



TELE2 d.o.o.
za telekomunikacijske usluge
Ulica grada Vukovara 269 d
10000 Zagreb, Hrvatska

T +385 (0)1 63 28 300
F +385 (0)1 63 28 301
OIB 70133616033

Podaci o društvu: upisano u registar Trgovačkog suda 08049234 1
Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d. žiro račun: 2340009-1110169306
Temeljni kapital 2.610.000.000,00 kn uplaćen u cijelosti
Članovi uprave društva: Malin Holmberg, Vivek Sharma, Dubravko Horvatić, Johan Bergström, Viktor Pavlinić

**Hrvatska agencija za poštu
i elektroničke komunikacije
Jurišićeva 13
10002 Zagreb**

Datum: 23. srpnja 2012. godine
Predmet: Prijedlog Pravilnika o prenosivosti broja
– očitovanje, dostavlja se

Poštovani,

Nastavno na otvaranje javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o prenosivosti broja (dalje: Prijedlog Pravilnika) objavljene na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM), Tele2 d.o.o. (dalje u tekstu: Tele2) u nastavku dostavlja svoja očitovanja na Prijedlog Pravilnika.

S obzirom da se Prijedlogom Pravilnika predlaže uvođenje novih obveza za operatore koji sudjeluju u postupku prijenosa broja, ispunjenje kojih bi zahtijevalo vrlo složenu i dugotrajnu tehničku implementaciju (osobito obveze iz članka 23. Prijedloga Pravilnika), predlažemo održavanje sastanka sa stručnom službom HAKOM-a na kojem bismo dodatno objasnili komentare iznesene u ovom očitovanju.

1) Članak 15 stavak 2. Prijedloga Pravilnika

*„(2) Davatelj broja obvezan je **u roku 1 radnog dana** od dana zaprimanja Zahtjeva za prijenos broja provjeriti mogućnost prenosivosti broja i putem CABP obavijestiti primatelja broja o prihvatanju, odbijanju ili odgodi roka za realizaciju prijenosa broja.“*

Smatramo da bi rok od 1 radnog dana definiran gore navedenom odredbom trebalo preciznije odrediti jer je praksa pokazala da dolazi do različitog tumačenja navedene odredbe (koja je sadržana i u trenutno važećem Pravilniku o prenosivosti broja) od strane operatora.

Tele2 shvaća da prema navedenoj odredbi rok od 1 radnog dana znači da ako je davatelj broja zaprimio zahtjev do kraja jednog radnog dana (do ponoći) treba putem CABP-a obavijestiti primatelja do kraja idućeg radnog dana (do ponoći). Tako bi npr. na zahtjev zaprimljen u petak u 23:00 sata davatelj morao odgovoriti najkasnije do utorka odnosno u ponedjeljak do 23:59:59 sati.

Prema shvaćanju nekih operatora rok od 1 radnog dana znači da ako je davatelj broja zaprimio zahtjev do kraja radnog vremena jednog radnog dana (do 17:00 sati) treba putem CABP-a obavijestiti primatelja do kraja radnog vremena idućeg radnog dana (do 17:00 sati). Tako bi npr. na zahtjev zaprimljen u petak u 23:00 sata davatelj morao odgovoriti najkasnije do utorka do 17:00 sati, a na zahtjev zaprimljen u petak u 15:00 sati bi davatelj morao odgovoriti najkasnije do ponedjeljka do 17:00 sati.

Smatramo da tumačenje Tele2 odgovara stvarnoj volji predlagatelja jer se koristi termin „1 radni dan“, a ne „radno vrijeme 1 radnog dana“, međutim s obzirom na drukčije shvaćanje nekih operatora smatramo da je donošenje novog Pravilnika dobra prilika da se svaka dvojba otkloni dodatnim raspisivanjem odredbe.

