

Zagreb, 11.04.2011.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

Jurišićeva 13

HR-10 000 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže pozdravlja inicijativu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) da otvori javnu raspravu vezano za prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja (dalje u tekstu: Prijedlog pravilnika).

Nažalost, uz Prijedlog pravilnika **nisu dana nužna popratna pojašnjenja, obrazloženja promjena pojedinih odredbi ili informacije, ciljevi predmetne izmjene regulacije**, te je stoga od izuzetne važnosti u kratkom roku održati pripremni sastanak ili radionicu sa svim zainteresiranim stranama, što bi razjasnilo razloge koji su doveli do otvaranja ove javne rasprave i zaključka da su promjene postojećih propisa nužne, a što bi sve bilo od velike koristi za sve sudionike na tržištu i druge zainteresirane strane.

Načelni i opći komentar Vipneta u pogledu javne rasprave i Prijedloga pravilnika je da Vipnet podržava sve izmjene u postupku prijenosa broja koje donose napredak, ubrzanje i pojednostavljenje postupka prijenosa broja, međutim, za Vipnet nije prihvatljivo da HAKOM predlaže izmjene u pogledu pooštavanja postojećih kriterija i rokova, uvođenja dodatnih procedura, a da se prije toga ne raspravlja o samim principima i postupcima po kojima se odvija prijenos broja i posebno o funkcionalnostima centralne administrativne baze podataka bez čijeg unaprijeđenja nije moguće unaprijediti niti postupke u praksi.

Drugim riječima, uvođenje bitno promijenjenih i strožih uvjeta u sklopu prijenosa broja, kao i skraćivanje rokova nemoguće je ispoštivati uz zadržavanje postojećih funkcionalnosti CABP. Iz tog razloga je neophodno raspraviti nezaobilazno pitanje nadogradnje i proširenja funkcionalnosti CABP i općenito administrativnih procesa prijenosa broja, nakon čega bi se moglo razmatrati rokove, dodatne procedure, poboljšanja i unaprijeđenja procedura.

Kao prethodno pitanje, HAKOM bi trebao obraditi i prezentirati svoje nalaze s tržišta o provođenju pravilnika, eventualno zabilježenim poteškoćama, pritužbama korisnika, te dati pregled stanja na usporedivim tržištima.

Zaključno, ukoliko razmatramo npr. skraćivanje roka za prijenos broja, onda moramo biti sigurni zbog čega to radimo, i da li postojeći procesi uopće mogu podržati skraćivanje rokova, a pri tom je najznačajnija prepreka – slanje zahtjeva za prijenos broja u obliku telefaksa, pri čemu CABP predstavlja samo administrativni sustav praćenja.

Prijedlozi Vipneta u pogledu izmjena i dorade postojećeg Pravilnika o prenosivosti broja:

1. Članak 7. stavak 12. – 14. – Administrativna procedura; zaprimanje, razmjena i slanja zahtjeva za prijenos broja, i komunikacija s CABP-om.

Vipnet smatra da postojeća procedura i način komunikacije te „uloga“ CABP-a ne omogućavaju efikasno provođenje postupka prijenosa broja.

Prijedlog Vipneta za promjenama procedura ukratko opisujemo kako slijedi:

- Revidirati ulogu CABP-a u procesu prijenosa broja;
- Revidirati podatke i informacije koji se unose u CABP;
- CABP postaje centralno mjesto za obradu zahtjeva, a ne samo mjesto za praćenje obrade zahtjeva;
- Ukida se procedura dostave dokumentacije fax-om između operatora – komunikacija se treba odvijati isključivo preko CABP, uporabom dostupnih aplikativnih rješenja;
- Pisana dokumentacija se pohranjuje kod operatora, a komunikacija se odvija elektroničkim putem;
- Zahtjevi se mogu administrativno obrađivati preko reda jer to ne utječe na tehničku realizaciju prijenosa broja unutar zadanog vremenskog okvira definiranog od krajnjeg korisnika.

Konkretno o prijedlozima promjena CABP, zajednički sa HAKOM-om trebaju raspravljati svi operatori kako bi se postigla zadovoljavajuća funkcionalnost za sve strane.

Čvrsti stav Vipneta je da se bez revizije postojeće administrativne procedure i uloge CABP-a, ne mogu podržati izmjene u smislu skraćivanja rokova i dodatnih opterećenja poslovnih procesa na strani operatora.

2. Članak 7. st. 19. – uvjet da se zahtjevi za prijenos trebaju rješavati prema redoslijedu zaprimanja zahtjeva.

