u čijoj mreži su započeli pozivi, su obvezni usmjeravati pozive prema pozivnim brojevima hitnih službi na županijskoj razini u formatu u kojem se predbroju županije pridodaje kratki kod hitne službe.
- IV. Operatori mreža nepokretnih komunikacija u čijoj mreži su započeli pozivi, su obvezni usmjeravati pozive prema pozivnim brojevima hitnih službi na lokalnoj razini, koje ne mogu biti manje od općina, u formatu koji mora sadržavati oznaku posebnog tarifiranja i razlikovanja hitnih brojeva u interkonekciji od preostalih poziva, kao i C broj hitne službe iz područja iz kojeg korisnik poziva hitnu službu, uzimajući u obzir geokoordinate korisničkih lokacija, tj. granice područja pokrivanja pojedine hitne službe.
- V. Iznimno od točke III. ovog rješenja, operatori mreža nepokretnih komunikacija su obvezni pozive prema pozivnim brojevima hitnih službi u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji usmjeravati na način kako je određeno u točki IV. ovog rješenja.
- VI. Operatori mreža nepokretnih komunikacija su obvezni u roku od 5 mjeseci od zaprimanja ovog rješenja implementirati formate usmjeravanja poziva iz točke III. do V. ovog rješenja u svoje sustave i provesti testiranje istih te započeti s produkcijskim radom najkasnije do 1. prosinca 2014.
- VII. Operatori mreža nepokretnih komunikacija su obvezni uskladiti ugovore o međusobnom povezivanju s obvezama određenim ovim rješenjem.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) je 12. prosinca 2013. po službenoj dužnosti započeo postupak inspekcijskog nadzora nad operatorima javnih komunikacijskih mreža i javno dostupnih telefonskih usluga (4Tel Telekomunikacije d.o.o., Akton d.o.o., Amis Telekom d.o.o., BT net d.o.o., H1 Telekom d.d., Hrvatski Telekom d.d., Iskon Internet d.d., IT JEDAN d.o.o., K3 Keter Telekom d.o.o., Magic Net d.o.o., Metronet Telekomunikacije d.d., NET-CONNECT d.o.o., Nexcom d.o.o., Novi-net d.o.o., Omonia d.o.o., Optika Kabel Tv d.o.o., OT - Optima Telekom d.d., Primatel d.o.o., Selec d.o.o., Signum Telekomunikacije d.o.o., Siol d.o.o., Softnet d.o.o., Telenet d.o.o., Tenellus d.o.o., Terrakom d.o.o., VIPnet d.o.o., Voxbone d.o.o.; dalje: operatori) vezano uz postupanje sukladno obvezama iz članka 77. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK) te regulatornoj obvezi pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže iz članka 61. st. 3. ZEK-a propisane odlukom o Analizi tržišta završavanja poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu koje se pruža na fiksnoj lokaciji od 28. svibnja 2013. (KLASA: UP/I-344-01/12-03/07; URBROJ: 376-11-13-14; dalje: Analiza tržišta), u dijelu koji se odnosi na ispravno usmjeravanje poziva prema hitnim službama.

Naime, organizacija pojedinih hitnih službi u Republici Hrvatskoj u načelu počiva na podjeli državnog teritorija na manje administrativne/zemljopisne jedinice (županijska razina te lokalna razina, odnosno razina općina), posljedica čega je da svaka ispostava hitne službe ima svoj zemljopisni telefonski broj koji ima funkciju broja hitne službe (C broj).

Člankom 77. st. 1. ZEK-a i člankom 3. st. 1. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe (NN br. 82/09; dalje: Pravilnik) propisana je obveza operatora omogućiti besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe (dalje: 112), kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama, što obuhvaća i besplatno preusmjeravanje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

Nadalje, člankom 77. st. 2. ZEK-a i člankom 3. st. 4. Pravilnika propisana je obveza operatora da hitnim službama odmah po prosljeđivanju poziva na iste bez naknade dostavljaju podatke o pozivateljima koji uključuju podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva te lokaciji s koje je upućen poziv. Člankom 3. st. 6. Pravilnika definirano je da su podaci lokaciji pozivatelja podaci o geokodiranoj lokaciji pozivatelja u nepokretnoj ili pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, koji moraju biti dostavljeni u stvarnom vremenu.

