

Dodjela brojeva za usluge od društvenog značaja u Republici Hrvatskoj

Brojevi iz numeracijskog raspona 116XXX brojeva

Usluge od društvenog značaja

(Dokumentacija za dodjelu)

Zagreb, travanj 2013. godine

I. UVOD

1. Svrha

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) provodi projekt „Dodjela brojeva za usluge od društvenog značaja u Republici Hrvatskoj“. Ovaj dokument određuje provedbu dodjele brojeva za usluge od društvenog značaja - usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću (Harmonizirani europski kratki broj) 116XXX kao i kriterij odabira zainteresirane strane - korisnika navedenih brojeva, način i rokove za dostavu ponuda, a sve u svrhu donošenja odluke o dodjeli pojedinog broja.

1.1. Pravna osnova i pojašnjenje

U skladu s nadležnostima određenima Zakonom o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08, 90/11, 133/12, dalje: ZEK), preciznije poglavlje IX. „Adresiranje i numeriranje“, HAKOM upravlja adresnim i brojevnim prostorom u Republici Hrvatskoj kao prirodno ograničenim općim dobrom, radi osiguranja razložne, ravnomjerne i djelotvorne uporabe adresa i brojeva, a na temelju međunarodnih propisa te međunarodnih ugovora i sporazuma koji obvezuju Republiku Hrvatsku.

Slijedom navedenog, a u skladu s Odlukom Europske komisije od 15. veljače 2007. godine o rezervaciji nacionalnog numeracijskog raspona koji počinje s '116' za usklađene brojeve usluga od društvenog značaja (2007/116/EZ) i Odlukom Europske komisije od 30. studenoga 2009. godine kojom se izmjenjuje i dopunjuje Odluka 2007/116/EZ o uvođenju dodatnih rezerviranih brojeva koji počinju s '116' (2009/884/EZ) te europskim preporukama iz područja navedene problematike, Vijeće HAKOM-a je donijelo Plan numeriranja („Narodne novine“ broj 11/13, dalje: Plan) u kojem je unaprijed rezerviralo šestoznamenaste kratke kodove (brojeve) 116XXX za usluge od društvenog značaja. U usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću spadaju: pozivni centar za nestalu djecu (*Hotline for missing children*), pozivni centar za žrtve zločina (*Victims of Crime*), pozivni centar za djecu (*Child Helpline*), pozivni centar za medicinske usluge (*Non-Emergency Medical Services*), pozivni centar za emocionalnu pomoć (*Emotional support helpline*) koji su harmonizirani na području cijele Europe.

Namjera je regulative Europske komisije da usluge od društvenog značaja budu dostupne putem istih, lako prepoznatljivih telefonskih brojeva u svim državama članicama Europske unije (dalje: EU). Za ove usluge trenutno postoji mnogo pozivnih centara (eng. „*helpline*“) koji su dostupni u cijeloj Europi. Međutim, pozivni brojevi za te usluge razlikuju se u pojedinim zemljama, što ih čini teško pamtljivim za posjetitelje iz drugih zemalja članica EU te posjetitelji nisu u mogućnost ostvariti poziv odnosno pozvati broj za određenu uslugu u trenutku kada trebaju pomoć ili savjet.

Kako bi se postigao cilj „*isti broj - ista usluga*“ širom EU-a, Europska komisija je 15. veljače 2007. godine donijela Odluku o rezervaciji nacionalnog numeracijskog raspona koji počinje s '116' za usklađene brojeve usluga od društvenog značaja (2007/116/EZ). Prema navedenoj odluci usluge od društvenog značaja su usluge iznimno važne za posjetitelje iz drugih zemalja. Navedena odluka pojašnjava smisao i značaj usluga od društvenog značaja.

Prema članku 12. Pravilnika o dodjeli adresa i brojeva („Narodne novine“ broj 85/12) ove usluge namijenjene su pojedincima na način da zadovoljavaju određenu društvenu potrebu