Slijedom navedenoga predlažemo u članku 15. Prijedloga Pravilnika iza stavka 3. dodati stavak 4. koji bi glasio:

„(4) Jedan radni dan u smislu ovog Pravilnika znači dan koji nije subota, nedjelja ili blagdan, u trajanju od 24 sata, a ne samo dio dana koji se nalazi unutar radnog vremena.“

2) Članak 21. stavak 4. Prijedloga Pravilnika

„(4) U slučaju da operator davatelj neopravdano izvan vremenskog okvira prijenos broja izvrši prienos broja, obvezan je nadoknaditi operatoru primatelju broja za svaki započeti radni dan preuranjenog/zakašnjelog prijensa po zahtijevanom broju sljedeću naknadu:

	<i>Za prvi započeti radni dan preuranjenog /zakašnjelog prijensa broja u nepokretnoj mreži</i>	<i>Za prvi započeti radni dan preuranjenog /zakašnjelog prijensa broja u pokretnoj mreži</i>
<i>Naknada</i>	<i>200 kn</i>	<i>200 kn</i>

Pozdravljamo odluku predlagatelja da uvođenjem predložene naknade zaštiti korisnike i operatora primatelja od negativnih posljedica preuranjenog/zakašnjelog prijensa broja.

Međutim, ukazujemo na činjenicu da se najveći broj zakašnjelih ili preuranjenih prijensa mjeri u satima preuranjenosti/kašnjenja, a ne u danima, te da stoga ovakva odredba neće imati učinak kakav bi predlagatelj želio ostvariti.

Napominjemo da i nekoliko sati preuranjenog prijensa od strane davatelja broja može imati iznimno štetne posljedice za korisnika, a posredno i na primatelja broja zbog toga što korisnik već na prvom koraku suradnje sa primateljem broja nailazi na poteškoće i neugodnosti.

Tako na primjer, ukoliko davatelj broja izvrši preuranjeni prienos i zatim isključi korisnika iz svoje mreže korisnik u razdoblju od trenutka takvog prijensa pa sve do izvršenja prijensa od strane primatelja broja neće biti u mogućnosti primiti niti upućivati pozive. To zapravo znači potpuna nedostupnost usluge za korisnika izvan vremenskog okvira na koji je korisnik računao.

Dakle, prema sadašnjem rješenju korisnik bi uslijed pogreške davatelja broja mogao ostati bez usluge i do 61 sat (ukoliko je davatelj prienos izvršio u subotu u 00:00:01 sati, a ugovoren je prienos za ponedjeljak u vremenskom okviru od 13:00 do 16:00 sati), a da davatelj za to treba platiti naknadu od svega 200 kn.

Nadalje, ako davatelj broja kasni s izvršenjem prijensa, korisnik neće moći zaprimati pozive sve dok prienos od strane davatelja ne bude izvršen jer će pozivi biti upućivani u mrežu davatelja broja, a korisnik će se već nalaziti u mreži primatelja broja.

Dakle, prema sadašnjem rješenju korisnik bi uslijed pogreške davatelja broja mogao ostati nedostupan do 61 sat (ukoliko je davatelj prienos izvršio u nedjelju u 23:59:59 sati, a ugovoren je prienos za petak koji prethodi toj nedjelji u vremenskom okviru od 8:00 do 11:00 sati), a da davatelj za to treba platiti naknadu od svega 200 kn.

Takvo rješenje neće motivirati davatelja broja da, kada već jednom izađe iz vremenskog okvira, svoje postupanje što prije uskladi sa svojom obavezom već će davatelj broja kada već uđe u zakašnjenje i snosi trošak od 200 kn biti u mogućnosti ležerno nastaviti s kašnjenjem sve do početka sljedećeg radnog dana.

Slijedom svega navedenoga predlažemo izmijeniti članak 21. stavak 4. tako da glasi:

„(4) U slučaju da operator davatelj neopravdano izvan vremenskog okvira prijena broja izvrši prijenos broja, obavezan je nadoknaditi operatoru primatelju broja za preuranjen/zakašnjeli prijenos po zahtijevanom broju sljedeću naknadu:

	<i>Za prvi započeti sat preuranjenog /zakašnjelog prijena broja u nepokretnoj mreži</i>	<i>Za svaki sljedeći započeti sat preuranjenog /zakašnjelog prijena broja u nepokretnoj mreži</i>	<i>Za prvi započeti sat preuranjenog /zakašnjelog prijena broja u pokretnoj mreži</i>	<i>Za svaki sljedeći započeti sat preuranjenog /zakašnjelog prijena broja u pokretnoj mreži</i>
<i>Naknada</i>	<i>200 kn</i>	<i>50 kn</i>	<i>200 kn</i>	<i>50 kn</i>

3) Članak 23. stavak 1. do 7. Prijedloga Pravilnika

„(1) Prije uspostave poziva prema prenesenom broju operator krajnjeg korisnika koji poziva preneseni broj je obavezan kratkim zvučnim signalom navedenog krajnjeg korisnika obavijestiti da je pozvani broj prenesen u drugu mrežu.