Dodatno, Analizom tržišta, kroz regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, operatorima sa značajnom tržišnom snagom (Amis Telekom d.o.o., B.Net Hrvatska d.o.o., BT Net d.o.o., H1 Telekom d.d., Hrvatski Telekom d.d., Iskon Internet d.d., Metronet d.o.o., Metronet telekomunikacije d.d., Novi net d.o.o., OT – Optima Telekom d.d., Vipnet d.o.o., Terakom d.o.o.) određena je obveza pružanja usluga potrebnih za osiguranje međusobnih djelovanja usluga za krajnje korisnike usluga, uključujući opremu za usluge inteligentnih mreža te su svi operatori obvezni ostvariti međupovezivanje na način da sve vrste poziva ispravno funkcioniraju.

Slijedom svega navedenog, zaključuje se da je predmetnim odredbama osigurana dostupnost svim krajnjim korisnicima pozivnim brojevima hitnih službi koje su u uporabi u RH i to bez naknade. Također, definiran je minimum podataka o pozivateljima koje su operatori obvezni dostavljati hitnim službama. Pri tome navedeno uključuje i obvezu operatora da pozivi korisnika prema pozivnim brojevima hitnih službi budu ispravno usmjereni.

Zavod za hitnu medicinu Zagrebačke županije svojim podneskom od 2. listopada 2013. obavijestio je HAKOM o problemu usmjeravanja poziva 194 (poziv na hitnu medicinsku pomoć) s područja Zagrebačke županije na Prijavno dojavnu jedinicu Grada Zagreba, a ne Zagrebačke županije, iz čega je zaključeno da postoji problem oko usmjeravanja poziva na brojeve hitnih službi te je pokrenut postupak inspekcijskog nadzora.

Od operatora je zatraženo očitovanje o činjenici jesu li usklađeni podaci koji se uz broj korisnika pozivatelja šalju operatoru u čijoj se elektroničkoj komunikacijskoj mreži nalazi ispostava hitne službe (bilo na županijskoj ili lokalnoj razini), na način da operator koji završava poziv prema hitnoj službi može ispravno završiti taj poziv.

Iz zaprimljenih očitovanja utvrđeno je da većina operatora ne dostavlja podatke o ostvarenim pozivima prema pozivnim brojevima hitnih službi na način da je moguće utvrditi lokaciju pozivatelja kako je propisano ZEK-om i Pravilnikom. Posljedica navedenog postupanja je da je onemogućeno ispravno usmjeravanje poziva prema pozivnim brojevima hitnih službi. Pri tome je potrebno razlikovati sljedeće slučajeve:

- operatori nemaju ostvarenu izravnu vezu s Hrvatskim Telekomom d.d. (dalje: HT) već pozive svojih korisnika prema brojevima hitnih službi usmjeravaju putem operatora s kojima imaju uređeno međupovezivanje
- operatori nemaju svojih krajnjih korisnika
- operatori nisu tehnički u mogućnosti dostavljati podatke o pozivatelju o ostvarenim pozivima prema brojevima hitnih službi na županijskoj niti lokalnoj razini
- operatori dostavljaju format pozivanog broja dogovoren u tehničkom dijelu ugovora o međupovezivanju zaključenog s HT-om (predbroj županije u kojoj se nalazi županijski centar hitne službe + kratki kod hitne službe), dok lokaciju pozivatelja ne mogu slati na razine niže od županijske zbog ograničenja u sustavu.

Inspektor stoga zaključuje da uzimajući u obzir postojeću organizaciju hitnih službi te podatke koje operatori dostavljaju HT-u kao operatoru u čijoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži se trenutno nalazi većina pozivnih brojeva hitnih službi, postoji problem ispravnog usmjeravanja poziva na brojeve hitnih službi, a sve iz razloga nepostojanja ujednačenog tehničkog rješenja oko dostave podataka o lokaciji pozivatelja.

Inspektor je uzeo u obzir navode pojedinih operatora o nepostojanju jedinstvene, uređene i ažurne geolokacijske baze na razini cijele RH te kapaciteta međupovezivanja za podatkovni promet u tu svrhu.