koja osobito pridonosi dobrobiti ili sigurnosti građana odnosno određenoj skupini građana, ili pomažu građanima u nevolji te mogu biti od koristi inozemnim posjetiteljima. Također, ove usluge služe za pružanje informacija, podrške i izvješćivanja građana. Nadalje, dostupne su svim građanima te nije potreban prethodni zahtjev ili registracija za pristup ovim uslugama. Korištenje ovih usluga nije vremenski ograničeno te isključuje usluge privremenog karaktera (npr. usluge koje su povezane uz neki pojedinačni događaj). Navedene usluge nisu namijenjene za komercijalne svrhe te im se pristupa putem besplatnog broja odnosno bilo kakvo plaćanje ili obveza plaćanja od strane pozivatelja ne može biti preduvjet korištenja usluga. Prilikom korištenja usluga isključeno je oglašavanje, zabava, marketing i prodaja, korištenje poziva za buduću prodaju komercijalnih usluga. Pravne osobe koje pružaju usluge od društvenog značaja, a koriste 116XXX brojeve, moraju biti spremne prihvatiti trošak dolaznih poziva u skladu s ugovorom kojeg će sklopiti s operatorom elektroničkih komunikacija (dalje: operator).

II. POVEZNICA S EUROPOM

Odlukom Europske komisije 2007/116/EZ rezervira se nacionalni numeracijski raspon koji počinje s '116' za usklađene brojeve za usklađene usluge od društvenog značaja. Prilog toj odluci sadrži popis posebnih brojeva u tom rasponu numeracije te usluga za koje je rezerviran svaki od tih brojeva. Taj se popis može prilagoditi u skladu s postupkom iz članka 22. stavka 3. Okvirne direktive 2002/21/EZ.

Poželjno je da građani država članica, uključujući putnike i korisnike s invaliditetom, imaju pristup određenim uslugama od društvenog značaja koristeći iste prepoznatljive brojeve u svim državama članicama. Trenutno u državama članicama postoji mnoštvo različitih programa numeriranja i pozivanja i ne postoji zajednički program numeriranja kojom bi se rezervirali isti telefonski brojevi za takve usluge u EU. Stoga je u tu svrhu potrebno djelovanje EU.

Usklađivanje brojevnih resursa nužno je kako bi usluge koje se pružaju u različitim državama članicama bile dostupne krajnjim korisnicima uporabom istoga broja. Kombinacijom „*isti broj – ista usluga*“ osigurat će se da je određena usluga, bez obzira na to u kojoj se državi članici pruža, uvijek povezana s određenim brojem u EU. Time se dobiva usluga s paneuropskim identitetom u korist europskih građana koji će znati da će biranjem istoga broja dobiti pristup istoj vrsti usluge u različitim državama članicama. Tom će se mjerom poticati razvoj paneuropskih usluga.

Kako bi se odražavao društveni značaj predmetnih usluga, usklađeni brojevi trebaju biti besplatni brojevi, što znači da operatori moraju snositi troškove poziva na brojeve 116XXX. Prema tome, besplatna priroda brojeva nužna je sastavnica provedbe usklađivanja.

Nužno je pridodati uvjete koji su usko povezani s nadzorom prirode pružene usluge kako bi se osiguralo da se usklađeni brojevi koriste za pružanje posebne vrste usluge obuhvaćene odlukom (2007/116/EZ).

Uz pravo na uporabu određenog usklađenog broja idu određeni uvjeti, na primjer, da se povezana usluga, na prikladan način, mora pružati 24 sata dnevno 7 dana u tjednu.

U skladu s Okvirnom direktivom (2002/21/EZ), nacionalna regulatorna tijela odgovorna su za upravljanje nacionalnim planovima numeriranja i za kontrolu dodjele nacionalnih brojevnih

resursa određenim trgovačkim društvima. U skladu s člankom 6. i člankom 10. Direktive 2002/20/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. godine o ovlaštenjima u elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (Direktiva o ovlaštenjima), na uporabu brojeva mogu se primjenjivati određeni uvjeti kao i kazne u slučaju nepoštivanja tih uvjeta.

Popis posebnih brojeva u numeracijskom rasponu koji počinju s '116' treba redovno ažurirati u skladu s postupkom u članku 22. stavku 3. Okvirne direktive. Države članice trebale bi objaviti postojanje takvih brojeva na način dostupan svim zainteresiranim strankama, na primjer, na svojim internetskim stranicama.

III. POSTOJEĆE STANJE

Europska komisija rezervirala je po jedan broj iz serije 116XXX za svaku vrstu usluga od društvenog značaja. Ovakav način postupanja Vijeće HAKOM-a je unijelo u Plan. Međutim, takav pristup predstavlja jedinstvenu situaciju kod primarne dodjele brojeva koju obavlja HAKOM.

