

KOMENTARI OT-OPTIMA TELEKOM d.d.
(dalje u tekstu: Optima ili OT)

NA PRIJEDLOG PRAVILNIKA O IZMJENAMA I DOPUNAMA
PRAVILNIKA O PRENOSIVOSTI BROJA

Uvodno, OT-Optima Telekom d.d. (dalje u tekstu: Optima ili OT) pozdravlja nastojanja nadležnog regulatornog tijela kojima poduzima mjere i nastoji konačno transparentnije urediti postupak prijenosa broja, i to osobito njegov administrativni dio, te time osigurati svim operatorima, i davatelju i primatelju broja ravnopravan pristup vodeći ipak najviše računa o interesima krajnjih korisnika koji zahtijevaju bržu i jednostavniju promjenu operatora uz zadržavanje postojećeg broja s nikakvim ili minimalnim utjecajem na njihovo poslovanje odnosno njihov svakodnevni život.

Iako je Optima suglasna sa većim djelom predloženog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja u nastavku, sukladno članku 22. Zakona o elektroničkim komunikacijama, skreće pozornost nadležnom regulatornom tijelu na potrebu dopune istog, na način kako slijedi;

Ad. 1) U članku 11. stavku 8. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„U slučaju kada krajnji korisnik uz prijenos broja želi ugovoriti i dodatne usluge koje primatelj broja mora ugovoriti na veleprodajnoj razini, obvezan je ispuniti zahtjev za prijenos broja iz Dodatka 2. U navedenom slučaju primatelj i davatelj broja obvezani su poštovati procedure i rokove propisane odgovarajućom standardnom ponudom za zatraženu uslugu te moraju omogućiti istovremenu aktivaciju svih usluga koje je korisnik zatražio. U opisanoj situaciji sve usluge moraju se aktivirati istovremeno te nije moguće odgoditi prijenos broja iz razloga propisanog člankom 16. stavkom 1. točkom c ovog pravilnika“

Optima se slaže s predmetnom odredbom u segmentu istovremene aktivacije svih veleprodajnih usluga, odnosno prijenosa broja i aktivacije dodatnih usluga koje je korisnik zatražio. No, kako su sva polja na predloženom zahtjevu za prijenos broja iz Dodatka II sadržana na postojećem zahtjevu za prijenos broja u Dodatku I, Optima smatra kako je dovoljno da se u praksi primjenjuje samo jedna verzija zahtjeva i to ona iz Dodatka I. Uvođenjem dodatne vrste zahtjeva za prijenos broja neopravdano se povećava količina dokumentacije koja je u opticaju, a time i mogućnost odbijanja zahtjeva zbog pogrešno odabranog obrasca. Također, skrećemo pozornost Naslovu kako je povećanje dokumentacije u suprotnosti sa svrhom uvođenja jedinstvene procedure aktivacije veleprodajnih usluga, kojom se ujednačava i pojednostavljuje postupak aktivacije veleprodajnih usluga smanjenjem dokumentacije.

Ad. 2) U članku 14. stavku 2. Prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„Postupak prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne može trajati dulje od 5 radnih dana od dana kada je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja.“

Optima drži da se postupak prijenosa broja, na zahtjev krajnjeg korisnika mora omogućiti na željeni datum, i to u roku dužem od 5 radnih dana (do maksimalno 60 radnih dana) ukoliko je to u interesu krajnjeg korisnika (fizičke ili pravne osobe). U praksi se često događaju slučajevi da primatelj broja traži prijenos broja na 7. ili 8. radni dan, a davatelj broja prihvaća i takav zahtjev. Slijedom navedenog, a radi izbjegavanja mogućih dvojbi u tumačenju, Optima drži kako se prijedlog Pravilnika treba dopuniti sa mogućnošću određivanja datuma prijenosa broja, koji datum može biti i

u rasponu dužem od maksimalnog roka određenog za prijenos broja, pod uvjetom da je to volja Pretplatnika. Predloženo je sukladno Standardnoj ponudi HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu i to članku 4.1. Postupci podnošenja zahtjeva i pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa;

„...Zahtjev za pojedinačni širokopojasni pristup može biti povezan sa zahtjevom za prijenos broja sukladno važećem Pravilniku o prenosivosti broja, u kojem slučaju je T-Com obvezan uskladiti realizaciju oba zahtjeva, pri čemu T-Com i Operator korisnik moraju voditi računa o Pravilniku o prenosivosti broja prema kojem maksimalno trajanje perioda u kojem korisnik može biti bez ugovorene usluge ne smije biti dulje od 3 sata.“

kao i Standardnoj ponudi HT-a za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

Ad. 3) Nastavno na članak 16 i 17 prijedloga Pravilnika, kojim dospjela dugovanja podnositelja Zahtjeva za prijenos broja više nisu predviđena kao razlog za odgodu ili odbijanje zahtjeva za prijenos broja, Optima izražava svoje neslaganje.