Uzevši u obzir zahtjev identifikacije lokacije pozivatelja u svrhu ispravnog usmjeravanja poziva na brojeve hitnih službi i postojeću organizaciju hitnih službi, inspektor zaključuje da je nužno da operatori primjenjuju jedinstveno tehničko rješenje definiranja i dostave podatka o lokaciji korisnika pozivatelja operatoru u čijoj se elektroničkoj komunikacijskoj mreži nalaze brojevi hitnih službi. Navedeno podrazumijeva postojanje ažurirane baze koja će definirati područja pokrivanja hitnih službi te definiranje ujednačenog formata poziva prema hitnim službama.

Slijedom navedenog, inspektor je od operatora zatražio očitovanje o sljedećem načinu dostave podataka o lokaciji pozivatelja hitnih službi:

1. pozivi prema županijskim centrima hitnih službi, prema elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora u kojoj se nalaze podružnice hitnih službi, moraju se usmjeravati na dosadašnji način, odnosno s predbrojem županije, kojem se pridodaje kratki kod hitne službe
2. pozivi prema lokalnim centrima hitnih službi, prema elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora u kojoj se nalaze podružnice hitnih službi, moraju se usmjeravati u formatu koji će uzimati u obzir geokoordinate korisničkih lokacija, tj. granice područja pokrivanja pojedine hitne službe (format poziva prema lokalnim centrima hitnih službi bi morao sadržavati oznaku posebnog tarifiranja i razlikovanja hitnih brojeva u interkonekciji od preostalih poziva, kao i C broj hitne službe iz područja kojeg korisnik poziva hitnu službu). Pri tome operatori bi bili obvezni uskladiti svoj format odašiljanja podataka s formatom operatora u čijoj mreži je većina C brojeva hitnih službi
3. operatori na čijoj mreži su brojevi podružnica hitnih službi su obvezni, u dogovoru s podružnicama hitnih službi, definirati područja koja pokriva C broj pojedinog lokalnog pozivnog centra hitne službe
4. popis C brojeva i pripadajućih područja pokrivanja vodi operator kod kojeg je većina brojeva podružnica hitnih službi (u ovom slučaju HT) te isti mora pravovremeno ažurirati i bez odgode dostavljati svim operatorima svaku promjenu.

U svojim očitovanjima operatori se u načelu slažu s prijedlogom uspostave ažurirane baze koja će definirati područja pokrivanja hitnih službi. Metronet Telekomunikacije d.d. (dalje: Metronet) smatra da bi područje pokrivanja C broja trebala utvrditi Državna uprava za zaštitu i spašavanje (dalje: DUZS), a ne operatori, čime bi bio smanjen trošak implementacije, upozoravajući da je zbog prevelikog broja operatora tehnički teško izvesti sinkronizaciju podataka; Optima Telekom d.d. (dalje: OT) smatra da bi područja pokrivanja trebao na nacionalnom nivou definirati HAKOM; VIPnet d.o.o. (dalje: VIPnet) je suglasan s predloženim uz prethodnu obvezu međuoperatorskog dogovora koncepta razmjene podataka između operatora, dok HT, koji je isto suglasan s predloženim, dodatno predlaže automatiziranje ažuriranja baze.

Nadalje, HT, Metronet, OT i VIPnet nemaju primjedbi na predloženi način usmjeravanja prometa prema županijskim centrima hitnih službi. Pri tome OT napominje da ostali operatori nisu u mogućnosti izvršiti prijenos kratkih kodova hitnih službi u vlastitu mrežu jer isključivo HT zaprima pozive ostalih operatora prema kratkim kodovima hitnih službi te su svi operatori obvezni usmjeravati pozive prema kratkim kodovima hitnih službi u mrežu HT-a.