Naime, HAKOM-ova uobičajena procedura dodjele adresa i brojeva, prema članku 72. ZEK-a, podrazumijeva rješavanje zahtjeva operatora za primarnu dodjelu adresa ili brojeva prema redoslijedu zaprimanja, pod uvjetom da zahtjevi sadrže sve podatke u smislu članka 71. ZEK-a. Dakle, HAKOM postupuje po načelu „*prvi dođe - prvi poslužen*“. Ovakav način postupanja nije prikladan za situaciju u kojoj postoji samo jedan broj za određenu uslugu, a to je slučaj kod usluga od društvenog značaja, jer postoji mogućnost da više pružatelja usluga bude zainteresirano za korištenje brojeva rezerviranih za usluge od društvenog značaja.

Budući da je Planom određen samo jedan broj za svaku uslugu od društvenog značaja, a uzimajući u obzir društvenu važnost ovih usluga, izbor najprikladnijeg pružatelja navedenih usluga prilikom dodjele 116XXX brojeva zahtijeva znanje i iskustvo izvan područja HAKOM-ove nadležnosti.

Dodjela brojeva za usluge od društvenog značaja podrazumijeva dodjelu svakog pojedinog rezerviranog broja, prema načelima objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije, a u skladu s člankom 69. stavkom 3. ZEK-a.

IV. POSTUPAK DODJELE

a. OSNOVNI UVJETI

1. Predmet i područje primjene

Numeracijski raspon koji počinje s '116' rezerviran je u nacionalnom planu numeriranja za usklađene brojeve za usklađene usluge od društvenog značaja. Pod ovom točkom navedeni su brojevi u ovom numeracijskom rasponu i usluge za koje je svaki od tih brojeva rezerviran.

Usklađena usluga od društvenog značaja je usluga koja zadovoljava opće obilježje da je dostupna pojedincima biranjem besplatnog broja, koja bi mogla biti od važnosti za posjetitelje iz drugih zemalja i koja odgovara na određenu društvenu potrebu, a koja posebno doprinosi dobrobiti i sigurnosti građana, ili određenih skupina građana, ili pomaže građanima u opasnosti.

Rezervacija posebnih brojeva u opsegu numeracije '116':

- (a) brojevi se koriste samo za usluge za koje su rezervirani,
- (b) brojevi u rasponu numeracije '116' koji nisu navedeni u ovoj dokumentaciji ne koriste se,
- (c) broj 116112 se ne dodjeljuje niti koristi za bilo koju uslugu.

Uvjeti vezani uz pravo za uporabu usklađenih brojeva:

- a) usluga pruža informacije, ili pomoć, ili mogućnost izvješćivanja građana, ili kombinaciju tih mogućnosti;
- b) usluga je dostupna svim građanima bez potrebe za prethodnom registracijom;
- c) usluga nije vremenski ograničena;
- d) bilo kakvo plaćanje ili obveza plaćanja nisu preduvjet za korištenje usluge;
- e) prilikom poziva isključene su sljedeće aktivnosti: oglašavanje, zabava, marketing i prodaja, korištenje poziva za buduću prodaju komercijalnih usluga;
- f) troškovi korištenja bilo kojeg broja rezerviranog za usluge od društvenog značaja odgovornost su pravne osobe/zainteresirane strane koja će koristiti broj te je ona obvezna osigurati financijska sredstva za korištenje broja, a u skladu sa svojom poslovnom politikom.

2. Brojevi rezervirani za usluge od društvenog značaja

Usluge od društvenog značaja		
Usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću (Harmonizirani europski kratki broj)	Prijedlog nadležnog ministarstva ¹	116XXX
Pozivni centar za nestalu djecu (Hotline for missing children)	Ministarstvo unutarnjih poslova	116000
Pozivni centar za žrtve zločina (Victims of Crime)	Ministarstvo pravosuđa	116006
Pozivni centar za djecu (Child Helpline)	Ministarstvo zdravlja/Ministarstvo socijalne politike i mladih	116111
Pozivni centar za medicinske usluge (Non-Emergency Medical Services)	Ministarstvo zdravlja/Ministarstvo socijalne politike i mladih	116117
Pozivni centar za emocionalnu pomoć (Emotional support helpline)	Ministarstvo obitelji branitelja i međugeneracijske solidarnosti	116123

¹ NAPOMENA: prijedlog ministarstva s kojim bi zainteresirana strana mogla dogovoriti suradnju u svezi uporabe određenog broja nije obvezujući, stoga zainteresirana strana ne mora slijediti ovaj prijedlog, već ga može mijenjati na način da dogovori suradnju s bilo kojim ministarstvom.