(2) Usluga iz stavka 1. ovog članka može se isključiti na zahtjev krajnjeg korisnika koji poziva preneseni broj.

(3) Svako uključivanje i isključivanje zvučnog signala iz stavka 1. ovog članka je besplatno.

(4) Operator je obavezan na zahtjev korisnika, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, omogućiti pozivatelju prenesenog broja putem glasovne poruke obavijest o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.

(5) Glasovna poruka iz stavka 4. ovog članka glasi kako slijedi: „Broj je prenesen u X mrežu“, pri čemu je „X“ mreža u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.

(6) U slučaju aktiviranja glasove poruke iz stavka 5. ovog članka prestaje obavještanje putem zvučnog signala iz stavka 1. ovog članka.

(7) Usluga govorne poruke isključuje se na zahtjev korisnika pozivatelja te se u navedenom slučaju uključuje obavijest iz stavka 1. ovog članka.“

Smatramo će predloženo rješenje, unatoč shvaćanju predlagatelja da je isto na dobrobit korisnika, nepotrebno opterećivati te iritirati korisnike, a osobito s obzirom na činjenicu da su korisnici već opterećeni primanjem raznih poruka i obavijesti koje operatori moraju odašiljati uslijed svojih regulatornih obveza.

Sama mogućnost da se zvučni signal isključi bez naknade ne znači da će tu mogućnost korisnici koji takav signal budu smatrali iritirajućim i iskoristiti.

Naime, prosječni korisnici su, unatoč brojnim obavijestima od strane operatora i kampanjama vođenim od strane HAKOM-a kojima im se ukazuje na njihova prava i mogućnosti, na žalost, vrlo pasivni i najčešće ostaju na onoj opciji koja im je unaprijed dodijeljena. Mnoge će korisnike pojava zvučnog signala i zabrinuti jer će ih navesti na pomisao da nešto s uslugom nije u redu. Osobito tu mislimo na osobe starije životne dobi koje se teško snalaze u svijetu ubrzanog razvoja tehnologije i na koje svaka promjena u načinu pružanja usluge djeluje stresno.

Iz navedenih razloga smatramo da rješenje koje je sadržano u trenutno važećem Pravilniku o prenosivosti broja najbolje odgovara potrebama korisnika jer omogućava onim korisnicima koji su zaista zainteresirani za primanje obavijesti da aktiviraju uslugu odašiljanja iste, a da se pri tome ne opterećuje cijela baza korisnika.

Napominjemo da će uvođenje obaveze operatorima da obavještavaju sve svoje korisnike o mogućnosti uključivanja glasovne poruke (kako je predloženo u članku 23. stavak 9. Prijedloga Pravilnika) omogućiti da stvarno svi korisnici budu upoznati sa svojim mogućnostima te da svi oni koji to zaista i žele zatraže odašiljanje obavijesti.

Osim što predloženo rješenje nije povoljno za korisnike, isto je izuzetno skupo za operatore i iziskuje puno vremena za implementaciju te ga nije moguće implementirati u roku od samo tri mjeseca koliko je predloženo u prijelaznim i završnim odredbama Prijedloga Pravilnika.

Nametanje ovakve obaveze koja će operatorima uzrokovati troškove u milijunskim iznosima, a bez da ista ostvari neki konkretan učinak za razvoj tržišta elektroničkih komunikacija ili na poboljšanje položaja korisnika, i to u trenutku krize kada je i zakonodavac shvatio potrebu da se smanji porezno opterećenje operatorima ne bi li se tako omogućio nastavak investicija, sasvim je neracionalno.

