

Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.
na
prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja
u okviru javne rasprave - travanj 2011.

UVODNO

Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) ovim putem izlaže svoje komentare na tekst Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja (dalje: Pravilnik) i skreće pažnju na pojedine dijelove istog za koje smatra da bi trebali biti detaljnije pojašnjeni.

Uzimajući i obzir da je HT u više navrata Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) dostavljao očitovanja i prijedloge vezane uz problematične 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. Također, predlažemo da HAKOM po primitku istih organizira sastanak na kojem bi se još dodatno usmeno raspravili pojedini članci Pravilnika te time pridonijelo kvaliteti rasprave.

U slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima, stojimo Vam na raspolaganju.

KOMENTARI NA POJEDINE ODREDBE

1.

- Člankom 7. stavak 10. definirani su slučajevi u kojima davatelj broja ne smije odbiti Zahtjev za prijenos broja, a točka b. glasi:

„b. pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja nije podmirio posljednji izdani račun i nije prošlo 30 dana od dana njegova dospijeća.“

te se predlaže izmjena na način da ista točka sada glasi:

„b. pretplatnik je u trenutku podnošenja Zahtjeva za prijenos broja podmirio sva dospjela dugovanja prema davatelju broja koja se odnose na telefonski broj/brojeve za koje se podnosi Zahtjev za prijenos broja.“

Obrazloženje:

Predmetnom odredbom je propisano da davatelj broja ne smije odbiti zahtjev za prijenos broja ako pretplatnik u trenutku podnošenja zahtjeva za prijenos broja nije podmirio posljednji izdani račun i nije prošlo 30 dana od njegovog dospijeća. S obzirom da je rok dospijeća rok unutar kojeg je pretplatniku ostavljeno da dobrovoljno plati račun, smatramo da bi ostavljanje mogućnosti pretplatniku da račun plati i nakon dospijeća istog predstavljalo rizik poticanja neplaćanja dospjelog dugovanja. Držimo da postupak prijena broja ne bi trebao omogućavati izbjegavanje plaćanja postojećih dugovanja pretplatnika na štetu operatora te da se pretplatniku ne bi trebalo omogućiti prijenos broja dok u potpunosti ne podmiri svoje dugovanja prema operatoru davatelju broja. Stoga predlažemo da se ova točka izmijeni na način kako je navedeno.

2.

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika u članku 7. stavku 14. briše se druga rečenica i dodaje se novi stavak 16. koji 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.“

te se predlaže slijedeća izmjena i dopuna navedenog stavka tako da isti sada 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 i to najkasnije 48 sati prije datuma predviđenog za prijenos broja.

Nakon što je primatelj broja dostavio Zahtjev za prijenos broja davatelju broja, primatelj broja može odustati od prijenosa broja na zahtjev korisnika u slučaju:

1. kada je Zahtjev za prijenos broja podnesen zajedno sa Zahtjevom za potpuni izdvojeni pristup lokalnoj petlji, i to najkasnije 48 sati prije datuma predviđenog za prijenos broja.“

2. odgode Zahtjeva za prijenos broja.“

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika u članku 7. stavku 26. riječ „24.“ zamjenjuje se riječju „26.“, riječ „obavještava CABP prenesenih brojeva“ zamjenjuje se riječima „je obavezan obavijestiti CABP“, a riječ „navodi“ zamjenjuje se riječju „navesti“.

te se predlaže izmjena iste rečenice na način da ista sada glasi:

„Primatelj broja je obavezan obavijestiti CABP prenesenih brojeva o prihvaćanju obavijesti o odgodu prijenosa broja ili obavijestiti CABP prenesenih brojeva o odustajanju od prijenosa broja sukladno članku 7. stavak 14. ovog Pravilnika, i to u roku od 2 radna dana od odgađanja zahtjeva“

Obrazloženje:

Predložimo izmjenu navedenih odredbi prvenstveno u cilju zaštite interesa krajnjih korisnika, odnosno kako bi se istima pružila mogućnost povlačenja već podnesenog zahtjeva za prijenos broja.

Vežano za prijedloge izmjena na način da se korisniku omogući otkazivanje prijenosa broja nakon što je zahtjev za prijenos broja odgođen, smatramo kako je u slučaju odgađanja zahtjeva za prijenos broja nužno korisnicima omogućiti odustajanje od podnesenog zahtjeva za prijenos broja. To poglavito imajući u vidu pojedine razloge Pravilnikom predviđene za odgađanje Zahtjeva za prijenos broja, kao što je primjerice postojanje neispunjenih ugovornih obveza korisnika prema davatelju broja u trenutku primitka zahtjeva za prijenos broja. U predmetnom slučaju, primjerice, smatramo opravdanim omogućiti korisnicima pravo izbora hoće li ispuniti predmetne ugovorne obveze prema davatelju broja i ustrajati u prijenosu broja ili će pak odlučiti odustati od namjeravanog prijenosa broja.

