



Iskon Internet d.d.
Garićgradska 18; 10 000 Zagreb, Hrvatska
Tel. +385 1 6000 700; Fax +385 1 6000 777

www.iskon.hr
OIB: 36779353407
Žiroračun kod ZABE: 2360000-1101208338

Zagreb, 23.07.2012.

Komentari Iskon Interneta d.d. u javnoj raspravi na Prijedlog Pravilnika o prenosivosti broja

Poštovani,

Podržavamo prijedlog donošenja novog Pravilnika u cilju bolje preglednosti, ujednačavanja i jasnoće teksta (dalje u tekstu: Prijedlog).

U pogledu predloženih izmjena očitujemo se kako slijedi:

I. Članak 15., stavak 3. i članak 18., stavak 1. - Odbijanje prijenosa broja;

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 će se na kraju prenijeti na krajnjeg korisnika.

II. Članak 17. stavak 8. Prijedloga: U članku 17. stavak 8. koji opisuje slučaj tehničke nemogućnosti realizacije prijenosa broja uslijed problema rada CABP, a povezano sa člankom 20. koji propisuje obvezuju korištenja CABP baze u postupku realizacije prijenosa 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 prijenosa broja te uspostave usluga kao i kvalitetno informirati krajnje korisnike o razlozima eventualnog kašnjenja u realizaciji prijenosa broja.

III. Članak 21. stavak 4. Prijedloga: „U slučaju da operator davatelj neopravdano izvan vremenskog okvira prijenosa broja izvrši prijenos broja, obavezan je nadoknaditi operatoru primatelju broja za svaki započeti radni dan preuranjenog/zakašnjelog prijenosa po



Iskon Internet d.d.
Garićgradska 18; 10 000 Zagreb, Hrvatska
Tel. +385 1 6000 700; Fax +385 1 6000 777

www.iskon.hr
OIB: 36779353407
Žiroračun kod ZABE: 2360000-1101208338

zahtijevanom broju sljedeću naknadu: *Za svaki započeti radni dan preuranjenog /zakašnjelog prijensa broja u nepokretnoj mreži - 200 kn.*

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 prijensa broja ili zlorabe prijensa broja od strane ili u korist operatora. Direktiva određuje potrebu sankcioniranja operatora, u slučaju kašnjenja kao i u slučaju zlorabe prijensa broja, ali na način koji će 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 prijensa broja izvan vremenskog okvira za prijenos broja, pravo na naknadu štete po danu kašnjenja ima krajnji korisnik, i to od onog operatora čijim je djelovanjem do takvog prijensa došlo.

IV. 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 će dobiti obavijest „Broj je



Iskon Internet d.d.
Garićgradska 18; 10 000 Zagreb, Hrvatska
Tel. +385 1 6000 700; Fax +385 1 6000 777

www.iskon.hr
OIB: 36779353407
Žiroračun kod ZABE: 2360000-1101208338

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 će 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, neće biti zanemariv. Smatramo da će 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 obavještanja korisnika, a uzimajući u obzir cilj koji se želi postići 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 će 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.

Stoga predlažemo da se predmetna odredba izmjeni 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.



Iskon Internet d.d.
Garićgradska 18; 10 000 Zagreb, Hrvatska
Tel. +385 1 6000 700; Fax +385 1 6000 777

www.iskon.hr
OIB: 36779353407
Žiroračun kod ZABE: 2360000-1101208338

V. Članak 23. stavak 11. – U vezi sa prethodnim komentarom, 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 dvojbene 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.

VI. Dodatak I i Dodatak II – obrazac Zahtjeva za prijenos broja – 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.



Iskon Internet d.d.
Garićgradska 18; 10 000 Zagreb, Hrvatska
Tel. +385 1 6000 700; Fax +385 1 6000 777

www.iskon.hr
OIB: 36779353407
Žiroračun kod ZABE: 2360000-1101208338

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.

Srdačan pozdrav,
Iskon Internet d.d.