

## **Dodjela brojeva za usluge od društvenog značaja u Republici Hrvatskoj**

Brojevi iz numeracijskog raspona 116XXX  
namijenjeni za usluge od društvenog značaja

Zagreb, svibanj 2018.

## Sadržaj

<b>1. Uvod .....</b>	<b>3</b>
1.1. Svrha dokumenta .....	3
1.2. Pravna osnova i pojašnjenje .....	3
<b>2. Postupak dodjele .....</b>	<b>4</b>
2.1. Osnovni uvjeti .....	4
I. Predmet i područje primjene.....	4
II. Brojevi rezervirani za usluge od društvenog značaja .....	4
2.2. Osnovni uvjeti dodjele brojeva .....	5
I. Uporaba dodijeljenog broja .....	6
II. Sadržaj ponude .....	6
III. Rok valjanosti ponude .....	7
IV. Dostava ponude .....	7
V. Rok donošenja odluke o dodjeli broja .....	7
VI. Oduzimanje dodijeljenog broja .....	7
<b>Privitak 1.....</b>	<b>8</b>

# 1. Uvod

## 1.1. Svrha dokumenta

Svrha ovog dokumenta je upoznavanje svih sudionika tržišta elektroničkih komunikacija kao i korisnika usluga sa svrhom i načinom uporabe te načinom dodjele brojeva iz numeracijskog raspona 116XXX namijenjenih za usluge od društvenog značaja, odnosno za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću (Harmonizirani europski kratki broj).

## 1.2. Pravna osnova i pojašnjenje

U skladu s nadležnostima određenima Zakonom o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: 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.

Planom adresiranja i Planom numeriranja utvrđuje se namjena adresa i brojeva, a Pravilnikom o dodjeli adresa i brojeva propisuju se detaljniji uvjeti u vezi s dodjelom adresa i brojeva.

Imajući u vidu obveze propisane Odlukom Europske komisije od 15. veljače 2007. o rezervaciji nacionalnog numeracijskog raspona koji počinje s znamenkama „116“ namijenjenog za usklađene brojeve usluga od društvenog značaja (2007/116/EZ), Odlukom Europske komisije od 29. listopada 2007. o izmjeni Odluke 2007/116/EZ u odnosu na uvođenje dodatnih rezerviranih brojeva koji počinju sa „116“ (2007/698/EZ) te Odlukom Europske komisije od 30. studenoga 2009. o izmjeni Odluke 2007/116/EZ u odnosu na uvođenje dodatnih rezerviranih brojeva koji počinju sa „116“ (2009/884/EZ) kao i europskim preporukama iz područja navedene problematike, Planom numeriranja („Narodne novine“ broj 11/13, 67/13 i 53/14) unaprijed su rezervirani šesteroznamenasti kratki kodovi (brojevi) 116XXX za usluge od društvenog značaja.

Detaljnije odredbe o načinu i uvjetima dodjele i uporabe brojeva iz raspona koji počinje sa znamenkama „116“, propisane su člankom 78.a. ZEK-a i Pravilnikom o dodjeli adresa i brojeva („Narodne novine“ broj 85/12 i 67/13).

U skladu s navedenim propisima, u usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću spadaju: pozivni centar za nestalu djecu (eng. „*Hotline for missing children*“), pozivni centar za žrtve zločina (eng. „*Victims of Crime*“), pozivni centar za djecu (eng. „*Child Helpline*“), pozivni centar za medicinske usluge (eng. „*Non-Emergency Medical Services*“) i pozivni centar za emocionalnu pomoć (eng. „*Emotional support helpline*“), a koji su harmonizirani na području cijele Europe.

Naime, namjera je regulative Europske komisije postizanje cilja „isti broj - ista usluga“ širom Europske unije, odnosno da usluge od društvenog značaja budu dostupne putem istih, lako prepoznatljivih telefonskih brojeva u svim državama EU.

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).

Obveza je svih operatora javno dostupnih telefonskih usluga omogućiti uspostavljanje svih poziva prema brojevima iz raspona koji počinje sa znamenkama „116“, pri čemu su obvezni u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti pozive prema navedenim brojevima i krajnjim korisnicima usluga s invaliditetom, osobito u slučaju njihova putovanja u druge države članice EU.

## 2. Postupak dodjele

### 2.1. Osnovni uvjeti

#### I. Predmet i područje primjene

Numeracijski raspon koji počinje sa znamenkama „116“ prema Planu numeriranja namijenjen je za usluge od društvenog značaja, usklađene u svim državama članicama EU. 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. Pod ovom točkom navedeni su brojevi u ovom numeracijskom rasponu i usluge za koje je svaki od tih brojeva rezerviran.