Nadalje, a vežano za prijedlog izmjena članka 7. stavak 14. na način da se u slučaju kada je zahtjev za prijenos broja podnesen zajedno sa zahtjevom za potpuni izdvojeni pristup lokalnoj petlji operatoru primatelju broja omogući odustajanje od podnesenih zahtjeva na zahtjev korisnika, skrećemo pozornost da je člankom 6.3. Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje: RUO) predviđeno pravo operatora korisnika RUO-a da povuče zahtjev za izdvajanje lokalne petlje.

Slijedom navedenog, smatramo kako je Pravilnik potrebno uskladiti s navedenom odredbom RUO-a upravo iz razloga što krajnji korisnici kada odustanu od prelaska u mrežu drugog operatora u pravilu odustaju od zahtjeva za izdvajanje lokalne petlje zajedno sa zahtjevom za prijenos broja.

Također, potrebno je dopuniti funkcionalnost baze HAKOM-a na način da se i za prijenos broja u nepokretnoj mreži omogući odustajanje od prijenosa broja na isti način kao što je omogućeno za prijenos broja u pokretnoj mreži.

3.

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja članak 7. stavak 16. mijenja se i glasi:

„Nakon što mu primatelj broja dostavi Zahtjev za prijenos broja, davatelj broja će bez odgode započeti postupak pripreme mreže za prijenos broja. Cjelokupni postupak prijenosa broja i pripreme mreže za prijenos broja ne može trajati duže od pet (5) radnih dana za nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu te tri (3) radna dana za pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja. Davatelj broja je obvezan u roku tri (3) radna dana za nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu te jednog (1) radnog dana za pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu od dana zaprimanja Zahtjeva za prijenos broja provjeriti mogućnost prijenosa broja i odgovoriti primatelju broja da li su ispunjeni svi preduvjeti utvrđeni ovim pravilnikom, bez obzira da li je zahtjev prihvaćen, odgođen ili odbijen. Ako s obzirom na trenutak dostave Zahtjeva za prijenos broja davatelju broja, te vremenski okvir i datum prijenosa broja, davatelj broja nema na raspolaganju definirano vrijeme za postupak provjere mogućnosti prijenosa i pripremu mreže, davatelj broja može odgoditi prijenos broja za onoliko radnih dana koliko mu je zbog kašnjenja dostavljenog zahtjeva skraćen ovim pravilnikom definiran rok za prijenos broja.“

te se predlaže izmjena istog na način da glasi:

„Nakon što mu primatelj broja dostavi Zahtjev za prijenos broja, davatelj broja će bez odgode započeti postupak pripreme mreže za prijenos broja. Cjelokupni postupak prijenosa broja i pripreme mreže za prijenos broja ne može trajati duže od pet (5) radnih dana za nepokretnu i pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja. Davatelj broja je obvezan u roku tri (3) radna dana za nepokretnu i pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu od dana zaprimanja Zahtjeva za prijenos broja provjeriti mogućnost prijenosa broja i odgovoriti primatelju broja da li su ispunjeni svi preduvjeti utvrđeni ovim pravilnikom, bez obzira da li je zahtjev prihvaćen, odgođen ili odbijen. Ako s obzirom na trenutak dostave Zahtjeva za prijenos broja davatelju broja, te vremenski okvir i datum prijenosa broja, davatelj broja nema na raspolaganju definirano vrijeme za postupak provjere mogućnosti prijenosa i pripremu mreže, davatelj broja može odgoditi prijenos broja za onoliko radnih dana koliko mu je zbog kašnjenja dostavljenog zahtjeva skraćen ovim pravilnikom definiran rok za prijenos broja.

