

## **Komentari Hrvatskog Telekoma d.d. na prijedlog Pravilnika o dodjeli adresa i brojeva**

Zagreb, 3. srpnja 2012. godine

Slijedom javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o dodjeli adresa i brojeva (dalje: Prijedlog Pravilnika), koju je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: Agencija) otvorila 13 lipnja 2012. godine, Hrvatski Telekom d.d. (dalje: HT) ovim putem podnosi svoje komentare na Prijedlog Pravilnika.

Iako je Agencija za ovu javnu raspravu odredila nešto dulji rok od minimalno propisanog roka od 15 dana, koji je određen Zakonom o elektroničkim komunikacijama (dalje: Zakon), s obzirom na pojedine predložene izmjene nije bilo moguće provesti detaljnu analizu utjecaja istih.

Stoga u ovom dokumentu dostavljamo komentare na temelju analiza koje je do sada bilo moguće provesti, a u slučaju dodatnih komentara iste ćemo naknadno dostaviti.

### **Primarna dodjela adresa i/ili brojeva neovisno o preklapanju prvih znamenaka brojeva u slučaju brojeva s različitim brojem znamenki (članak 16. stavak 2. Prijedloga Pravilnika)**

U prijelaznim i završnim odredbama Prijedloga Pravilnika navodi se kako će Agencija nakon isteka roka od 3 mjeseca od stupanja na snagu Prijedloga Pravilnika donositi odluke o primarnoj dodjeli adresa i/ili brojeva neovisno o preklapanju prvih znamenaka brojeva u slučaju brojeva s različitim brojem znamenki.

Smatramo kako je prije predlaganja ovakve odredbe trebala prethoditi detaljna analiza utjecaja predložene promjene na operatore, krajnje korisnike i djelotvornost uporabe adresa i brojeva.

Iz obrazloženja Prijedloga Pravilnika proizlazi kako je navedena odredba predložena kako ne bi dolazilo do neravnomjernog i nedjelotvornog upravljanja brojevnim prostorom. Također navodi se kako svi operatori osim HT-a omogućuju ispravno usmjeravanje prema četveroznamenkastim i šesteroznamenkastim brojevima sa istim početnim znamenkama.

Pri tome iz obrazloženja Prijedloga Pravilnika nije vidljivo da li je provedena analiza iskoristivost pojedinih grupa brojeva. Drugim riječima, iz obrazloženja Prijedloga Pravilnika ne proizlazi kako se ova izmjena predlaže iz razloga što bi postojala nedostatnost adresa i/ili brojeva, te da bi iz toga proizlazila potreba za oslobađanje dodatnih adresnih i brojevnih resursa.

Nadalje, iako Agencija ima saznanja kako navedena promjena nije podržana u svim mrežama, štoviše nije podržana u najvećoj mreži, s najviše korisnika i preko koje većinom prolazi međuoperatorski promet, u obrazloženju Prijedloga pravilnika ipak se zaključuje kako nema prepreka za predloženu izmjenu.

Konačno, iz obrazloženja Prijedloga Pravilnika nije vidljivo niti da li je provedena analiza utjecaja predložene promjene na krajnje korisnike i pružatelje usluga. Naime, ovakvom izmjenom uvodi se vremenska kontrola koja produžuje vrijeme od biranja posljednje znamenke do realizacije samog poziva

(5 do 10 sekundi) što kod pozivatelja stvara nedoumicu da li je pravilno birao broj, stvara osjećaj lošije usluge, te povećava mogućnost prigovora i žalbi vezano uz korištenje usluga.

Kao primjer možemo navesti slučaj sporijeg biranja brojeva od strane krajnjeg korisnika što može rezultirati uspostavljanjem poziva prema neželjenom broju i time uzrokovati nezadovoljstvo krajnjeg korisnika, te samim time povećanje broja prigovora koje zaprima operator krajnjeg korisnika i/ili Agencija, te povećanje broja neželjenih poziva prema pružatelju usluge putem četveroznamenkaste numeracije, odnosno pojavu propuštenih poziva i gubitka korisnika pružatelja usluge putem šesteroznamenkaste numeracije.