Broj **116 000** za uslugu pozivnog centra za nestalu djecu:

- (a) služba zaprima pozive kojima se prijavljuje nestanak djece i prosljeđuje ih policiji,
- (b) služba nudi pomoć i potporu osobama koje su odgovorne za nestalno dijete,
- (c) služba pomaže u istrazi,
- (d) služba mora osigurati da je usluga stalno dostupna (tj. 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, u cijeloj zemlji).

Broj **116 006** za uslugu pozivnog centra za žrtve zločina:

- (a) Ova usluga omogućuje žrtvama zločina da u takvim okolnostima dobiju emocionalnu potporu, da budu upoznate sa svojim pravima i načinima ostvarivanja tih prava te da ih se uputi mjerodavnim organizacijama. Ona posebno pruža informacije o a) lokalnoj policiji i sudskim postupcima; b) mogućnostima za naknadu i pitanjima osiguranja. Pruža potporu i u pronalaženju drugih načina pomoći žrtvama zločina.
- (b) Ako usluga nije stalno dostupna (tj. 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, u cijeloj zemlji), davatelj usluge mora osigurati da su informacije o dostupnosti te usluge javno dostupne na lako pristupačan način te da, kad je usluga nedostupna, pozivatelji dobiju informaciju o tome kada će ona opet biti dostupna.

Broj **116 111** za uslugu pozivnog centra za djecu:

- (a) Usluga pomaže djeci kojima je potrebna briga i zaštita i povezuje ih sa službama i resursima. Djeci daje mogućnost da izraze svoje strahove, da govore o problemima koji ih se izravno tiču i da se mogu nekome obratiti u hitnim situacijama.
- (b) Ako usluga nije stalno dostupna (tj. 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, u cijeloj zemlji), davatelj usluge mora osigurati da su informacije o dostupnosti te usluge javno dostupne na pristupačan način te da, kad je usluga nedostupna, pozivatelji dobiju informaciju o tome kada će ona opet biti dostupna.

Broj **116 117** za uslugu za medicinske usluge:

- (a) Usluga usmjerava pozivatelje na liječničku pomoć koja odgovara njihovim potrebama, koje su hitne, ali nisu opasne za život i to posebno, ali ne isključivo, nakon redovnog radnog vremena, za vikend ili za vrijeme blagdana. Povezuje pozivatelja sa stručnim djelatnikom pozivnog centra ili izravno s kvalificiranim medicinskim osobljem ili liječnikom.
- (b) Ako usluga nije stalno dostupna (tj. 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, u cijeloj zemlji), davatelj usluge mora osigurati da su informacije o dostupnosti te usluge javno dostupne na pristupačan način te da, kad je usluga nedostupna, pozivatelji dobiju informaciju o tome kada će ona opet biti dostupna.

Broj **116 123** za uslugu pozivnog centra emocionalnu pomoć:

- (a) Ova usluga omogućuje pozivatelju da profitira od istinskog ljudskog kontakta utemeljenog na objektivnom slušanju. Nudi emocionalnu potporu pozivateljima koji pate od usamljenosti, koji su u stanju psihološke krize ili koji razmišljaju o samoubojstvu.
- (b) Ako usluga nije stalno dostupna (tj. 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, u cijeloj zemlji), davatelj usluge mora osigurati da su informacije o dostupnosti te usluge javno

dostupne na pristupačan način te da, kad je usluga nedostupna, pozivatelji dobiju informaciju o tome kada će ona opet biti dostupna.

b. TIJEK POSTUPANJA

HAKOM je na službenim internetskim stranicama www.hakom.hr objavio dokumentaciju za dodjelu brojeva iz numeracijskog raspona 116XXX brojeva. Za svaki broj HAKOM će provesti poseban postupak dodjele.

Postupak dodjele počinje kada HAKOM od zainteresirane strane zaprimi zahtjev za dodjelu broja. Zahtjev za dodjelu broja smatrat će se valjanim jedino uz uvjet da je zainteresirana strana postigla dogovor s javnopravnim tijelom - ministarstvom, u svezi načina, uvjeta, prava i obveza o korištenju određenog broja za usluge od društvenog značenja. Prijedlog nadležnih ministarstva iz tablice 2. ove dokumentacije nije obvezujući, stoga zainteresirana strana može dogovoriti korištenje određenog broja s ministarstvom različitim od prijedloga.