Cjelokupni postupak prijenosa broja i pripreme mreže za uslugu prijenosa broja za poslovne korisnike u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati duže od 10 radnih dana.“

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika u članku 7. stavak 24. riječi: „u roku od najviše tri radna dana“ zamjenjuju se riječima „u roku najviše tri (3) radna dana za nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu te jedan (1) radni dan za pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu“.

te se predlaže izmjena na način da isti članak sada glasi:

„U slučaju da se zatraženi broj ne može prenijeti ili će doći do kašnjenja u prijenosu zatraženog broja, davatelj broja će o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja prijenosa broja (pozivajući se na postojeći Zahtjev za prijenos broja) detaljno obavijestiti pisanim ili elektroničkim putem primatelja broja, u roku od najviše tri radna dana od dana primitka zahtjeva, a u slučaju kašnjenja prijenosa broja, davatelj broja obavijestiti će primatelja broja i o datumu nakon kojeg će biti moguće provesti postupak prijenosa broja.“

Obrazloženje:

Razlog zbog kojeg HT nije u mogućnosti u jednom danu provjeriti mogućnost prijenosa broja i odgovoriti primatelju broja da li su ispunjeni svi preduvjeti utvrđeni ovim Pravilnikom, leži u činjenici objektivnih administrativnih poteškoća postojećeg postupka, budući da na dnevnoj bazi HT zaprima od 200 do 400 zahtjeva, po primitku zahtjeva svaki se pojedinačno i ručno treba provjeriti ostvaruje li uvjete za prijenos te se potom nakon obrade zahtjeva isti administriraju u CABP-u, zbog čega navedeni postupak traje dulje od jednog dana.

U prilog navedenome ide i najnovija praksa europskih zemalja¹ u kojima postupak prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži traje znatno dulje od jednog dana i to kako slijedi: Bugarska – 10 dana, Cipar, 14 radnih dana, Češka – 14 radnih dana, Estonija – 10 do 15 dana, Finska – 5 radnih dana, Francuska – 10 dana, Grčka, 12 radnih dana, mađarska – 8 radnih dana, Litva – 10 dana, Litva – 5 radnih dana, Makedonija – 7 radnih dana, Norveška – 5 radnih dana, Rumunjska – 10 radnih dana, Slovačka – 5 radnih dana, Španjolska – 5 radnih dana, Švicarska – 6 radnih dana i Turska – 6 radnih dana.

Nadalje, molimo HAKOM da razmotri uvođenje vremena realizacije usluge prijenosa broja za poslovne korisnike od 10 radnih dana. Naime u procesu realizacije usluge prijenosa brojeva za poslovne korisnike dolazi do niza različitih karakterističnih situacija koje se razlikuju od slučaja do slučaja. Proces realizacije se odvija u najvećoj mjeri ručnim putem i podložan je ljudskim greškama radi specifičnosti svakog zahtjeva i potrebnih provjera svih brojeva u serijama u kojima su spojeni (do 10 i više pretplatničkih brojeva u grupi krajnjeg korisnika koje je potrebno prenijeti u drugu mrežu). HT naglašava da je pokrenuo aktivnosti u cilju smanjivanja nastajanja pogrešaka u procesima prijenosa broja međutim mogućnost grešaka u kratkom zadanom roku je uvijek moguća te ih je nemoguće izbjeći. Napominjemo da je ovaj prijedlog zasnovan na dobro prihvaćenoj praksi u državama članicama EU² za slučajeve prijenosa broja gdje je za poslovne korisnike u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži regulirano vrijeme realizacije usluge prijenosa broja u prosjeku od 10 radnih dana.

4.

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja u članku 7. stavak 18. mijenja se i glasi:

„Nakon poslane potvrde primatelju broja i CABP-u o prihvaćanju prijenosa broja iz stavka 19. članka 7. ovog pravilnika, davatelj broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može naknadno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira u kojem je odobren prijenos broja, odbiti prijenos broja u slučaju da davatelj

¹ www.cullen-international.com – Mobile number portability (MNP) implementation, charges and technical solutions – November 2010

² www.cullen-international.com – Number portability and SIM locking - February 2011

broja utvrdi zlouporabe elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed kojih korisniku bude ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga davatelja broja ili u slučaju da korisnik nije podmirio dugovanja po računima sukladno stavku 10. ovoga članka.“

te se predlaže isti izmijeniti na način da sada glasi:

„Nakon poslane potvrde primatelju broja i CABP-u o prihvatanju prijena broja iz stavka 19. članka 7. ovog pravilnika, davatelj broja u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može naknadno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira u kojem je odobren prijenos broja, odbiti prijenos broja u slučaju da davatelj broja utvrdi zlouporabe elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed kojih korisniku bude ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga davatelja broja ili u slučaju da korisnik nije podmirio dugovanja po računima sukladno stavku 10. ovoga članka.“

Obrazloženje:

Zloupotreba elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed kojih korisniku može biti ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga davatelja broja ili u slučaju da korisnik nije podmirio dugovanja po računima se odnosi i na korisnike u nepokretnoj i na korisnike u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pa stoga predlažemo izmjenu sukladno stručnom mišljenju HAKOM-a, Klasa: 344-01/09-01/817, Urbroj: 383-12-09-02, od 22. svibnja 2009., a kako je to gore navedeno.