Sve mjere Vlade RH, kao i Ovršnog zakona, Zakona o rokovima ispunjenja novčanih obveza te konačnog prijedloga Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi, usmjerene su ka bržoj i učinkovitijoj naplati potraživanja, suzbijanju zakašnjenja s ispunjenjem novčanih obveza tj. smanjenju nelikvidnosti. Također se u cilju ponovne uspostave likvidnosti i solventnosti dužnika propisuju mjere koje predstavljaju ravnotežu između potrebe da se riješe financijske poteškoće dužnika i omogućiti razmjerno namirenje svih vjerovnika, s jedne strane i potrebe hitnosti postupka, s druge strane, budući da je upravo vrijeme koje je potrebno za provedbu postupka često odlučujuće za postizanje učinkovitog rješenja.

Slijedom navedenog, nejasan je i dvojbena prijedlog Naslova kojim se ne traži nikakva proaktivnost od strane krajnjeg korisnika, dapače bez preuzimanja ikakve odgovornosti, krajnjem korisniku se omogućava da prenosi broj odnosno mijenja operatore te kod svakog od njih akumulira dug. Naime, zasnivanjem pretplatničkog odnosa, operator je u obvezi pružati elektroničke komunikacijske usluge krajnjem korisniku dok je isti u obvezi za pružene mu usluge plaćati izdane mjesečne račune u roku dospijeca. Stoga jest evidentno da se predloženim izmjenama Pravilnika zadire u slobodu poduzetništva te ujedno narušava načelo jednake vrijednosti uzajamnih činidaba.

Na navod Naslova istaknut u obrazloženju prijedloga Pravilnika kako u slučaju dugovanja, operatori imaju na raspolaganju različite zakonske mogućnosti naplate istih, OT ističe kako prisilna naplata potraživanja od Pretplatnika, bilo fizičke ili pravne osobe, jest rizična. Naime, ovrha nad novčanim sredstvima ovršenika moguća jest samo ukoliko sredstva na (tekućem ili žiro) računu postoje. Temeljeno na istraživanju provedenom od strane Svjetske banke, u Hrvatskoj se naplati samo cca 30% potraživanja, a prema brzini i lakoće provođenja stečajnog postupka Hrvatska zauzima 94. mjesto (od ukupno 183 zemlje). Ovdje skrećemo pozornost Naslovu kako prema podacima Financijske agencije sa stanjem na dan 30. travnja 2012., ukupna vrijednost neizvršenih osnova za plaćanje iznosi 43,47 milijardi kuna. Od ukupno 72.401 blokiranih poslovnih subjekata, nešto više od polovine (52,34%) čine pravne osobe, s tim da se na njih odnosi najveći dio iznosa ukupnih neizvršenih osnova za plaćanje ili 82,55%. Što se pak tiče naplate potraživanja od strane fizičkih osoba, ista je jednako nesigurna i neučinkovita jer se sva primanja ne prikazuju na računu ili ih nema dok je pak postupak ovrhe na pokretninama i nekretninama dugotrajno neisplativ.

Slijedom svega navedenog, a obzirom da zadržavanje odredbi Pravilnika kojim dospjela dugovanja podnositelja Zahtjeva za prijenos broja predstavljaju razlog za odgodu ili odbijanje zahtjeva za prijenos broja, štite kako interesi krajnjeg korisnika tako i operatora, to je prijedlog Optime da se prijedlog Pravilnika dopuni važećim odredbama osnovan.

Ad 4) U članku 17. stavku 5. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće:

„Primatelj broja obvezan je bez odgode obavijestiti CABP o novom datumu prijenosa broja, od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja obaviješten o novom datumu prijenosa broja.“

Optima drži kako je postupak odgode zahtjeva za prijenos broja potrebno nadopuniti sa minimalnim i maksimalnim rokovima odgode te izraditi grafički prikaz sa dijagramom toka procesa između Operatora i CABP-a. Rokovi trenutno nisu dovoljno jasno definirani i ostavljaju mogućnost da primatelj broja definira prekratke rokove odgode. Dijagram toka procesa je neophodan kako bi se transparentno prikazali redoslijed aktivnosti, odgovornosti operatora i CABP—a te rokovi za prijenos broja.