HAKOM će na službenim internetskim stranicama www.hakom.hr objaviti informaciju da je zaprimio zahtjev zainteresirane strane za dodjelu broja te će pozvati zainteresiranu stranu da u roku od 15 dana od dana objave navedene informacije na službenim internetskim stranicama, dostavi ponudu koja treba biti izrađena sukladno ovoj dokumentaciji.

Nakon provjere ponude zainteresirane strane, HAKOM će odlukom o dodjeli broja operatoru dodijeliti broj, a u istoj odluci odredit će da se dodijeljeni broj daje na korištenje zainteresiranoj strani. Radi važnosti brojeva od društvenog značaja brojevi će biti dodijeljeni na određeno razdoblje, 3 godine, nakon čega će se postupak dodjele ponovo aktivirati, ovisno o zaprimljenim zahtjevima za dodjelu.

1. Uporaba dodijeljenog broja

Zainteresirana strana obvezna je s javnopravnim tijelom – ministarstvom, dogovoriti način, uvjete, prava i obveze u svezi s korištenjem određenog broja za uslugu od društvenog značaja.

Dogovor zainteresirane strane i nadležnog ministarstva preduvjet je dodjele broja. Navedeno podrazumijeva da zainteresirana strana i ministarstvo pravnim aktom (ugovorom, izjavom, suglasnošću) odrede međusobne obveze te međusobno odgovaraju za kvalitetu usluge.

Postupak realizacije korištenja dodijeljenog broja stvar je dogovora zainteresirane strane i operatora.

Zainteresirana strana obvezna je koristiti broj sukladno ovoj dokumentaciji dodjele osobito sukladno točki a. „Osnovni uvjeti“.

Operator je obvezan dodijeljeni broj upotrebljavati u skladu s odredbama ZEK-a i podzakonskih propisa koji proizlaze iz ZEK-a. Sukladno članku 73. ZEK-a s uporabom dodijeljenog broja mora se započeti u roku od šest mjeseci od dana zaprimanja odluke o dodjeli broja.

HAKOM-ova nadležnost određena je prema članku 12. ZEK-a - upravljanje adresnim i brojevnim prostorom u elektroničkim komunikacijama te prema članku 113. ZEK-a - stručni nadzor nad primjenom ZEK-a i propisa donesenih na temelju ovog zakona.

2. Sadržaj ponude

a) Ponuda mora sadržavati:

1. naziv i sjedište zainteresirane strane, adresu pošte zainteresirane strane, OIB te navod tko je odgovorna osoba zainteresirane strane (ime, prezime, OIB),
2. dokaze sposobnosti,
3. detaljan opis područja djelatnosti zainteresirane strane. Ovaj opis uključuje navođenje broja zaposlenih i njihovih kvalifikacija (stručnost i znanje engleskog jezika). Opis mora sadržavati pojašnjenje dosadašnjih iskustava zainteresirane strane u svezi vrste i intenziteta dosadašnjih aktivnosti vezanih uz problematiku broja od posebne socijalne osjetljivosti na koji se ponuda zainteresirane strane odnosi, pojašnjenje odnosa zainteresirane osobe s nadležnim ministarstvom (npr. dostava preslike ugovora, izjava zainteresirane strane u svezi međusobnog odnosa),
4. rok valjanosti ponude,
5. zahtjev za dodjelu 116XXX broja za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću (Harmonizirani europski kratki kod) iz privitka 1. ove dokumentacije,
6. datum, potpis i pečat zainteresirane strane.

b) Dokazi sposobnosti

Zainteresirana strana treba dostaviti:

1. dokaz pravne i poslovne sposobnosti - izvornik ili preslika isprave o upisu u poslovni, sudski, strukovni, obrtni ili drugi odgovarajući registar ili odgovarajuća potvrdu, koji ne mogu biti stariji od 30 dana od dana dostavljanja ponude,
2. dokaz o nekažnjavanju - potvrda nadležnog tijela da zainteresiranoj strani i odgovornoj osobi zainteresirane strane nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za neko kazneno djelo - potvrda nadležnog tijela koji vodi takvu evidenciju,
3. dokaz financijske sposobnosti – potvrda porezne uprave o stanju duga ili istovrijedna isprava nadležnih tijela u svezi ispunjenja plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, koja ne može biti starija od 30 dana od dana dostavljanja ponude,
4. pravni akt o dogovoru zainteresirane strane s ministarstvom (npr. ugovor, sporazum, izjava, suglasnost) – izvornik ili preslika pravnog akta,
5. pravni akt o dogovoru zainteresirane strane s operatorom elektroničkih komunikacija (npr. ugovor, sporazum, izjava, suglasnost) – izvornik ili preslika pravnog akta.