5.

➤ Članak 7. stavak. 19. Pravilnika glasi:

„Nakon završetka postupka pripreme mreže za prijenos broja iz stavka 16. članka 7. ovog pravilnika, davatelj broja i primatelj broja će provesti postupak prijena broja na dan i u vremenskom okviru određenom u Zahtjevu za prijenos broja, pri čemu će se zahtjevi rješavati prema redosljedu zaprimanja zahtjeva.“

te se predlaže izmjena na način da isti sada glasi:

„Nakon završetka postupka pripreme mreže za prijenos broja iz stavka 16. članka 7. ovog pravilnika, davatelj broja i primatelj broja će provesti postupak prijena broja na dan i u vremenskom okviru određenom u Zahtjevu za prijenos broja.“

Obrazloženje:

Odlukom HAKOM-a od 12. siječnja 2011. godine (klasa: UP/I-344-01/09-01/3228, ur.br: 376-04-10-06) koji HT se obvezuje do 1. travnja 2011. godine omogućiti direktnu računalnu razmjenu podataka između informacijskih sustava operatora korisnika Standardne ponude HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (dalje u tekstu: RUO) i HT-a. Navedeno se odnosi i na podnošenje zahtjeva za potpuni izdvojeni pristup lokalnoj petlji (dalje u tekstu: ULL) koji je vezan uz zahtjev za prijenos broja (dalje u tekstu: NP).

HT ovim putem skreće pozornost da je za ostvarivanje navedenog nužna izmjena funkcionalnosti CABP kao i Pravilnika.

Naime, HT je jedini fiksni operator koji pruža složenu uslugu potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i prijena broja (dalje u tekstu: ULL+NP) te je većina zahtjeva za NP uslugom od strane drugih fiksnih operatora vezana uz zahtjev za ULL. HT je, sukladno odredbi članka 7. stavak 19. Pravilnika, dužan ULL+NP zahtjeve kao i samostalne NP zahtjeve rješavati prema redosljedu zaprimanja odnosno sukladno *first in first out* (FIFO) principu.

HT je dosadašnjom obradom NP zahtjeva i ULL+NP zahtjeva premostio prepreke FIFO principa pomoću HT-ovog IT rješenja koje je HAKOM-u bilo prezentirano uoči puštanja na produkciju.

Međutim, uvođenjem web servisa kako je predloženo gore navedenom odlukom, takav način obrade zahtjeva više neće biti moguć, a to iz razloga sigurnosnih postavki predmetnih servisa. U tom smislu, a uz postojanje FIFO principa, potvrda zahtjeva u CABP više se neće moći izvršavati u propisanom roku.

Naime, FIFO princip ima funkcionalnost da ne dozvoljava potvrdu slijedećeg zahtjeva dok prethodni zahtjev nije potvrđen u CABP. Takva funkcionalnost, a kojom se "štiti" nediskriminacija u potvrdi zahtjeva, onemogućava operatorima učinkovitiju i bržu obradu zahtjeva koji su na čekanju budući da je ovakvim načinom rada potvrda zahtjeva omogućena samo jednoj osobi (administratoru) na strani operatora.

Dakle, s obzirom na količinu zahtjeva na čekanju, administrativne provjere i provjere tehničkih mogućnosti za ULL koje je potrebno provesti, u slučaju zadržavanja FIFO principa HT će biti u mogućnosti dnevno obraditi i potvrditi znatno manji broj zahtjeva od ukupnih zahtjeva na čekanju. Posljedica će biti kašnjenje u potvrdi i realizaciji zahtjeva ili pak odgađanje sljedećih zahtjeva radi pripreme mreže za realizaciju.

Nastavno na navedeno, ukidanje FIFO principa neophodno je kako bi HT, kao pružatelj NP usluge i složene ULL+NP usluge, te svi ostali operatori koji pružaju NP uslugu, ispunjavali svoje obveze u propisanim rokovima, odnosno kako bi se postigla bolja učinkovitost obrade zahtjeva od strane svih operatora.

Slijedom navedenog, pretpostavka za implementaciju web servisa kako je određeno gore navedenim prijedlogom Odlukom HAKOM-a je ukidanje FIFO principa u CABP, a koji je princip propisan člankom 7. stavak 19. Pravilnika. Iz navedenih razloga predlažemo izmjenu članka 7. stavak 19. na način kako je gore navedeno.