Treba imati u vidu da su operatori već uložili velika sredstva kako bi svoje sustave prilagodili izvršenju obaveze obavještavanja koja je propisana važećim Pravilnikom o prenosivosti broja te da se uzastopnim nametanjem novih i drukčijih obaveza (predlagatelj je prvo svojom *Odlukom o prenosivosti broja i predodabiru operatora* naložio rješenje da svi korisnici moraju biti obaviješteni o mreži u koju je prenesen broj, zatim je trenutno važećim Pravilnikom o prenosivosti broja naložio da se ipak obavijest daje samo korisnicima koji to zatraže, a sada opet Prijedlogom Pravilnika želi naložiti da zvučni signal primaju svi korisnici) kojima se želi ostvariti ista svrha stvara pravna i poslovna nesigurnost koja se u konačnici negativno odražava na razvoj tržišta elektroničkih komunikacija.

Prilikom uspostave poziva prema prenesenim brojevima operator javne komunikacijske mreže u kojoj započinje poziv će prije uspostave poziva izvijestiti korisnika usluga o javnoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.

Nadalje, troškovi koje bi operatori pretrpjeli zbog uvođenja gore navedenih obaveza ne sastoje se samo od direktnog ulaganja u tehničku prilagodbu sustava već i od troškova službe za korisnike koja bi nakon uvođenja zvučnog signala bila pod znatno većim opterećenjem jer bi korisnici masovno pozivali da pitaju kakav je sad to zvučni signal, čemu služi i kako se isključuje.

Gledano samo sa tehničke strane (kada bismo zanemarili učinak na korisnike usluga) bilo bi prihvatljivo i rješenje da se nametne obaveza davanja zvučnog signala bez mogućnosti odabira opcije primanja glasovne poruke ili obratno. Međutim, uvođenje dvije opcije zahtijeva kreiranje dodatne baze brojeva i prilagodbu sustava za što je potrebno izraditi izuzetno složeno tehničko rješenje koje bi, kako smo već napomenuli, uzrokovalo višemilijunske troškove.

Do trenutka predviđenog za davanje komentara u ovoj javnoj raspravi nije moguće napraviti preciznu procjenu vremena potrebnog za implementaciju predloženog rješenja, ali već grube procjene govore da je za implementaciju potrebno najmanje dvije godine tako da bi primjenu spornih odredbi bilo neophodno odgoditi najranije do 2015. godine, a ne samo za 3 mjeseca kako je predloženo. Bilo kakav pritisak da se implementacija izvrši u roku kraćem od realnog mogla bi imati za posljedicu ugrožavanje funkcioniranja cjelokupnog tehničkog sustava Tele2.

Slijedom svega navedenoga predlažemo da se odustane od uvođenja obaveza navedenih u gore citiranim stavcima te da se zadrži rješenje koje je trenutno na snazi uz uvođenje obaveze operatora da dva puta godišnje informiraju korisnike o mogućnosti aktiviranja primanja obavijesti odnosno glasovne poruke.

4) Članak 23. stavak 9. Prijedloga Pravilnika

„(9) Operatori su obvezni najmanje dva puta tijekom kalendarske godine obavještavati svoje krajnje korisnike o mogućnosti besplatnog uključivanja obavijesti o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv i to putem računa za javnu komunikacijsku uslugu, odnosno SMS poruke za korisnike unaprijed plaćene usluge (eng: „pre-paid“).“

Kao što smo već naveli u komentaru pod točkom 3) ovog očitovanja, nametanje obaveze informiranja korisnika o mogućnosti besplatnog uključivanja obavijesti zaista ima smisla jer će ostvariti cilj da zaista svi korisnici koji bi željeli primati poruku to i zatraže, a na taj način će se moći odstupiti i od rješenja nametanja zvučnog signala korisnicima.

Međutim, smatramo da bi trebalo operatorima ostaviti da sami odluče na koji će način obavijestiti svoje korisnike vodeći se pri tome poslovnom logikom, ali, naravno, ne na štetu kvalitete informiranja korisnika. Dakle, ne mislimo pri tome da bi korisnici mogli biti obaviješteni samo putem internetske stranice, već mislimo da i pretplatnici mogu biti obaviješteni SMS porukom, odnosno da registrirani pre-paid korisnici mogu biti obaviješteni pisanim putem te da korisnici koji su za svrhu komunikacije sa davateljem usluga dali adresu svoje elektroničke pošte mogu biti obaviješteni i putem elektroničke pošte.

