

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti  
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 Zagreb  
Tel. + 385 (0)1 700 70 07  
Fax. + 385 (0)1 700 70 70

Datum: 10. rujna 2014. godine

Predmet: **Javna rasprava - Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja - komentari Tele2 d.o.o.**

Poštovani,

Nastavno na otvaranje javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja (dalje: Prijedlog izmjena), Tele2 d.o.o. (dalje u tekstu: Tele2) niže daje svoje komentare.

Napominjemo da se Tele2 prilikom davanja komentara radi bolje preglednosti referira neposredno na predložene odredbe Pravilnika o prenosivosti broja (dalje: Pravilnik) dok su u zagradi naznačene oznake članaka i stavaka Prijedloga izmjena u kojima su te odredbe sadržane.

#### **Članak 13. stavak 2. Pravilnika (Članak 7. stavak 2. Prijedloga izmjena)**

Predloženim stavkom uvodi se obveza operatora da presliku potpisanog zahtjeva za prijenos broja unose u CABP.

Među mobilnim operatorima postoji među operatorski dogovor da se postupak prijena broja provodi samo temeljem unosa zahtjeva u CABP bez dostave prateće dokumentacije (pa tako i preslike potpisanog zahtjeva) s time da se prteća dokumentacija mora dostaviti na zahtjev operatora davatelja.

Taj je dogovor rezultat potrebe da se pojednostavi procedura i smanje nepotrebni administratorski troškovi u radu operatora.

Ovakvom izmjenom pravilnika proces prijena broja bi ponovo bio nepotrebno opterećen administracijom na štetu i trošak operatora, a u nekim slučajevima i na štetu krajnjih korisnika.

Naime, u slučajevima kada je izvanredno povećan broj podnesenih zahtjeva (kao na primjer prilikom povećanja cijena i mogućnosti raskida ugovora bez naknade) iste je vrlo teško obraditi u propisanim rokovima te se u dosadašnjoj praksi pokazalo da u takvim slučajevima dolazi do kašnjenja u prijenu broja. Dodatnim administriranjem procedure ta bi kašnjenja bila još i veća.

Pretpostavljamo da je prilikom uvođenja ove odredbe namjera predlagatelja bila da učini dokumentaciju neposredno dostupnom inspektorima HAKOM-a.

Smatramo to nepotrebno iz razloga što je svaki od operatora dužan dokumentaciju dostaviti inspektoru na zahtjev, a u protivnom inspektor može primijeniti mjere predviđene Zakonom o elektroničkim komunikacijama.

Ukoliko postoji bojazan da bi zahtjevi za prijenos broja mogli biti naknado dopunjavani od strane operatora ističemo da u slučaju mobilnih operatora to nije moguće iz razloga što svaki korisnik dobiva i svoj primjerak zahtjeva koji je jednak zahtjevu koji je predan operatoru.

Slijedom navedenoga predlažemo odustati od navedene odredbe u cijelosti ili, podredno, ograničiti primjenu iste samo na fiksne operatore na način da ista glasi:

*Presliku potpisanog Zahtjeva za prijenos broja operatori nepokretnih mreža su obvezni unositi u CABP najkasnije do datuma prijenosa broja.*

Ako niti jedan od navedenih prijedloga nije prihvatljiv predlažemo slijedeću formulaciju kojem bi se omogućilo mobilnim operatorima da nastave postupati sukladno među operatorskom dogovoru:

*Presliku potpisanog Zahtjeva za prijenos broja operatori su obvezni unositi u CABP najkasnije do datuma prijenosa broja, osim ako se operatori međusobno ne usuglase drugačije.*

#### **Članak 13. stavak 4. Pravilnika (Članak 7. stavak 4. Prijedloga izmjena)**

Predloženom izmjenom omogućuje se krajnjem korisniku da zahtjev za otkazivanje prijenosa broja podnese primatelju broja pisanim ili elektroničkim putem prema vlastitom izboru te mu se omogućuje da takav zahtjev podnese najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja.

Da bi operator primatelj broja mogao otkazati prijenos broja u CABP-u neophodno je da osoba zaposlena pri operatoru koja je zadužena za postupak prijenosa broja ima informaciju da je podnesen zahtjev za otkazivanje prijenosa broja najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja.

Ako korisnik podnese zahtjev pisanim putem (putem pošte) 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja isti će stići operatoru tek kada broj već bude prenesen.

Ako korisnik podnese zahtjev elektroničkim putem (putem e-maila) 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja isti će biti zaprimljen zajedno sa brojnim drugim upitima i prigovorima korisnika za koje vrijede rokovi od 15 dana te će proći nekoliko dana prije nego se utvrdi da je mail zapravo upućen sa svrhom otkazivanja prijenosa broja, a tada će broj već biti prenesen.