Kako je jedno od načela koje Agencija sukladno Zakonu primjenjuje pri obavljanju regulatornih poslova propisanih Zakonom te pri djelotvornom upravljanju adresnim i brojevnim prostorom, načelo razmjernosti, smatramo kako je prije uvođenja predložene predmetne izmjene nužno prethodno odrediti da li je predložena promjena u ovom trenutku nužna s obzirom na raspoloživost adresnog i brojevnog prostora, te da li su prednosti koje se mogu ostvariti predloženom izmjenom veće od negativnih utjecaja takve izmjene.

Smatramo kako uzimajući u obzir raspoloživi adresni i brojevni prostor, potrebne aktivnosti koje operator mora provesti kako bi se omogućila navedena promjena, moguće poteškoće pri implementaciji ovakve funkcionalnosti na svim platformama koje se koriste, negativni utjecaj na kakvoću usluge za krajnjeg korisnika, povećani broj prigovora korisnika, te negativan utjecaj na pružatelje usluge krajnjim korisnicima, u ovom trenutku nije opravdana predložena odredba, odnosno kako mogući negativni utjecaji ovakve odredbe nije razmjernan cilju koji se želi postići (ravnomjernost i djelotvornost u upravljanju adresnim i brojevnim prostorom).

Upitnost vezano uz zadovoljavajući način funkcioniranja usluge u slučaju postojanja preklapanja prvih znamenki brojeva u slučaju brojeva s različitim brojem znamenki potkrepljuje i činjenica kako su i do sada u slučaju pojedinih brojeva hitnih službi (koje su počinjale sa „9“, npr. 9155), kada su se ti brojevi preklapali s brojevima koji su se koristili u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, postojali problemi pri ispravnom usmjeravanju poziva u slučaju ukoliko na primjer korisnik nije birao „0“ prije broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, čak i uz korištenje vremenske kontrole biranja znamenaka. Navedeno je utjecalo na povećan broj pritužbi korisnika, odnosno povećan broj „pogrešnih“ poziva prema hitnoj službi.

Stoga predlažemo izmjenu članka 16. stavka 2. Prijedloga Pravilnika na način da glasi:

*„Agencija će prilikom donošenja odluke o primarnoj dodjeli adresa i/ili brojeva voditi računa da ne dodjeljuje brojeve i/ili adrese ukoliko dolazi do preklapanja prvih znamenaka brojeva, u slučaju brojeva s različitim brojem znamenki.“*

**Sustav e-Operator kroz koji se podnose zahtjevi za primarnu dodjelu, zahtjevi za davanje suglasnosti za prijenos prava na uporabu i podaci o grupi brojeva (članak 4. stavak 1., članak 10. stavak 3. i članak 11. stavak 5. Prijedloga Pravilnika)**

Člankom 71. stavkom 1., odnosno člankom 74. stavkom 2., Zakona propisano je kako se zahtjev za primarnu dodjelu adresa ili brojeva, odnosno zahtjev za davanje suglasnosti na prijenos prava na uporabu adresa i brojeva, podnosi Agenciji na propisanom obrascu, a Agencija može zaprimati zahtjeva i elektroničkim putem, ovisno o raspoloživim tehničkim mogućnostima.

U cilju ubrzanja postupka rješavanja zahtjeva operatora (po mogućnosti u rokovima koji bi bili kraći od maksimalnih 30 dana određenih Zakonom, na primjer 8-15 dana), te smanjivanja administrativnog opterećenja i troškova pri podnošenju i rješavanju pojedinih zahtjeva podržavamo predloženu mogućnost podnošenja zahtjeva, odnosno dostavu traženih podataka elektroničkim putem.