6.

Člankom 7. stavak 28. definirani su razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prijenosa broja.

- U istom stavku dodaje se nova točka n. koja glasi:
„n. ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos FGSM numeracija osim u slučaju da primatelj broja može tehnički omogućiti uporabu iste.“

te se predlaže istu izmijeniti na način da sada glasi:

„n. ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos FGSM numeracija isto predstavlja razlog nemogućnosti“

Obrazloženje

Prilikom tehničke podrške realizacije usluge prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži koji onemogućavaju izvršenje prijenosa FGSM brojeva postoje određeni problemi Naime, premda je numeracija namijenjena za nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu FGSM brojevi nisu implementirani na komutacijama nepokretne komunikacijske mreže već su dodijeljeni SIM karticama u HT-ovoj pokretnoj mreži. Radi se, dakle, o mobilnim priključcima s fiksnom numeracijom te uslugu prijenosa broja je nemoguće aktivirati putem IN platforme u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Specifičnost ove numeracije je da i nakon prijenosa broja u mrežu drugog operatora nepokretne elektroničke komunikacije predmetna numeracija mora zadržati funkciju FGSM kao i terminalni uređaj potreban za pružanje USO usluge, a za što je potrebno održavanje FGSM funkcionalnosti od strane

korisničkog uređaja i druge nepokretne elektroničke komunikacijske mreže kao u koju se predmetni broj prenosi.

Međutim, budući da ostali operatori u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži navedeno ne mogu podržati, nije moguće realizirati prijenos fiksnog broja priključenog u mobilnoj mreži u drugu nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu. Slijedom sveg navedenog, smatramo da je kao razlog nemogućnosti prijenosa broja potrebno predvidjeti slučaj kada je broj za koji se traži prijenos FGSM numeracija.

- U istom stavku briše se točka e, a dosadašnja točka f. postaje točka e. i tako redom.

te se predlaže zadržati navedenu točku e. koja glasi:

„kad postoji odredba o minimalnom trajanju ugovornog odnosa isto predstavlja samo razlog kašnjenja prijenosa broja“

Obrazloženje:

Smatramo kako je nužno zadržati odredbu prema kojoj postojanje odredbe o minimalnom trajanju pretplatničkog odnosa predstavlja razlog kašnjenja prijenosa broja.

Naime iako se u članku 7. stavku 8. Pravilnika predlaže dodavanje odredbe prema kojoj davatelj broja koji korisniku koji ima ugovornu obvezu mora omogućiti da neposredno na licu mjesta i bez odlaganja podmiri ugovornu obvezu, navedeno ne znači da će korisnik koji podnosi zahtjev za prijenos broja doći do davatelj broja da bi podmirio ugovornu obvezu, odnosno da će prije zatraženog datuma prijenosa broja podmiriti ugovornu obvezu.

Stoga je u slučajevima kada korisnik do zatraženog datuma prijenosa broja ne podmiri ugovornu obvezu nužno ostaviti mogućnost da se zatraženi datum prijenosa broja može odgoditi. U suprotnom operatori davatelji broja mogu biti suočeni s poteškoćama u postupku naplate ugovornih obveza, odnosno s povećanim brojem zlouporaba od strane korisnika, a što nije svrha usluge prenosivosti broja.

- Predlaže se isti stavak nadopuniti sljedećim razlozima nemogućnosti prijenosa broja:
 - „o. ako je na pretplatničkom broju za koji se traži prijenos u tijeku preseljenje priključka“

Telefonski broj za koji se traži prijenos broja u trenutku podnošenja zahtjeva za prijenos broja može biti u fazi preseljenja na novu adresu, odnosno u fazi isključenja usluge na staroj adresi na zahtjev krajnjeg korisnika, dok na novoj adresi usluga još nije aktivna.

Obzirom da je korisnik kod operatora davatelja pokrenuo zahtjev za preseljenje čija realizacija može trajati određeno razdoblje zbog provjere i tehničkih procesa na novoj adresi, zbog zaštite interesa krajnjih korisnika smatramo da je opravdano omogućiti krajnjem korisniku realizaciju preseljenja linije na novu adresu, a ne stopiranje zahtjeva krajnjeg korisnika za preseljenjem osnovne usluge na novu adresu. Također treba uzeti u obzir i pokrenute resurse u izradi tehničkog rješenja za preseljenje, odlazak na teren radi uključanja i sistemsku podršku u IT sustavima radi realizacije zahtjeva. Nakon realizacije preseljenja, operator primatelj na zahtjev korisnika može poslati zahtjev za prijenos broja i zahtjev za potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji. Budući da je adresa instalacije korisnika ključni parametar za realizaciju usluge potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, smatramo da je opravdano odbiti zahtjev operatora primatelja za prijenos broja u slučaju kada je u tijeku preseljenje priključka predmetnog korisnika, a kako bi se realiziralo preseljenje na novoj adresi.