Većina operatora očitovala se o poteškoćama implementacije predloženog rješenja usmjeravanja prometa prema lokalnim centrima hitnih službi:

- OT napominje kako ne postoji javno dostupna baza C brojeva, definirane granice područja pokrivanja pojedinih hitnih službi, jedinstveni format u kojem se iste određuju, slijedom čega navedeni prijedlog iako dobro zamišljen, smatra nepotpunim iz kojeg razloga nije u mogućnosti procijeniti složenost i vrijeme potrebno za implementaciju istog,
- Metronet navodi da zbog tehničkih ograničenja nije u mogućnosti usmjeravati pozive na predloženi način te bi implementacija predložene funkcionalnosti trajala najmanje dvije godine i zahtijevala velika financijska ulaganja,
- HT navodi da je predloženi način usmjeravanja prometa implementiran u mreži HT-a, dok bi za implementaciju usmjeravanja poziva prema C brojevima u mreži HT-a u slučaju kada je pozivatelj korisnik neke druge mreže ili usmjeravanje poziva prema C brojevima koji bi bili implementirani u nekoj drugoj mreži u slučaju kada je pozivatelj korisnik HT-a, trebalo najmanje mjesec dana,

- VIPnet navodi da je predloženo tehničko rješenje izvedivo uz potrebu nadogradnje sustava, što podrazumijeva značajne investicije i vrijeme implementacije 3-6 mjeseci,
- Akton, NoviNet i Voxbone navode da nemaju interkonekciju s HT-om, već pozive prema hitnim službama usmjeravaju prema operatorima s kojima imaju interkonekciju,
- H1 navodi da ne posjeduje definirane granice područja, te bi iste trebao dobiti od operatora koji ih posjeduje (HT), pri čemu predlaže testni period i testno usmjeravanje prometa kroz tri mjeseca, dok navodi da bi produkcijski bili spremni za šest mjeseci
- Net-Connect d.o.o. navodi da pruža samo uslugu završavanja međunarodnih poziva u hrvatske mreže te nema vlastitih korisnika koji bi mogli generirati pozive prema brojevima hitnih službi niti ih namjerava u budućnosti imati.

Nadalje, pojedini operatori upozorili su i na druge probleme koje može uzrokovati predloženo tehničko rješenje.

Tako VIPnet navodi da promet nastao pozivima vlastitih korisnika nepokretne javne komunikacijske mreže prema mreži HT-a šalje u znatnom udjelu preko ostalih operatora nepokretnih javnih komunikacijskih mreža koristeći njihove usluge tranzitiranja prometa prema mreži HT-a. U tom slučaju VIPnet ne može jamčiti da inicijalno poslani format pozivatelja broja hitne službe dolazi u tom formatu u mrežu HT-a, te radi otklanjanja mogućih problema predlaže izmjenu pravila usmjeravanja poziva putem usluge predodabira operatora (CPS) na način da se u najkorištenijem formatu CPS usluge „svi pozivi“ izmijene postavke kojima bi se pozivi CPS korisnika prema hitnim službama u HT-u trebali zadržavati i usmjeravati unutar mreže HT-a, bez komponente polaznog poziva prema predodabranom operatoru.

Metronet smatra da bi umjesto dostavljanja podataka o lokaciji pozivatelja od strane operatora, hitne službe trebale implementirati sustav koji bi automatski prilikom dolaznog poziva detektirao o kojem se pozivatelju radi, tako da njihov sustav pošalje A broj prema imeniku pretplatnika, a imenik vrati podatke o pozivatelju.

OT ukazuje da ukoliko ubuduće dođe do slučaja u kojem bi se većina brojeva podružnica hitnih službi nalazila u mreži drugog operatora koji nije HT, HAKOM bi morao izmijeniti postojeću regulativu i to određivanjem obveze usklađenja ugovora o međupovezivanju zaključenih između HT-a i drugih operatora te određivanjem mogućnosti naplate terminacije poziva na kratke kodove hitnih službi od strane operatora kod kojeg se nalazi većina brojeva podružnica hitnih službi.

Sljedom svega navedenog, imajući u vidu zaštitu javnog interesa u cilju ispravnog usmjeravanja poziva na pozivne brojeve hitnih službi, odlučeno je sljedeće.

Utvrđeno je da operatori imaju ugovorima o međupovezivanju ugovoreno ujednačeno tehničko rješenje usmjeravanja poziva prema županijskim centrima hitnih službi, na način da se predbroju županije pridodaje kratki kod hitne službe te navedeno tehničko rješenje osigurava ispravno usmjeravanje poziva prema županijskim centrima hitnih službi.