Međutim, s obzirom da još uvijek pri podnošenju zahtjeva odnosno dostavi podataka putem sustava e-Operator postoje određene poteškoće i nedostaci, odnosno kako nije bilo moguće provesti detaljna testiranja podnošenja svih vrsta zahtjeva, ali i s obzirom na prethodno navedene odredbe Zakona, smatramo kako je potrebno još uvijek zadržati i mogućnost da se zahtjevi i podaci podnose i pisanim putem.

Naime, trenutno vidimo prostor i potrebu za sljedeća poboljšanja u sustavu e-Operator pri podnošenju zahtjeva, odnosno dostavi podatka vezano uz adrese i brojeve:

- prijava i odjava korisnika – prijava se ne provodi putem posebnog prozora u kojem se otvara sustav e-Operator, nego je prijavu potrebno napraviti prije odabira korištenja sustava e-Operator. Kod odjave, iako u sustavu e-Operator postoji opcija odjave, te neovisno o tome što nakon odabira te opcije korisnik sustava dobiva poruku da je objavljen, korisnik i dalje ostaje prijavljen sve do odjave na početnoj stranici. Na taj način povećava se mogućnost slučajno generiranih zahtjeva ili zlouporabe pristupa. Stoga predlažemo da se naprave izmjene u sustavu e-Operator na način da se prijava i odjava korisnika sustava provodi na jednostavan i jednoznačan način;
- smatramo kako je potrebno omogućiti odvojene pristupe pojedinim uslugama putem sustava e-Operator. Konkretno, smatramo kako bi se trebala postaviti mogućnost da korisnik koji pristupa sustavu u dijelu koji se odnosi na adresa i brojeve nema pristupa ostalim dijelovima sustava (npr. vezano uz pojedine financijske i tržišne pokazatelje, te obrnuto. Također predlažemo da se omogući i povezivanje pojedinih korisnika sustava e-Operator samo sa određenom grupom brojeva;
- sustav e-Operator je prilagođen za podnošenje jednostavnih pojedinačnih zahtjeva, te u slučaju korisnika koji ima veće potrebe vezano uz podnošenje zahtjeva za adrese i brojeve podnošenje zahtjeva postaje komplicirano i usporeno:
  - o ukidanje ograničenja vezano uz podnošenje zahtjeva za dodjelu odnosno oduzimanje dodijeljenih adresa i brojeva, a sve u cilju pojednostavljenja i ubrzanja postupka podnošenja zahtjeva, te umanjivanja mogućnosti pogrešaka pri podnošenju zahtjeva, na sljedeći način:
    - omogućavanje grupnog unosa zahtjeva - npr. ukoliko ima više uzastopnih blokova da ih se ne mora zasebno unositi, nego da se navede početak i kraj takvog niza brojeva;
    - prilaganje tablice u određenom formatu umjesto pojedinačnog upisivanja podataka
    - omogućavanje unosa neograničenog broja stavki po jednom zahtjevu, umjesto sadašnjeg ograničenja na 15 stavki – takvo ograničavanje broja stavki ne proizlazi iz odredbi Prijedloga Pravilnika, Zakona, Zakona o općem upravnom postupku niti Zakona o upravnim pritojbama. Stoga smatramo kako broj stavki na pojedinom zahtjevu ne smije biti ograničen. Osim toga u slučaju ograničavanja broja stavki na zahtjevu povećava se administrativno opterećenje na strani podnositelja zahtjeva ali i Agencije (podnošenje i rješavanje većeg broja zahtjeva, usporavanje postupka podnošenja i rješavanja zahtjeva), a samim time i povećavaju ukupni troškovi u postupku. Drugim riječima, smatramo kako bi se ukidanjem ograničenja broja stavki

pridonijelo ispunjavanju načela učinkovitosti i ekonomičnosti u upravnom postupku, na način da se u upravnoj stvari postupa što je moguće jednostavnije, bez odgode i uz što manje troškova;