Ad. 5) Nastavno na članak 17 prijedloga Pravilnika, kojim je određeno kako se u slučaju pogrešno ispunjenog Zahtjeva za prijenos broja, nepotpune dokumentacije priložene istom, kao i u slučaju kad se Zahtjev za prijenos broja ne odnosi na sve brojeve unutar usluge VPN grupe ili ISDN serije istog priključka odgađa realizacija Zahtjeva za prijenos broja, Optima skreće pozornost Naslovu kako se u praksi u predmetnim slučajevima zahtjevi za prijenos broja odbijaju.

U navedenim slučajevima zahtjevi se odbijaju iz razloga što je potrebno postojeći zahtjev za prijenos broja nadopuniti što znači da CABP baza te svi aplikativni sustavi operatora moraju podržavati mogućnost uređivanja postojećeg, već otvorenog zahtjeva za prijenos broja koji je u postupku realizacije. Takove funkcionalnosti u postojećim sustavima i na strani HAKOM-a i na strani operatora nisu razvijene te će se i dalje odbijanjem i ponovnim slanjem zahtjeva realizacija zahtjeva biti brža. Slijedom navedenog, Optima smatra da bi se navedeni razlozi za odgodu zahtjeva za prijenos broja trebali novim pravilnikom o prenosivosti broja regulirati kao razlozi za odbijanje zahtjeva za prijenos broja.

Ad. 6) U članku 18. stavku 2. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„U slučaju iz stavka 1. ovog članka, davatelj broja će putem CABP u roku od najviše 3 radna dana od dana primitka Zahtjeva za prijenos broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te 1 radni dan od dana primitka Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, obavijestiti primatelja broja o razlozima odbijanja Zahtjeva za prijenos broja.“

Optima drži kako je predmetni stavak potrebno dopuniti sa detaljnim pojašnjenjem razloga odbijanja/odgode. U praksi dolazi do odbijanja zahtjeva s razlogom - nepravilno ispunjen zahtjev, a bez objašnjenja što točno na istome nije pravilno ispunjeno. Kada se uvidom u zahtjev utvrdi da su sva polja ispunjena, primatelj broja kontaktira davatelja broja kako bi saznao što je sporno/nepravilno ispunjeno čime se dodatno i nepotrebno produžuje vrijeme obrade zahtjeva. U prilog navedenom ide i činjenica kako je u CABP-u moguće upisati predloženo, tako da nije potrebno niti razvijati dodatnu funkcionalnost u CABP-u.

Ad. 7) U članku 18 stavku 2. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

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

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

Optima podržava uvođenje plaćanja naknade za preuranjeni odnosno zakašnjeli prijenos broja. Držimo kako se mora striktno definirati kako kašnjenje započinje odmah nakon isteka vremenskog okvira određenog za prijenos broja, i to na isti dan. Dakle, ako je dogovoren prijenos broja za određeni dan između 08:00 i 11:00, tada se prvih 200 kn naplaćuje odmah prvog dana, i to nakon isteka dogovorenog vremenskog okvira. U dosadašnjoj praksi se pokazalo kako Operatori različito tumače kašnjenje u prijenosu broja, pa tako HT isto tumači na način da do kašnjenja dolazi tek ako izvršenje prijenosa broja prijeđe u novi dan. Slijedom navedenog, Optima drži da prvi započeti radni dan kašnjenja započinje istog dana, u trenutku kada istekne definirani vremenski okvir.

Podredno, a upravo radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju, Optima drži da bi se naknada za preuranjeni/zakašnjeli prijenos broja trebala obračunavati u satima, i to po naknadi od 10 kn po satu.

Također, skrećemo pozornost Naslovu da u praksi dolazi do problema pri utvrđivanju činjenice kada je broj prenesen. Smatramo kako je broj prenesen kada su zadovoljena slijedeća dva kriterija:

- Pravovremena notifikacija iz CABP-a
- Osiguravanje poziva iz mreže davatelja broja prema prenesenom broju u mrežu primatelja broja, koje se pak može dokazati logovima.

Utvrđivanje činjenice kada je broj prenesen vrlo je bitno jer se u nekim slučajevima u praksi pokazalo da unatoč pravovremenoj notifikaciji iz CABP-a, poziv prema biranom broju nije moguć, a što znači da broj još nije prenesen u mrežu primatelja te da je davatelj broja zapao u zakašnjenje.

Dodatno, Optima ističe kako bi se predmetna naknada trebala obračunavati posebno za svaki broj, a ne samo za pojedinačni zahtjev. Naime, zahtjev može imati seriju od 3, 4, ... ili 1000 brojeva.

Radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju, Optima drži kako je neophodno jasno odrediti i taksativno navesti slučajeve u kojima se izvršenje prijenosa broja izvan unaprijed određenog vremenskog okvira smatra opravdanim odnosno neopravdanim.

Prihvatanjem predloženih dopuna Optime, uvođenje naplate naknade za preuranjeni ili zakašnjeli prijenos broja, pridonijelo bi poštivanju rokova i vremenskog okvira određenog za prijenos broja od strane svih sudionika te u praksi ubrzalo izvršenje prijenosa broja, a što je svakako u interesu krajnjeg korisnika.

Ad. 8) Člankom 23. prijedloga Pravilnika uvedeni su novi uvjeti i načini pružanja usluge obavješćavanja o prijenosu broja.

Optima ne prihvaća predložene izmjene kojim se obveza obavješćavanja o prijenosu broja dodatno proširuje te se odnosi i na operatore nepokretne mreže. Smatramo da je implementacija zvučnog signala kao i govorne poruke u nepokretnoj mreži nesvrshodna iz razloga što je cijena poziva unutar nepokretne mreže jednaka ili je razlika u cijeni neznatna (broji se u decimalama). Uvođenjem predmetne obveze radi se distinkcija prenesenih poziva od primarno dodijeljenih u nepokretnoj mreži što je također nesvrshodno zbog minornih razlika u cijeni poziva za krajnje korisnike tih istih mreža.

Ujedno, skrećemo pozornost Naslovu kako implementacija govorne poruke odnosno zvučnog signala na javnoj telefonskoj centrali NetCentrex (koji se koristi samo za poslovne korisnike) nije moguća iz

razloga što je platforma zastarjela te se ista više ne razvija odnosno ne može usavršavati dodatnim funkcionalnostima. Implementacija govorne poruke i zvučnog signala teoretski je moguća samo na SoftX3000 javnoj telefonskoj centrali (koja se koristi i za rezidencijalne i za poslovne korisnike), no ista bi uvelike narušila brzinu uspostave poziva krajnjeg korisnika te degradirala kvalitetu javne govorne usluge. Dodatno ističemo kako je implementacija navedenih obveza vrlo je zahtjevna jer se u realnom vremenu za svaki poziv mora konzultirati baza prenesenih brojeva na način da se nalaže centraliziranje logike usmjeravanja poziva.

Slijedom navedenog, a s obzirom da zahtjevnost implementacije iziskuje dodatna značajna ulaganja, razvoj dodatnih funkcionalnosti pri čemu se uvodi dodatna kritična točka potencijalnog ispada same mreže, Optima drži da navedeno nije nikako u korelaciji s svrhom koja se htjela postići uvođenjem obveze obavještavanja o prenesenom broju (zvučnim signalom i govornom porukom), za operatore nepokretne mreže.

Podredno, Optima predlaže da se operatorima nepokretne mreže uvede samo obveza obavještavanja o prenesenom broju zvučnim signalom te da se ista na zahtjev krajnjeg korisnika može isključiti.

Ad. 9) Člankom 24. prijedloga Pravilnika Naslov nije uveo nikakvu značajnu promjenu u naplati naknade za korištenje prenesenog broja od strane primatelja broja kojem je broj primarno dodijeljen.

Optima drži kako je obvezu plaćanja naknade za korištenje prenesenog broja potrebno transparentno i nedvojbeno odrediti i to na način da se jasno navede za koje brojeve, kome, i za koje vrijeme će se ista naplaćivati. Kako dosadašnjom regulacijom nije bilo predviđeno kaskadno naplaćivanje naknade za korištenje prenesenog broja, operator kojem je broj primarno dodijeljen bio je ovlašten naplaćivati naknadu za korištenje broja operatoru u čijoj se mreži broj trenutno nalazi, i to razmjerno broju korištenja istog. No, u praksi se trenutno događa situacija da jedan od operatora kojem je broj primarno dodijeljen naplaćuje naknadu za korištenje broja onom operatoru kojem je broj prvi put prenesen, a koji trenutno ne koristi broj te traži da se taj operator naplati dalje od drugog operatora kome je taj broj dalje prenesen i tako u krug. Predmetnim nepravilnim tumačenjem važećeg Pravilnika, neopravdano se vrši naplata naknade za korištenje broja operatoru koji broj trenutno ne koristi. Radi izbjegavanja dvojbi u tumačenju, Optima moli Naslov da dodatno odredi kako se naplata naknade za korištenje broja vrši prema stanju u CABP bazi odnosno vlastitoj LBPB bazi i to za godinu unazad razmjerno broju dana korištenja broja u vlastitoj mreži.