Operatori nemaju implementirano tehničko rješenje koje će omogućiti usmjeravanje poziva prema lokalnim centrima hitnih službi, jer format u kojem prosljeđuju pozive svojih korisnika HT-u, u čijoj mreži se trenutno nalazi većina pozivnih brojevi hitnih službi, ne omogućuje utvrđivanje lokacije pozivatelja na razini nižoj od županijske. Posljedica navedenog je onemogućeno ispravno usmjeravanje poziva prema lokalnim centrima hitnih službi. Naime, u slučaju postojanja više

lokalnih centara hitne službe unutar pojedine županije, HT nije u mogućnosti na odgovarajući lokalni centar hitne službe usmjeriti zaprimljeni poziv korisnika, jer od operatora zaprima podatak samo o predbroju županije iz koje poziv dolazi te isti usmjerava na županijski centar. Poseban problem je u slučaju Grada Zagreba i Zagrebačke županije, koje imaju isti predbroj.

Stoga je bilo nužno predmetnim rješenjem otkloniti navedeni nedostatak na način da se pozivi prema lokalnim centrima hitnih službi, koji ne mogu biti manji od općina, usmjeravaju u formatu koji mora sadržavati oznaku posebnog tarifiranja i razlikovanja hitnih brojeva u interkonekciji od preostalih poziva, kao i C broj hitne službe iz područja iz kojeg korisnik poziva hitnu službu, uzimajući u obzir geokoordinate korisničkih lokacija, tj. granice područja pokrivanja pojedine hitne službe. Navedeno rješenje primjenjivo je i u slučaju Grada Zagreba i Zagrebačke županije, u kojem slučaju je riječ o teritorijalnim jedinicama iste (županijske) razine koje imaju isti predbroj te je stoga potrebno radi ispravnog usmjeravanja koristiti rješenje za usmjeravanje poziva na lokalnoj razini.

U svrhu implementacije navedenog rješenja, operatori moraju imati na raspolaganju ažurirane informacije o C brojevima hitnih službi, kao i području pokrivanja tih brojeva, s čime su operatori u načelu suglasni.

Uzevši u obzir činjenicu da je u mreži HT-a većina pozivnih brojeva hitnih službi te da je HT u svrhu usmjeravanja zaprimljenih poziva korisnika uredio područja pokrivanja tih C brojeva, inspektor smatra da je najracionalnije rješenje korištenje postojeće baze C brojeva HT-a. HT je obavezan bazu C brojeva hitnih službi i područja pokrivanja redovno ažurirati i dostavljati ostalim operatorima, kako bi isti mogli uskladiti svoje podatke s HT-ovima, u čijoj mreži završavaju pozivi na hitne službe. Navedenu obvezu bilo je potrebno odrediti za sve operatore u čijoj mreži će se nalaziti brojevi hitnih službi, iako se trenutno nalaze samo u mreži HT-a.

Inspektor ne ulazi u način na koji će HT i ostali operatori omogućiti pristup bazi, međutim isto ne smije za operatore koji pristupaju bazi predstavljati dodatne troškove u svezi vođenja i ažuriranja iste.

Prijedlog Metroneta sukladno kojem bi hitne službe bile obvezne implementirati sustav koji bi podatke o pozivateljima brojeva hitnih službi pretraživao koristeći postojeće imenike pretplatnika nije prihvaćen, obzirom da je provedba navedenog prijedloga upitna uzevši u obzir neujednačenu i disperziranu organizaciju hitnih službi.

Inspektor zaključuje da svako uvođenje novih tehničkih rješenja u sustavima operatora iziskuje vrijeme i financijske investicije za implementaciju, međutim naglašava da operatori imaju zakonske obveze koje se odnose na ispravno usmjeravanje poziva prema svim pozivnim brojevima hitnih službi. U tom smislu, inspektor smatra potrebnim naložiti operatorima primjenu ujednačenog rješenja koje će osigurati ispravno usmjeravanje poziva prema svim pozivnim brojevima hitnih službi, neovisno o tome radi li se o županijskoj ili lokalnoj razini. Svrha ispravnog usmjeravanja poziva je osiguranje što kraćeg vremena identifikacije lokacije pozivatelja kako bi se, sukladno organizaciji hitne službe, omogućila intervencija istih. Stoga je inspektor uzimajući u obzir javni interes te postojeću infrastrukturu i opremu operatora, kao i njihove navode o potrebnom vremenu i financijskim investicijama u svrhu implementacije navedenog rješenja, smatrao da je 1. prosinac 2014. dovoljan rok za implementaciju i započinjanje s produkcijom.