- „p. ako je na pretplatničkom broju za koji se traži prijenos u tijeku promjena tehnologije priključka“

Telefonski broj za koji se traži prijenos broja u trenutku podnošenja zahtjeva za prijenos broja može biti u fazi realizacije promjene na tehnologiji priključka na zahtjev korisnika, npr. iz ISDN u POTS, POTS u ISDN, Net Phone i sl. pri čemu se mijenja/dodaje/umanjuje numeracija na priključku. Obzirom da je korisnik kod operatora davatelja pokrenuo zahtjev za promjenom na priključku čija realizacija može trajati u trenutku podnošenja zahtjeva za prijenos broja (aktivnosti u tehnici), zbog zaštite interesa korisnika smatramo da je opravdano omogućiti korisniku realizaciju zahtjeva za promjenom na tehnologiji priključka, a ne stopiranje zahtjeva korisnika. Također treba uzeti u obzir i pokrenute resurse radi realizacije zahtjeva, te sistemsku podršku u IT sustavima.

Slijedom navedenog, smatramo da je potrebno uvesti ovaj razlog nemogućnosti prijenosa broja kako bi operator primatelj upozorio korisnika o otvorenom zahtjevu za promjenom na tehnologiji priključka u mreži operatora davatelja, a čime bi korisniku omogućio rješavanje statusa priključka.

- „r. ako je na pretplatničkom broju za koji se traži prijenos u tijeku uključanje:“
 - a) širokopolasne usluge u mreži operatora davatelja,
 - b) širokopolasne usluge pristupa Internetu u mreži drugog operatora,
 - c) dijeljenog izdvojenog pristupa“

Na telefonskom broju za koji se traži prijenos broja u trenutku podnošenja zahtjeva za prijenos broja može biti u tijeku realizacija uključanja širokopolasne usluge operatora davatelja, širokopolasne usluge operatora korisnika RUO-a temeljem usluge dijeljenog izdvojenog pristupa ili pak širokopolasne usluge operatora korisnika Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa.

Naime, praksa je pokazala da krajnji korisnici u istom vremenskom razdoblju sklapaju ugovore o pružanju usluga sa više operatora za različite usluge. Slijedom navedenog, smatramo da je u tom slučaju opravdano odbiti zahtjev za prijenos broja kako bi operator primatelj upozorio korisnika na otvoreni zahtjev u mreži drugog operatora i uputio korisnika da riješi status otvorenog zahtjeva sa operatorom s kojim je sklopio ugovor. Također treba uzeti u obzir i pokrenute resurse kod svih zainteresiranih strana radi realizacije predmetnih zahtjeva, dostavu opreme kod krajnjeg korisnika radi instalacije te sistemsku podršku u IT sustavima.

- „s. ako je na pretplatničkom broju za koji se traži prijenos u tijeku promjena u imenu/nazivu pretplatnika radi prijenosa pretplatničkog ugovora“

U trenutku podnošenja zahtjeva za prijenos broja krajnji korisnik može imati otvoren zahtjev za promjenu u imenu/nazivu korisnika radi podnesenog zahtjeva za prijenos pretplatničkog ugovora sa jednog na drugog krajnjeg korisnika operatora davatelja. Radi se, dakle, o slučaju promjene krajnjeg korisnika telefonskog broja koji je predmetom prijenosa.

Slijedom navedenog, moguća je situacija u kojoj zahtjev za prijenos broja podnosi novi krajnji korisnik (krajnji korisnik na kojeg se pretplatnički ugovor prenosi) iako u IT sustavima operatora davatelja prijenos pretplatničkog ugovora sa „starog“ krajnjeg korisnika još nije proveden. S druge strane, ukoliko je zahtjev za prijenos broja podnio „stari“ krajnji korisnik, a u tijeku je prijenos pretplatničkog ugovora na zahtjev predmetnog „starog“ krajnjeg korisnika na novog krajnjeg korisnika operatora davatelja, smatramo kako postupanje po takvom zahtjevu za prijenos broja ne bi bilo opravdano.