c) Oblik ponude

Zainteresirana strana ponudu izrađuje na hrvatskom jeziku i predaje ju u 2 (dva) primjerka: 1 (jedan) izvornik i 1 (jednu) presliku u elektroničkom obliku na mediju za pohranjivanje podataka. Ponuda se mora označiti tako da se na izvorniku u papirnatom obliku naznači „izvornik“, a na preslici „preslika“.

U slučaju dvojbi oko ispravnosti ponude, vjerodostojan je izvornik ponude.

3. Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude je 30 dana od dana objavljivanja informacije o zaprimanju zahtjeva za dodjelu broja na službenim internetskim stranicama HAKOM-a.

4. Dostava ponude

Ponuda se dostavlja na adresu:

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb
„Javni poziv za dodjelu brojeva iz numeracijskog raspona 116XXX namijenjenih za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću“

6. Rok donošenja odluke o dodjeli broja

HAKOM će u roku od 30 dana od zaprimanja ponude zainteresirane strane donijeti odluku o dodjeli pojedinog broja iz numeracijskog raspona 116XXX namijenjenog za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću. Navedeni broj bit će odlukom dodijeljen operatoru, dok će u istoj odluci biti određeno da je pravo korištenja tog broja dobila odabrana zainteresirana strana. Broj se dodjeljuje na ograničeno razdoblje – 3 godine. Navedena odluka bit će objavljena na HAKOM-ovim službenim internetskim stranicama.

7. Oduzimanje dodijeljenog broja

U slučaju da zainteresirana strana koja bude koristila broj od posebne socijalne osjetljivosti, postupa protivno odredbama ZEK-a i podzakonskih propisa u svezi problematike brojeva za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću, kao i ako HAKOM od nadležnog javnopravnog tijela – ministarstva dobije obavijesti o nepravilnostima pri korištenju navedenog broja, HAKOM će oduzeti pravo korištenja broja odnosno prema članku 75. ZEK-a odlukom o potpunom ili djelomičnom oduzimanju operatoru će oduzeti dodijeljeni broj.

Privitak:1.

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE
KOMUNIKACIJE

ZAHTJEV ZA DODJELU 116XXX BROJA ZA USLUGE S POSEBNOM SOCIJALNOM
OSJETLJIVOSTI
(HARMONIZIRANI EUROPSKI KRATKI BROJ)

1.	Naziv, adresa i OIB / zainteresirane osobe					
2.	Priložiti puni opis usluge koja se želi pružati, poslovni plan, kao i dokaz da je usluga u skladu s opisom usluga u EU odluci 2009/884/EZ.*					
3.	Reference (opcija)					
4.	Datum početka i završetka korištenja broja**					
5.	Traženi broj iz serije 116XXX (116000, 116006, 116111, 116117 i/ili 116123)*** - Pozivni centar za nestalu djecu (Hotline for missing children) 116000 - Pozivni centar za žrtve zločina (Victims of Crime) 116006 - Pozivni centar za djecu (Child Helpline) 116111 - Pozivni centar za medicinske usluge (Non-Emergency Medical Services) 116117 - Pozivni centar za emocionalnu pomoć (Emotional support helpline) 116123	116000	116006	116111	116117	116123
Mjesto i nadnevak:		M.P.			Potpis:	
_____		_____			_____	

* Ukoliko se ista zainteresirana strana prijaviti za više brojeva iz serije 116XXX, potrebno je priložiti za svaki pojedini broj puni opis usluge koja se želi pružiti na tom broju, poslovni plan, kao i dokaz da je usluga u skladu s opisom usluga u EU odluci 2009/884/EZ.

** Ukoliko se ista zainteresirana strana prijaviti za više brojeva iz serije 116XXX, potrebno je navesti za svaki broj posebno datum početka korištenja broja.

*** Potrebno je staviti '+' u polje koje označava broj za koji zainteresirana strana predaje prijavu. Moguće je staviti '+' za više brojeva.