Inspektor nije smatrao potrebnim, sukladno prijedlogu VIPnet-a, posebno regulirati način postupanja u slučaju usmjeravanja poziva prema pozivnim brojevima hitnih službi preko tranzitnog operatora, obzirom se obveze određene ovim rješenjem primjenjuju na sve operatore mreža nepokretnih komunikacija u čijoj mreži započinje poziv, pa tako i na tranzitnog operatora. Naime, isti je obavezan tranzitirati zaprimljeni poziv u onom obliku u kojem je i zaprimljen od operatora u čijoj mreži poziv započinje.

Nadalje, obzirom da je ugovorima o međusobnom povezivanju između operatora uređeno usmjeravanje poziva prema hitnim službama na županijskom nivou, nužno je iste izmijeniti sukladno prethodno navedenim obvezama, a uzimajući u obzir tehničku stranu istih.

Slijedom svega navedenog, obzirom da su u postupku inspekcijskog nadzora utvrđeni nedostaci u provedbi članka 77. ZEK-a i Pravilnika, kao i manjkavosti u primjeni regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određene Analizom tržišta, vezano uz ispravno usmjeravanje poziva prema pozivnim brojevima za hitne službe, iste je u svrhu zaštite javnog interesa potrebno ukloniti, te je odlučeno kao u izreci.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka.

INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Željko Kandučar, dipl.ing.el.

Dostaviti:

1. 4Tel Telekomunikacije d.o.o., Cvjetno naselje 16, 10430, SAMOBOR – poštom s povratnicom
2. AKTON d.o.o., Bani 75, Buzin, 10 010 ZAGREB – poštom s povratnicom
3. AMIS TELEKOM d.o.o., Bani 75, 10 010 ZAGREB – poštom s povratnicom
4. BT NET d.o.o., Dubravkin trg 5, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
5. H1 TELEKOM d.d., Put Trščenice 10, 21 000 SPLIT – poštom s povratnicom
6. Hrvatski Telekom d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb – osobnom dostavom
7. ISKON INTERNET d.d., Garićgradska 18, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
8. IT JEDAN d.o.o., Selska cesta 90a, 10000 ZAGREB – poštom s povratnicom
9. K3 KETER TELEKOM d.o.o., Bani 75, 10010 ZAGREB – poštom s povratnicom
10. MAGIC NET d.o.o., Koprivnička 17/c, 42 203 LUDBREG – poštom s povratnicom
11. METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d., Ulica grada Vukovara 269 d, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
12. NET-CONNECT d.o.o., Petrovaradinska 1, 10000 ZAGREB – poštom s povratnicom
13. Nexcom d.o.o., Zeleni trg 4, 10000 ZAGREB – poštom s povratnicom
14. NOVI-NET d.o.o., Merhatovec 5, 40 314 SELNICA – poštom s povratnicom
15. OMONIA d.o.o., Sisačka cesta 20/A, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
16. OPTIKA KABEL TV d.o.o., Drage Švajcara 1, 10 290 ZAPREŠIĆ – poštom s povratnicom

17. OT - OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, Buzin 10 010 ZAGREB – poštom s povratnicom
18. PRIMATEL d.o.o., Dubravkin trg 5, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
19. SELEC d.o.o., Križanićeva 1, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
20. SIGNUM TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., Zagrebačka cesta 20, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
21. SIOL d.o.o., Margaretska 3, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
22. SOFTNET d.o.o., Cebini 37/2, 10 010 ZAGREB – poštom s povratnicom
23. TELENET d.o.o., Prevoj 23 A, 10000 ZAGREB – poštom s povratnicom
24. TENELLUS d.o.o., Meštrovićevo šetalište 61, 21000 SPLIT – poštom s povratnicom
25. TERRAKOM d.o.o., Radnička cesta 48, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
26. VIPnet d.o.o., Vrtni put 1, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
27. VOXBONE, Podružnica ZAGREB, Smičiklasova 18/III, 10 000 ZAGREB – poštom s povratnicom
28. U spis