Drugim riječima, smatramo kako je u interesu postojećeg i novog krajnjeg korisnika propisati ovaj razlog nemogućnosti prijenosa broja budući da u trenutku zaprimanja zahtjeva za prijenos broja mogu postojati razlike u podacima o krajnjem korisniku na Zahtjevu za prijenos broja u odnosu na podatke postojećeg krajnjeg korisnika kod operatora davatelja. Smatramo da bi u predmetnom slučaju operator primatelj trebao uputiti krajnjeg korisnika da riješi svoj status korisnika po predmetnom telefonskom broju u mreži operatora davatelja.

„t. zbog usklađivanja roka za prijenos broja s pripremom realizacije tehnološki složenije usluge“

Pravilnik o prijenosu broja do sada nije na odgovarajući način adresirao procesna pitanja vezana uz realizaciju složenih usluga tipa ULL+NP ili BSA+NP već je isključivo temeljen na konceptu NP-a kao samostalne usluge. Taj koncept odražava se i u dizajnu centralne baze u kojoj nije predviđena mogućnost odvajanja različitih produkata (čisti NP, ULL+NP itd...) što uz postojanje FIFO principa guši procese realizacije usluga i dovodi do mogućeg kašnjenja za koje incumbent operator koji je jedini aktivno uključen u sve aktivnosti ne može i ne smije snositi odgovornost. Stoga je potrebno uvesti EU praksu da se rokovi realizacije manje složene usluge (NP) prilagode rokovima realizacije složenije usluge odnosno željenom datum realizacije složenije usluge.

- Podredno, ukoliko se ne usvoji dodavanje prethodne točke t. predlažemo u članku 7. dodavanje novog stavka koji glasi:

„U slučaju kada je prijenos broja vezan uz uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, veleprodajni širokopojasni pristup će se realizirati isključivo s istim parametrima linijskih brzina širokopojasnog pristupa koje je korisnik koristio kod davatelja broja.“

Obrazloženje:

Budući da u roku od 3 dana nije moguće ispitati tehničke mogućnosti te eventualno odbiti prijenos broja zbog nemogućnosti realizacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa, smatramo da je potrebno izbjeći rizik naknadnih odbijanja na način da se veleprodajni širokopojasni pristup realizira s istim linijskim brzinama jer tada nije potrebno provjeravati da li je neka drug brzina dostupna. Nakon što je prijenos broja obavljen, operator primatelj broja može tražiti neku drugu brzinu, pri čemu postupak promjene brzine neće utjecati na realiziranu uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa.

7. Dopisom od 3. srpnja 2009. godine operatori pokretnih javnih komunikacijskih mreža uputili su **prijedlog izmjena funkcionalnosti CABP sukladno članku 12. stavku 2. Pravilnika.**

Pod točkom 2.1. dopisa predloženo je omogućavanje vraćanja deaktiviranih brojeva u mreži primatelja broja operatoru korisniku. U odgovoru na navedeni zahtjev operatora, pod točkom 2.1. HAKOM-ovog dopisa od 15. srpnja 2009. godine (klasa: 344-01/08-01/817, ur.br: 376-12-09-02), navodi se: „Mogućnost vraćanja deaktiviranih brojeva u mreži primatelja broja je u postupku realizacije. Naime, u pripremi je implementacija novih funkcionalnosti za centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva koje će biti u funkciji do kraja tekuće godine kao i navedena funkcionalnost.“

Međutim, u ovom trenutku ne postoji mogućnost vraćanja deaktiviranih brojeva u mreži primatelja broja operatoru korisniku, jer takav administrativni proces nije definiran Pravilnikom i CABP nema sučelje i tehnički ne podržava takav administrativni proces.

U svrhu omogućavanja vraćanja deaktiviranih brojeva u mreži primatelja broja, predlažemo nadopunu Pravilnika novim administrativnim procesom za vraćanje deaktiviranih brojeva te implementaciju

korisničkog sučelja i funkcionalnosti referentnih podataka za ovu vrstu procesa na CABP. Uvođenjem korisničkog sučelja i dodatne funkcionalnosti referentnih podataka na CABP omogućilo bi se vraćanje deaktiviranih brojeva i obavještanje lokalnih baza svih operatora o vraćenim brojevima. Referentni podaci kojima se vrši vraćanje brojeva trebali bi imati oznaku kojom bi se razlikovali od referentnih podataka za standardni prijenos korisnika kako bi lokalne baze operatora razlikovale da se radi o vraćanju brojeva, a ne o prijenosu korisnika. Naknada za obradu takvih zahtjeva ne bi se trebala obračunavati.

8.