Zahtjev Vipneta je da se brišu riječi:

“, pri čemu će se zahtjevi rješavati prema redoslijedu zaprimanja zahtjeva“

Ovdje se radi o odredbi koja **bitno otežava pravovremenu obradu korisničkog zahtjeva i kao takva ne unosi nikakvu zaštitu za operatora niti za krajnjeg korisnika.** Naime, osnovna obveza operatora je da se prijenos broja omogući u definiranom vremenskom okviru kojeg uvijek postavlja krajnji korisnik, i ta će se obveza poštovati bez obzira kada je zahtjev zaprimljen.

Samim time je nebitan uvjet da se zahtjev obrađuje po redoslijedu zaprimanja jer je moguće da se u zahtjevima koji su zaprimljeni isti dan a vremenski okviri su npr. jedan u roku 6 dana, a drugi u roku 20 dana, mora prvo obrađivati zahtjev temeljem kojeg se prijenos broja obavlja puno kasnije, što oduzima dragocjeno vrijeme osoblja koje radi na toj proceduri i uzrokuje lavinski efekt kašnjenja kada se obrađuje veći broj zahtjeva. Ponavljamo, jedino što je važno je da se tehnički prijenos broja odrađuje u planiranom vremenskom okviru, a kada će se zahtjev obraditi u odnosu na drugi zahtjev je potpuno nevažno.

Predmetna odredba je prema mišljenju Vipneta interpretirana na (pogrešan) način da se od samog zaprimanja zahtjeva isti odrađuju prema redosljedu zaprimanja (*first in first out*), međutim, kontekst u kojem je ista napisana u pravilniku, značio bi da se vremenski slijed treba poštivati samo prilikom tehničke aktivacije /realizacije prijenosa broja, u zadanom vremenskom okviru, a ne tijekom administrativne obrade zahtjeva.

Stoga je potrebno istu odredbu revidirati kroz funkcionalnosti CABP kako ista ne bi predstavljala nepotrebno opterećenje u administrativnom postupku obrade zahtjeva, koji je ionako prilično kompleksan i zahtjevan.

3. Pristup na CABP

Uz zaista nužna poboljšanja funkcionalnosti CABP-a, koja su predmet komunikacije operatora i HAKOM-a, a koja još uvijek nisu provedena, kao prijelazno rješenje molimo HAKOM da se **operatorima korisnicima CABP-a omogući višestruki pristup za više simultanih korisnika istog operatora na CABP i posebno pristup u slučajevima pogrešaka jednoj posebno određenoj osobi svakog operatora**, kako bi se izbjeglo nepotrebno kontaktiranje i involviranje HAKOM-a i omogućilo brzo rješavanje i ispravljanje pogrešaka koje nastaju u procesu prijenosa broja.

4. Članak 5. Prijedloga pravilnika - numeriranje odredbi u članku 7.

U članku 7. stavku 28. (30.) točka d., smatramo da je potrebno revidirati pozivanje na stavak 9., odnosno da je potrebno pozvati se na stavak 10.

Općenito potrebno je revidirati numeriranje stavaka u članku 7. pravilnika s obzirom na uvrštavanje novog stavka 3. u isti.

5. Članak 7. stavak 10. – HAKOM predlaže novu odredbu kojom se definiraju usluge plaćanja na prodajnom mjestu, na način da tekst glasi: „ U slučaju da korisnik koji podnosi zahtjev ima ugovornu obvezu, davatelj broja mora omogućiti korisniku neposredno na licu mjesta i bez odlaganja podmirenje ugovorne obveze.“

Vipnet ne može podržati uključivanje ove nove procedure kroz ovaj Prijedlog pravilnika budući **se radi o općenitoj proceduri koja nije vezana samo za prijenos broja i smatramo da takvoj obvezi nije mjesto u pravilniku o prenosivosti broja, te stoga istu predlažemo brisati.**

Vipnet će sukladno postojećoj proceduri, u svakom slučaju **osigurati mogućnost podnošenja zahtjeva za podmirenje ugovorne obveze i, na zahtjev pretplatnika za podmirenje ugovorne obveze dostaviti uplatnicu na kućnu adresu pretplatnika**, te putem redovitih poslovnih financijskih izvještaja pratiti status uplate.

Za Vipnet je također sporna kombinacija izmijenjenih odredbi vezano za postojanje i podmirenje ugovorne obveze iz ostatka teksta Prijedloga pravilnika.