Kao moguće rješenje čini se otvaranje zasebne e-mail adrese za svrhu slanja zahtjeva za otkazivanje prijenosa broja. Međutim, dosadašnje iskustvo pokazalo je da otvaranje bilo kakvog novog „kanala“ prema korisniku rezultira novim problemima i nepredviđenim situacijama. Tako možemo pretpostaviti da bi korisnici počeli sa slanjem upita i prigovora i na tu novootvorenu adresu. Što učiniti s takvim prigovorima? Moramo li i takve prigovore uzeti u obzir? Ako moramo onda adresa gubi smisao. Ako ne moramo onda će korisnici biti oštećeni jer se može dogoditi da ostanu bez usluge zbog nepodmirenih dugovanja unatoč tome što misle da su to spriječili ulaganjem prigovora. Ako bi HAKOM i zauzeo stav da nije potrebno odgovarati na tako upućene prigovore, pitanje je kakav bi stav zauzeli inspektori koji pokrivaju područje zaštite potrošača (ako prigovor nije bio na uslugu nego na prodani uređaj).

Stoga smatramo da je jedino moguće rješenje odrediti da korisnik podnosi zahtjev za otkazivanje prijenosa broja na prodajnom mjestu (na isti način na koji predaje i zahtjev za prijenos broja).

U takvom slučaju će zaposlenik na prodajnom mjestu odmah kontaktirati zaposlenika zaduženog za postupak prijenosa broja.

Čak i u slučaju kada je zahtjev za otkazivanje prijenosa broja podnosi na prodajnom mjestu rok od 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa je prekratak. To je rok do kojega je objektivno moguće otkazati zahtjev u CABP te je neophodno da zahtjev bude podnesen barem nekoliko sati ranije kako bi informacija na vrijeme došla od prodajnog mjesta do zaposlenika koji vrši radnju otkazivanja prijenosa broja.

Slijedom navedenoga predlažemo ostaviti trenutno važeće rješenje ili napraviti izmjenu koja će uvažiti gore iznesene primjedbe.

#### **Članak 16. stavak 2. Pravilnika (Članak 8. stavak 4. Prijedloga izmjena)**

Po usvajanju predložene izmjene odgoda prijenosa broja zbog postojanja nesporne ugovorne obveze ne bi bila moguća u slučaju da je korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.

Prema Prijedlogu izmjena bio bi izmijenjen i obrazac zahtjeva za prijenos broja na način da bi isti sadržavao informaciju o tome je li korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.

Na taj bi način primatelj broja dobio potrebnu informaciju. Međutim, ta informacija je potrebna davatelju broja.

S obzirom da procedura unosa u CABP bazu ne predviđa unošenje te informacije istu davatelj broja može dobiti samo dostavom dokumentacije od strane primatelja broja ili otvaranjem dodatnog komunikacijskog kanala sa primateljem broja.

Kao što smo već naveli u komentaru na članak 7. stavak 2. Prijedloga izmjena, operatori žele upravo da se pojednostavi procedura i smanje nepotrebni administratorski troškovi, a nepotrebna administracija u konačnici može biti na štetu korisnika.

Iz navedenog razloga predlažemo da se izvrši odgovarajuća prilagodba u CABP koja bi omogućila unos tražene informacije prije stupanja na snagu predložene izmjene pravilnika te da se u prijelazne i završne odredbe Prijedloga izmjena ugradi odredba koja bi glasila.

*Članak 8. stavak 4. Prijedloga izmjena stupiti će na snagu kada bude izvršena odgovarajuća prilagodba u CABP koja će omogućiti unošenje podataka o tome je li korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, a o čemu će Agencija obavijestiti operatore pisanim putem.*

Naravno, ukoliko je prilagodbu CABP moguće izvršiti prije usvajanja izmjena onda ova prijelazna odredba ne bi bila potrebna.

Ukoliko ovakav prijedlog nije prihvatljiv predlagatelju smatramo da je neophodno pravilnikom barem naložiti operatoru primatelju da prosljedi informaciju operatoru davatelju u odgovarajućem roku. U protivnom će biti teško utvrditi čija je odgovornost u slučaju neopravdanog odgođenog prijenosa broja uzrokovanog propustom dostave potrebne informacije tj. tko će plaćati naknadu za kašnjenje u prijenosu broja (je li obveza primatelja da odmah dostavi informaciju ili davatelja da je za svaki zahtjev traži).

U tom slučaju predlažemo dodati odredbu koja bi bila sadržanu članku 16. stavku 3. Pravilnika i koja bi glasila:

*Primatelj broja obvezan je informaciju o tome da je korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru dostaviti davatelju broja do kraja radnog dana u kojem je zahtjev unesen u CABP, a ako je zahtjev unesen neradnim danom onda do kraja prvog idućeg radnog dana.*

Tele2 d.o.o.