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja u članku 10. dodaje se novi stavak koji glasi:

„(2) Maksimalno trajanje vremenskog perioda u kojem korisnik usluge prijenosa broja može biti bez ugovorene usluge elektroničke komunikacijske mreže je 3 sata.“

te se predlaže dodati i nove stavke 3. i 4. koji glase:

„(3) U slučaju kada je prijenos broja vezan uz uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa, maksimalno trajanje vremenskog perioda u kojem korisnik usluge prijenosa broja može biti bez ugovorene širokopojasne usluge je 12 sati

„(4) Učestalost pogrešaka i/ili kašnjenja u realizaciji prijenosa broja ne može prijeći 5% od ukupnog broja zahtjeva za prijenos broja u jednoj kalendarskoj godini u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.“

Obrazloženje:

Budući da je za realizaciju veleprodajnog širokopojasnog pristupa potrebno dulje vrijeme nego što je potrebno za prijenos broja, a koje uključuje dodjelu novog širokopojasnog profila veleprodajnom korisniku, smatramo da nužno povećati dozvoljeno vrijeme u kojem je korisnik bez širokopojasne usluge na 12 sati. Osim toga treba imati na umu da krajnjem korisniku neće biti prekinuta osnovna govorna usluga već samo širokopojasni pristup Internetu.

Također, molimo HAKOM da razmotri prag tolerancije u visini od 5% od ukupnog broja zahtjeva za prijenos broja u jednoj kalendarskoj godini, a u koji bi ulazili svi slučajevi kašnjenja u realizaciji zbog mogućih pogrešaka koje nastaju uslijed neažurnosti sustava te potrebe za ručnim obavljanjem posla što ni uz najveće napore nije moguće u potpunosti izbjeći. Naime, u procesu prijenosa brojeva moguće je da se dogode sistemske pogreške u automatiziranim sustavima HT-a pri čemu se kreiraju ručni zadaci za prijenos broja što onda dovodi do generiranja pogrešaka od strane djelatnika. HT naglašava da je pokrenuo aktivnosti u cilju smanjivanja nastajanja pogrešaka u procesima prijenosa broja, međutim, mogućnost grešaka je uvijek moguća te ih je nemoguće u potpunosti izbjeći.

9.

- Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja u članku 11. stavak 1. mijenja se i glasi:

„Primatelj broja će operatoru kojem su brojevi dodijeljeni primarnom dodjelom sukladno odredbama važećeg Pravilnika o dodjeli adresa i brojeva, prema odredbama važećeg Pravilnika o i plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije te važećeg Pravilnika o plaćanju naknada za pravo uporabe adrese, brojeva i radiofrekvencijskog spektra plaćati godišnju naknadu u iznosu određenom navedenim pravilnicima, za svaki pretplatnički broj koji je prenesen

u njegovu elektroničku komunikacijsku mrežu razmjerno broju dana u godini koliko se dugo taj preneseni broj nalazi u elektroničkoj komunikacijskoj mreži primatelja broja.“

te se predlaže dodatak na način da se u članku 11. iza stavka 1. dodaju novi stavci 2. i 3. koji glase:

„(2) 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, može zatražiti prijenos prava na uporabu brojeva adresa sukladno Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva, a koji primatelj broja mora prihvatiti.

„(3) Ukoliko davatelj broja nema drugih brojeva u sekundarnoj dodjeli koje koristi u svojoj mreži, a svi preostali brojevi su u mreži više od jednog operatora kao preneseni brojevi, može zatražiti prijenos prava na uporabu brojeva adresa sukladno Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva na operatora koji ima većinu brojeva u tom bloku, a u slučaju da ima više takvih onda operatoru koji je prvi od njih zatražio prijenos broja, a koji primatelj broja mora prihvatiti.“

Posljedično, u članku 11. postojeći stavci od 2. do 10. postaju stavci od 4. do 12.

Obrazloženje:

Situacija u kojoj operator davatelj nema korisnika u bloku, a u istom bloku se nalaze preneseni brojevi onemogućuju operatoru učinkovito upravljanje numeracijskim resursima, upravljanje troškovima te općenito utječe na učinkovito upravljanje brojevnim prostorom jer operator primatelj nema motiva niti razloga voditi brigu o učinkovitom upravljanju brojevnim i adresnim prostorom ako ne koristi blok. Time se ujedno narušava načelo dodjele brojeva u blokovima jer operatori korisnici upravljaju samo jednim brojem bez ikakve odgovornosti za upravljanje blokom koji je osnova primarne dodjele. Ovim izmjenama bi se načelo dodjele u blokovima poštovalo u potpunosti, a odgovornost za učinkovito upravljanje brojevnim prostorom bi se prenijela na stvarne korisnike primarne dodjele.