Naime, svrha omogućavanja mogućnosti neposredne uplate ugovorne obveze, neupitno je povezana s brisanjem odredbe koja postojanje ugovorne obveze navodi kao razlog za kašnjenje procedure prenosivosti broja, a nejasno je da li po prijedlogu HAKOM-a postojanje ugovorne obveze sukladno odredbi članka 7. stavka 28. (ili po novome 30.) točka d., **sada znači da je moguće potpuno odbiti prijenos broja u slučaju postojanja neisplaćene ugovorne obveze**, ili se zahtjev za prijenos broja stavlja u kašnjenje kao što je do sada bila praksa.

U svakom slučaju, vezano za postojanje ugovorne obveze, **sve dok se ne provedu sveobuhvatne izmjene funkcionalnosti CABP, i nakon toga utvrde mogućnosti za reviziju i pojednostavljivanje administrativnih procedura oko prijenosa broja, Vipnet smatra nepotrebnim bilo kakve izmjene postojećih procedura.**

- 6. Članak 7. stavak 16.** – HAKOM predlaže da se uvede mogućnost otkazivanja prijenosa broja od strane podnositelja zahtjeva, ako se utvrde zlouporabe na strani operatora, te isti tekst glasi: „Nakon što je primatelj broja dostavio Zahtjev za prijenos broja davatelju broja, korisnik ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja, osim u slučaju dokazane zlouporabe od strane primatelja broja ili davatelja broja.“

Vipnet ne može prihvatiti ovu izmjenu, te predlažemo brisanje dijela rečenice „osim u slučaju dokazane zlouporabe od strane primatelja broja ili davatelja broja“.

Naime, od strane HAKOM-a predloženo uvođenje takve odredbe otvara mogućnost davatelju broja za uvođenjem određenih komplikacija i **stvaranju dodatnih prepreka u procesu prijenosa broja, što neće donijeti pozitivne učinke na krajnje korisnike.**

Zaista nam nije jasno kako bi davatelj i primatelj broja mogli raditi zlouporabe, koje bi korisnik (ili netko drugi dokazivao?), a zbog kojih bi korisnik imao pravo otkazati prijenos broja.

- 7. Članak 7. stavak 18.** – HAKOM predlaže skraćivanje rokova za prenosivost broja u pokretnoj mreži na 3 dana, povezano i sa **člankom 7. stavak 26.**

Kako smo već naveli, skraćivanje rokova pripreme i izvršenja prijenosa brojeva za Vipnet nije prihvatljivo bez revizije kompletne procedure prijenosa broja i bez bitnog unaprjeđenja uloge i funkcionalnosti CABP-a u procesu prijenosa broja.

Drugim riječima, Vipnet smatra da je potrebno prvo provesti optimizaciju i automatizaciju procesa prije bilo kakve mogućnosti skraćivanja rokova za provedbu zahtjeva, odnosno da postojeće procedure na način kako su definirane jednostavno zbog svoje kompleksnosti ne mogu podržati skraćivanje bilo kojih rokova.

8. Članak 7. stavak 28. (30) – HAKOM predlaže reviziju razloga za nemogućnost ili kašnjenje prijenosa broja:

e) briše se da je ugovorna obveza razlog kašnjenja prijenosa broja

Brisanje ove odredbe, te prijedlog za uvođenje procedure isplate ugovorne obveze na licu mjesta kod davatelja broja, može značiti da se zbog postojanja ugovorne obveze više ne može odgoditi prijenos broja kako bi se korisniku omogućilo da isplati preostalu ugovornu obvezu, što je bitna promjena postojeće prakse. Također može značiti da se **zbog odredbe točke d. zbog postojanja ugovorne obveze prijenos broja može odbiti**. Stoga je potrebno prije davanja komentara, znati na koji način HAKOM u praksi vidi provođenje prijenosa broja kad postoji odredba o minimalnom trajanju ugovora.

Vipnet ne može prihvatiti ove promjene iz razloga koje smo opisali u komentaru na prijedlog izmjena članka 7. st.10., odnosno, zato što **Vipnet na svojim prodajnim mjestima ne prihvaća uplate preostale ugovorne obveze krajnjih korisnika, i zbog mogućeg povećanja nenaplaćenih potraživanja**, te iz tih razloga mora ostati na snazi postojeća procedura prema kojoj se zahtjev stavlja u odgodu dok se ne obračuna, dostavi uplatnica i provjeri uplata od strane korisnika.