- o pri dostavi podataka o adresama i brojevima moguće je samo pojedinačno popunjavanje stavki u tablici, pri čemu nije omogućena provjera unesenih podataka. Stoga molimo da se uvede mogućnost provjere unesenih podataka (po mogućnosti dvostruka), te da se omogući predavanje izvještaja na način da se priloži unaprijed popunjena tablica, a ne da se podaci moraju pojedinačno upisivati u sustava e-Operatora. Smatramo kako je navedeno bitno kako bi se umanjile moguće pogreške, te ubrzao postupak dostave podataka. Također smatramo kako bi trebale postojati i upute za popunjavanje tablice;
- potrebno je poboljšati dostupnost informacija prema korisniku sustava e-Operator vezano uz pojedine zahtjeve koji su postavljeni u sustavu e-Operator – trenutno korisnik dok se ne prijavi u sustav e-Operator nema saznanja da li je postavljen neki zahtjev u sustavu, kada je takav zahtjev postavljen ili koji je rok za odgovor na zahtjev;
- potrebna su poboljšanja u prikazu adresnih i brojevnih resursa – u ovom trenutku moguće je samo pojedinačno pretraživanje blokova, ali ne i pretraživanje na način da se provjeri što je slobodno a što dodijeljeno u određenom rasponu. Također nema informacije niti o datumu dodjele, oduzimanja ili mirovanja. Smatramo kako su navedena poboljšanja nužna ne samo kako bi se korisnicima omogućilo brže, jednostavnije i točnije pregledavanje dostupnih adresa i brojeva, nego i radi usklađivanja sa člankom 4. Prijedloga Pravilnika.

#### **Zahtjev za primarnu dodjelu adresa i/ili brojeva (članak 4. stavak 5. Prijedloga Pravilnika) i zahtjev za dodjelu brojeva 116XXX (članak 13. stavak 4. Prijedloga Pravilnika)**

Predlažemo da se u slučaju zaprimanja nepotpunog zahtjeva ostavi mogućnost da Agencija zatraži dopunu zahtjeva, imajući u vidu kako nepotpun zahtjev može biti posljedica omaške .

Stoga predlažemo izmjenu članka 4. stavka 5., te dodavanje stavka 6.:

*„(5) U slučaju zaprimanja nepotpunog zahtjeva iz stavka 1. ovog članka, Agencija može odrediti primjereni rok za dopunu zahtjeva.*

*(6) U slučaju ako ni nakon roka iz stavka 5. ovog članka Agencija ne zaprimi potpun zahtjev, Agencija će isti odbaciti.“*

Isto tako predlažemo izmjenu članka 13. stavka 4., te dodavanje stavka 5.:

*„(4) U slučaju zaprimanja nepotpunog zahtjeva iz stavka 1. ovog članka, Agencija može odrediti primjereni rok za dopunu zahtjeva.*

*(5) U slučaju ako ni nakon roka iz stavka 4. ovog članka Agencija ne zaprimi potpun zahtjev, Agencija će isti odbaciti.“*

#### **Dodjela blokova brojeva i dodjela adresa (članak 5. Prijedloga Pravilnika)**

Radi pojednostavljivanja postupka podnošenja zahtjeva smatramo kako dodjelu brojeva ne bi trebalo ograničiti samo na navedene blokove brojeva, nego da bi u slučaju neprekinutog raspona brojeva trebalo omogućiti dodjelu i u blokovima koji su višekratnici predloženih blokova brojeva.