Slijedom navedenoga predlažemo u članku 23. izmijeniti stavak 9. tako da isti glasi:

„(9) Operatori su obvezni najmanje dva puta tijekom kalendarske godine pisanim ili elektroničkim putem obavještavati svoje krajnje korisnike o mogućnosti besplatnog uključanja obavijesti o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.“

5) Članak 23. stavak 10. Prijedloga Pravilnika

„(10) Stavci 1. do 8. ovog članka na odgovarajući način se primjenjuju i u slučajevima kada krajnji korisnik, uz zadržavanje postojećeg broja, mijenja tarifu u okviru koje mu je cijena poziva prema brojevima unutar iste mreže različita od cijene poziva prema brojevima unutar odabrane tarife.“

Predložena odredba je nejasno sastavljena te nije vidljivo što se istom nalaže. Da li se njome nameće nekakva obveza samo operatoru koji nudi tarife sa različitim cijenama poziva prema brojevima unutar iste mreže ili se obveza nameće svim operatorima?

U svakom slučaju operatoru je dostupna samo informacija o tome u kojoj se mreži nalazi pojedini broj, ali ne i na kojoj tarifi se nalazi pojedini broj koji je u mreži drugog operatora. Dakle, tehnički nije izvediva implementacija rješenja kojim bi operator upozoravao svoje korisnike da se neki broj nalazi u mreži drugog operatora na „toj i toj tarifi“.

Nadalje, ne radi se o prijenosu broja u drugu mrežu već o promjeni tarife unutar iste mreže i stoga nije jasno kako se ovakva odredba uopće nalazi u prijedlogu Pravilnika o prenosivosti broja.

Slijedom navedenog, predlažemo u članku 23. brisati stavak 10.

6) Nedostatak vremenskog ograničenja za podnošenje novog zahtjeva za prijenos broja

Odredbom članka 9. stavka 2. trenutno važećeg Pravilnika o prenosivosti broja propisano je:

„(2) Nakon provedenog prijenosa broja, isti pretplatnik ne može ponovno zatražiti prijenos broja u razdoblju kraćem od tri mjeseca od dana prijenosa broja, osim ako ugovorom o zasnivanju pretplatničkog odnosa nije utvrđeno drukčije. Navedeno se ne odnosi na slučajeve u kojima je korisniku bilo ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga zbog povrede ugovornih obveza od strane primatelja broja.“

Prijedlog Pravilnika ne sadrži takvu ili sličnu odredbu kojom bi se vremenski ograničila mogućnost podnošenja ponovnog zahtjeva za prijenos broja, a u obrazloženju predlagatelja nigdje se ne navodi iz kojeg se razloga odstupa od dosadašnje prakse.

Smatramo da je gore navedena odredba neophodna jer pomaže u sprječavanju zlouporaba od strane korisnika štiteći istovremeno poštene korisnike od nesavjesnog postupanja primatelja broja.

S obzirom da nepodmirivanje obveza od strane korisnika ne smije biti razlog za obijanje zahtjeva za prijenos broja bez ovakvog minimalnog stupnja zaštite za operatore zlonamjerni korisnik može vrlo jednostavno ne plaćati račune jednom operatoru i onda prenijeti broj u mrežu drugog operatora pa zatim i u mrežu trećeg operatora.

Trenutno važeći rok od tri mjeseca rješava taj problem jer je tri mjeseca dostatno razdoblje da korisnik koji ne plaća račune bude trajno isključen (1 mjesec pružanja usluga, 30 dana za privremeno isključenje po opomeni, 30 dana za trajno isključenje), a trajno isključenje predstavlja razlog za odbijanje zahtjeva za prijenos broja.

Pretpostavljamo da je predlagatelj upravo iz gore navedenih razloga ugradio gore citiranu odredbu u trenutno važeći Pravilnik o prenosivosti broja te da izostanak takve ili slične odredbe u Prijedlogu Pravilnika nije rezultat namjere predlagatelja već da je ista slučajno izostavljena prilikom sastavljanja teksta Prijedloga Pravilnika.

Slijedom navedenoga predlažemo u Prijedlog Pravilnika ugraditi odredbu koja je jednaka ili slična odredbi članka 9. stavka 2. trenutno važećeg Pravilnika o prenosivosti broja.

S poštovanjem,

Tele2 d.o.o.