9. Članak 9. stavak 2. – HAKOM predlaže izmjenu koja korisniku omogućuje uzastopni prijenos broja u razdoblju kraćem od tri mjeseca uslijed zlouporabe usluga: „...nije moguć ponovni prijenos broja u roku kraćem od 3 mjeseca osim u slučaju utvrđivanja zlouporabe elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed kojih korisniku bude ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga od strane davatelja broja ili primatelja broja.“

Vipnet ne podržava izmjenu jer nije objašnjeno koji je razlog za uvođenje iste i nije jasno kako bi se uopće provodio takav proces, utvrđivale zlouporabe i sl. Također, ovako predloženom odredbom daje se mogućnost korištenja usluga korisnicima koji su opravdano isključeni zbog zlouporaba usluga, što je nepotrebno jer se radi o korisnicima koji su na određeni način „pod kaznom“, a daje im se otvorena mogućnost ponovnog korištenja usluga kod drugog operatora, što je u krajnjem slučaju kontradiktorno i kontraproduktivno.

Smatramo da smisao ove odredbe treba omogućiti da korisnik prenese broj iz mreže primatelja broja u slučaju da ako bude isključen zbog zlouporaba može koristiti usluge zadržavanjem broju kod drugog operatora. Time se isključuje da davatelj broja uopće može isključiti korisnika jer on nije u njegovoj nadležnosti i zbog toga bi se riječi „davatelja broja“ **trebale svakako brisati.**

Dodatno, da bi se ova funkcionalnost implementirala u stvarnosti, potrebne su promjene i nadogradnje i same funkcionalnosti CABP-a.

10. Promjene vezane za formu Zahtjeva za prijenos broja

Vipnet ne može podržati da se putem obrasca ili na bilo koji drugi način uvodi opća mogućnost zadržavanja korisničkih računa za uslugu pristupa internetu povezana s prijenosom broja.

Naime, Vipnet prilikom prijenosa broja u drugu mrežu s korisnikom raskida ugovor u pokretnoj mreži i ukoliko je uz ugovor vezana mogućnost pristupa internetu, kao dodatna usluga, onda se u sustavima ista samostalno više ne može održati ukoliko se raskida osnovni ugovor.

Također s obzirom na osnovno načelo da se u postupku prijenosa broja ne radi o prijenosu postojećih usluga nego samo o nastavku korištenja istog broja u drugoj mreži, odnosno da određene usluge nakon prijenosa broja s perspektive korisnika mogu postati nedostupne, o čemu se korisnika treba informirati (članak 7. stavak 11.), **predlažemo brisanje ove odredbe jer, konačno, njena provedba nije moguća.**

Ostali prijedlozi Vipneta vezano za obrazac su kako slijedi:

- U polju „*Matični broj subjekta ili OIB:*“ treba stajati samo „OIB“, budući se radi o novom standardu koji je na snazi i uvijek je potrebno koristiti OIB;
- U polju „*PUK (ako postoji):*“ , potrebno je brisati riječi „ako postoji“ kako bi se definiralo da je podatak o PUK-u nedvosmisleno preduvjet za prijenos broja s ciljem sprječavanja prijevara, a tako bi se izbjegla moguća izbjegavanja navođenja tog podatka što je bilo zabilježeno u praksi. Činjenica je da PUK uvijek postoji.

11. Ostalo

- Članak 7. stavak 3.
- Članak 7. stavak 12. h) i i)
- Članak 7. stavak 30. m) i n)
- Članak 7. stavak 31.
- Članak 7. stavak 34.
- Članak 11. stavak 1.

Vipnet podržava ove izmjene.

Konačno, stav Vipnet-a je da se za provođenje izmjena Pravilnika o prenosivosti broja nisu stekli svi preduvjeti a posebno što i dalje nema promjena na Centralnoj administrativnoj bazi podataka - CABP, te nisu provedene analize da li predložene promjene rokova i procedura mogu biti podržane ukoliko se bitno ne izmijeni sam administrativni postupak prijenosa broja.



Vipnet smatra da bitne promjene koje je predložio HAKOM nisu realno provedive ukoliko se ne redefinira kompletna administrativna procedura prijenosa broja i ukoliko se uloga i funkcionalnost CABP-a ne podigne na bitno višu razinu.

O tome je svakako potrebno održati više zajedničkih radionica i donijeti zajednički plan provedbe tih izmjena.

Vipnet podržava pozitivni napredak u postupcima prijenosa broja, međutim ne može podržati promjene koje nisu kvalitetno proanalizirane i koje umjesto da olakšaju procese kod operatora i korisnika, stvaraju dodatni pritisak na poslovne procese za što ne nalazimo stvarnu potrebu.

VIPnet d.o.o.