Rezervacija posebnih brojeva u opsegu numeracije „116“ podrazumijeva:

- brojevi se koriste samo za usluge za koje su rezervirani,
- brojevi u rasponu numeracije „116“ koji nisu navedeni u ovoj dokumentaciji ne koriste se,
- broj 116112 se ne dodjeljuje niti koristi za bilo koju uslugu.

Uvjeti uporabe brojeva iz raspona 116:

- a. putem navedenih brojeva dopušteno je pružanje usluga namijenjenih za pružanje informacija, pomoći, izvješćivanja građana, ili kombinaciju tih mogućnosti;
- b. usluga mora biti dostupna svim građanima bez potrebe za prethodnom registracijom;
- c. usluga ne smije biti 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. pružatelji usluga od društvenog značaja, koji koriste 116XXX brojeve, moraju biti spremni prihvatiti trošak dolaznih poziva u skladu s ugovorom koji će sklopiti s operatorom, odnosno trošak korištenja navedenih brojeva je odgovornost pružatelja usluga;
- g. usluga je besplatna za krajnjeg korisnika.

#### II. Brojevi rezervirani za usluge od društvenog značaja

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

Tablica 1. Brojevi rezervirani za usluge od društvenog značaja i prijedlozi nadležnih ministarstva

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,

<sup>1</sup> Prijedlog ministarstva s kojim bi pružatelj usluga mogao dogovoriti suradnju u svezi uporabe određenog broja nije obavezujući, stoga pružatelj usluga ne mora slijediti ovaj prijedlog, već ga može mijenjati na način da dogovori suradnju s bilo kojim ministarstvom.

- (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.

## **2.2. Osnovni uvjeti dodjele brojeva**

Za svaki broj rezerviran za usluge od društvenog značaja provodi se zaseban postupak dodjele, pri čemu je na službenim internetskim stranicama HAKOM-a [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr) objavljena dokumentacija za dodjelu svakog pojedinog broja iz numeracijskog raspona 116.

HAKOM započinje postupak dodjele pojedinog broja iz raspona 116 na temelju zaprimljenog Zahtjeva za dodjelu broja 116XXX (dalje: Zahtjev). Zahtjev može podnijeti operator ili neprofitna organizacija čije su djelatnosti vezane uz usluge društvenog značaja (pružatelj usluga). Zahtjev se podnosi elektronskim putem na obrascu objavljenom na internetskim stranicama HAKOM-a. Nadalje, HAKOM također može po službenoj dužnosti na svojim službenim internetskim stranicama objaviti javni poziv za podnošenje Zahtjeva, ukoliko je riječ o pojedinim brojevima iz numeracijskog raspona 116 koji prethodno nisu dodijeljeni ili ističe rok na koji su prethodno dodijeljeni.

Podnositelj Zahtjeva mora prethodno postići dogovor s javnopravnim tijelom - ministarstvom, u svezi načina, uvjeta, prava i obveza vezano uz pružanje usluga od društvenog značaja za broj/brojeve za koje se podnosi Zahtjev. Prijedlog nadležnih ministarstva iz tablice 1. ove dokumentacije nije obvezujući, stoga podnositelj Zahtjeva može dogovoriti korištenje određenog broja s ministarstvom različitim od prijedloga.

U slučaju zaprimanja Zahtjeva, HAKOM će na svojim službenim internetskim stranicama objaviti obavijest o zaprimanju Zahtjeva te će pozvati podnositelja Zahtjeva da u roku od 15 dana od dana objave dostavi ponudu koja treba biti izrađena sukladno dokumentaciji za dodjelu broja 116XXX. HAKOM u roku od 30 dana od dostave potpune ponude donosi odluku

o dodjeli broja 116XXX. Ako je podnositelj Zahtjeva neprofitna organizacija, određuje se operator kojemu se primarno dodjeljuje broj 116XXX te neprofitna organizacija kojoj navedeni operator mora dati na korištenje dodijeljeni broj 116XXX, kao i uvjeti korištenja dodijeljenog broja 116XXX. Ako je podnositelj Zahtjeva operator, određuje se primarna dodjela broja 116XXX te se tom operatoru ujedno daje broj na korištenje. Navedenom odlukom određuje se rok na koji se broj daje na korištenje, koji ne može biti dulji od tri godine, a sve radi važnosti brojeva od društvenog značaja.

U slučaju da su navedeni brojevi već dodijeljeni na prethodno razdoblje od tri (3) godine ili kraće, HAKOM će najkasnije 30 dana prije isteka razdoblja na koje su dodijeljeni, na svojim službenim internetskim stranicama objaviti javni poziv za dostavu Zahtjeva zajedno s dokumentacijom za dodjelu.