Stoga predlažemo dodati novi stavak 4., pri čemu bi sadašnji stavak 4. postao stavak 5.:

*„(4) Iznimno od stavka 1. ovog članka i stavka 3. ovog članka u slučaju neprekinutog niza brojeva operator može podnijeti Zahtjev za primarnu dodjelu brojeva i blokovima koji su višekratnici blokova brojeva navedenih u stavku 1. ovog članka i stavku 3. ovog članka.*

*(5) Agencija dodjeljuje adrese na temelju zahtjeva operatora za pojedinačnom dodjelom adresa.“*

#### **Odluka o primarnoj dodjeli (članak 6. Prijedloga Pravilnika)**

S obzirom da postoje korisnici kod kojih ne postoji predvidiva dinamika vezano uz moguće zahtjeve, a da se istovremeno traži realizacija u vrlo kratkim rokovima (npr. usluge međunarodnog besplatnog broja), iako Zakon daje mogućnost rješavanja zahtjeva u roku od 30 dana, ljubazno molimo da se zahtjevi rješavaju u najkraćem mogućem vremenu kako bi se moglo pravovremeno odgovoriti zahtjevima tržišta.

Smatramo kako i uvođenje korištenja sustava e-Operator može pridonijeti da se zahtjevi mogu rješavati u kraćem razdoblju, npr. u roku od 8 do 15 dana.

#### **Uvjeti uporabe adresa i brojeva (članak 9. stavak 2. Prijedloga Pravilnika)**

Molimo vas pojašnjenje članka 9. stavka 2. Prijedloga Pravilnika s obzirom da nije jasno zašto samo operator koji primarno dodijeljene brojeve dodjeljuje sekundarno drugom operatoru mora omogućiti korištenje sekundarno dodijeljenih brojeva najkasnije u roku od 8 dana od dana primitka zahtjeva operatora za implementaciju navedenih brojeva.

Ukoliko se smatra kako je općenito obveza implementacije od strane operatora regulirana člankom 7. stavkom 1. Prijedloga Pravilnika, nije jasno zašto je nužno ovdje izdvojiti samo operatora koji primarno dodijeljene brojeve dodjeljuje sekundarno drugom operatoru.

Ukoliko je međutim omaškom izostavljena obveza implementacije od ostalih operatora, molimo da se na odgovarajući način izmijeni ova odredba.

#### **Provjera načina uporabe brojeva (članak 11. Prijedloga Pravilnika)**

Molimo pojašnjenje članka 11. Prijedloga Pravilnika s obzirom da iz navedenog nije sasvim jasno što se traži od operatora i na temelju čega.

U stavku 1. navodi se kako su operatori obvezni voditi popis adresa i/ili brojeva dodijeljenih primarnom dodjelom. Skrećemo pažnju kako je Agencija ta koja provodi primarnu dodjelu, te samim time ima sve dostupne informacije vezano uz primarnu dodjelu.

Također nije jasno da li iz navedenog proizlazi da li bi pojedini operator morao voditi popis dodijeljenih brojeva koji su dodijeljeni samo njemu, ili svim operatorima na tržištu.

Stoga predlažemo da se stavak 1. izmijeni na način da glasi:

*„Operatori su obvezni voditi popis adresa i/ili brojeva koje su dodijelili sekundarnom dodjelom.“*

Nadalje, molimo vas pojašnjenje što se smatra aktiviranim brojem u stavku 2. točki d.

**Postupak dodjele brojeva 116XXX (članak 14. stavak 6. Prijedloga Pravilnika)**

Ljubazno Vas molimo pojašnjenje na temelju čega, odnosno kojih kriterija Agencija namjerava odrediti operatora kojemu se primarno dodjeljuje broj 116XXX, te uvjete korištenja dodijeljenog broja 116XXX.

Smatramo kako bi prije nego se Agencija odluči za određivanje operatora koji mora preuzeti obvezu omogućavanja pristupa neprofitnoj organizaciji, trebalo ispitati da li je već podnositelj zahtjeva dogovorio s nekim operatorom pristup, odnosno ukoliko nije da li postoji tržišni interes nekog od operatora da neprofitnoj organizaciji omogući takav pristup.

**Hrvatski Telekom d.d.**