## I. Uporaba dodijeljenog broja

Pružatelj usluge obvezan je s javnopravnim tijelom – ministarstvom, dogovoriti način, uvjete, prava i obveze vezano uz pružanje usluga od društvenog značaja za broj za koji se podnosi Zahtjev. Navedeni dogovor preduvjet je dodjele broja. Navedeno podrazumijeva da pružatelj usluge i ministarstvo pravnim aktom (ugovorom, izjavom, suglasnošću) odrede međusobne obveze te međusobno odgovaraju za kvalitetu usluge. Postupak realizacije korištenja dodijeljenog broja je predmet dogovora konačnog pružatelja usluge i operatora. Pružatelj usluge obvezan je koristiti broj sukladno dokumentaciji dodjele. Operator je obvezan dodijeljeni broj upotrebljavati u skladu s odredbama ZEK-a i relevantnih podzakonskih propisa. Sukladno članku 73. ZEK-a, s uporabom dodijeljenog broja mora se započeti u roku od šest mjeseci od dana zaprimanja odluke o dodjeli broja.

## II. Sadržaj ponude

a) Ponuda mora sadržavati:

1. naziv, adresu sjedišta, OIB podnositelja Zahtjeva te podatke o odgovornoj osobi podnositelja Zahtjeva (ime, prezime, OIB),
2. dokaze sposobnosti, kako slijedi:
  - a) 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,
  - b) dokaz o nekažnjavanju - potvrda nadležnog tijela da podnositelju Zahtjeva i odgovornoj osobi podnositelja zahtjeva nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za neko kažneno djelo - potvrda nadležnog tijela koje vodi takvu evidenciju,
  - c) 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,
  - d) pravni akt o dogovoru podnositelja Zahtjeva s ministarstvom (npr. ugovor, sporazum, izjava, suglasnost) – izvornik ili preslika pravnog akta,
  - e) pravni akt o dogovoru podnositelja Zahtjeva s operatorom elektroničkih komunikacija (npr. ugovor, sporazum, izjava, suglasnost) – izvornik ili preslika pravnog akta, osim u slučaju ako je podnositelj Zahtjeva operator.
3. detaljan opis područja djelatnosti podnositelja Zahtjeva. Ovaj opis uključuje navođenje broja zaposlenih i njihovih kvalifikacija (stručnost i znanje engleskog jezika). Opis mora sadržavati pojašnjenje dosadašnjih iskustava u svezi vrste i intenziteta dosadašnjih aktivnosti vezanih uz problematiku broja od posebne socijalne osjetljivosti na koji se ponuda odnosi, pojašnjenje odnosa podnositelja Zahtjeva s nadležnim ministarstvom (npr. dostava preslike ugovora, izjava 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 podnositelja Zahtjeva.

b) Oblik ponude

Ponuda mora biti izrađena na hrvatskom jeziku i dostavljena 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.

### III. Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude je 30 dana od dana dostave ponude.

### IV. Dostava ponude

Ponuda se dostavlja na adresu:

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti  
Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb

„Javni poziv za dodjelu brojeva iz numeracijskog raspona 116XXX namijenjenih za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću“

### V. Rok donošenja odluke o dodjeli broja

30 dana od dostave ponude.

### VI. Oduzimanje dodijeljenog broja

U slučaju da dodijeljeni brojevi iz brojevnog raspona 116XXX ne budu korišteni u skladu s dokumentacijom za dodjelu odnosno ako pružatelj usluge postupa protivno odredbama ZEK-a i relevantnih podzakonskih propisa u svezi problematike brojeva za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću, kao i ako HAKOM od nadležnog javnopravnog tijela – ministarstva zaprimi obavijest o opozivu suglasnosti odnosno raskidu dogovora u svezi načina, uvjeta, prava i obveza vezano uz pružanje usluga od društvenog značaja za dodijeljeni broj, HAKOM će donijeti odluku o oduzimanju dodijeljenog broja.

## Privitak 1.

### HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

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

1.	Naziv, adresa sjedišta i OIB podnositelja Zahtjeva					
2.	Priložiti puni opis usluge koja se želi pružati, poslovni plan, kao i dokaz da je usluga u skladu s opisom usluga u EU odlukama 2007/116/EZ, 2007/698/EZ i 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)***	116000	116006	116111	116117	116123
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pozivni centar za nestalu djecu (Hotline for missing children) 116000</li><li>➤ Pozivni centar za žrtve zločina (Victims of Crime) 116006</li><li>➤ Pozivni centar za djecu (Child Helpline) 116111</li><li>➤ Pozivni centar za medicinske usluge (Non-Emergency Medical Services) 116117</li><li>➤ Pozivni centar za emocionalnu pomoć (Emotional support helpline) 116123</li></ul>					
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 pružati na tom broju, poslovni plan, kao i dokaz da je usluga u skladu s opisom usluga u EU odlukama 2007/116/EZ, 2007/698/EZ i 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.