

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

NA PRIJEDLOG PRAVILNIKA O IZMJENAMA I DOPUNAMA
PRAVILNIKA O PRENOSIVOSTI BROJA

Ovim putem OT-Optima Telekom d.d. (dalje tekstu: Optima ili OT) sukladno čl. 22 Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. dalje u tekstu: ZEK), dostavlja komentare na objavljeni prijedlog Pravilnika o prenosivosti broja (dalje u tekstu: Pravilnik).

Uvodno, Optima ističe kako pozdravlja otvaranje predmetne javne rasprave te drži nužnim uskladiti postupak prijenosa broja u nepokretnoj mreži sa postupkom pribavljanja od strane drugog operatora supotpisa jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sa postojećim operatorom (dalje u tekstu: Jedinstvena izjava), koji postupak jest propisan člankom 66. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ br. 154/11., 149/13, 82/14., dalje u tekstu: Pravilnik iz čl. 34 ZEK-a) te prethodi svakom postupku prijenosa broja u nepokretnoj mreži. Naime, i HAKOM je u Stručnom mišljenju u primjeni Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a od 10.03.2014., potvrdio kako se postupak propisan člankom 66. istog odnosi na sve operatore koji korisnicima pružaju elektroničke komunikacijske usluge u nepokretnoj mreži neovisno o tehnologiji koja se koristi za pružanje usluga.

Stoga, imajući u vidu činjenicu kako HAKOM u jednom podzakonskom aktu različito tretira promjenu operatora u nepokretnoj mreži od promjene operatora u pokretnoj mreži, kao i činjenicu da uvijek kod prijenosa broja u nepokretnoj mreži dolazi do promjene operatora te se ispunjavanja Jedinstvena izjava od strane krajnjeg korisnika, to je nužno izvršiti usklađenje Pravilnika o prenosivosti broja sa Pravilnikom iz čl. 34 ZEK-a na način da se različito regulira postupak prijenosa broja u pokretnoj i nepokretnoj mreži, i to u odnosu na definiciju Zahtjeva za prijenos broja, rokove, razloge odbijanja i obrazac zahtjeva.

Dalje se Optima u nastavku očituje na način kako slijedi;

Ad. 1) U članku 10. stavku 8. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„Operatori su obvezni međusobno komunicirati ispravne vrijednosti Kodova za oznaku čvora (NodID). Operator je obvezan o svakoj promjeni Koda za oznaku čvora (NodID) pravovremeno obavijestiti sve operatore uključene u prijenos broja. “

Optima se sa tehničke strane slaže sa predmetnom dopunom, no kako se predloženom odredbom ne propisuje metoda kojom bi to operatori trebali međusobno komunicirati ispravne vrijednosti NodeID-eva, Optima drži da je istu radi zadovoljenja načela predvidljive i transparentne regulacije potrebno nadopuniti.

Dodatno, napominjemo kako je funkcionalnost CABP-a jedini način komuniciranja predbroja za usmjeravanje poziva, unutar kojeg se nalazi spomenuta NodeID vrijednost, pa nam nije jasno na koji bi to način operator mogao mijenjati NodeID vrijednost već prenesenog broja, kad takva funkcionalnost ne postoji u CABP. Slijedom navedenog, nejasno nam je na kakvu se to promjenu NodeID vrijednosti referencira te molimo pojašnjenje.

Ad. 2) U članku 11. stavku 2. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„Zahtjev za prijenos broja predstavlja zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa s davateljem broja ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar Zahtjeva

za prijenos broja. Raskid pretplatničkog ugovora s davateljem broja nastupa u trenutku uspješno realiziranog prijenosa broja kojim je omogućeno pružanje usluga."

Optima prije svega napominje kako je i čl. 66. st. 4. Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a, propisano da se Jedinствена izjava smatra zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom pa se postavlja pitanje kako onda Zahtjev za prijenos broja u nepokretnoj mreži također predstavlja zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora sa davateljem broja kao postojećim operatorom, a riječ je o istom pretplatničkom ugovoru.

Dakle, s obzirom da se Jedinствена izjava ispunjava uvijek kod promjene operatora u nepokretnoj mreži te novi operator mora, sukladno čl. 66 Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a, provesti postupak pribavljanja supotpisa jedinstvene izjave od strane postojećeg operatora prije početka realizacije Zahtjeva za prijenos broja, smatramo da kod prijenosa broja u nepokretnoj mreži Jedinствена izjava predstavlja zahtjev za raskidom pretplatničkog ugovora dok se Zahtjevom za prijenos broja tehnički izvršava sam prijenos broja.

Dodatno, napominjemo kako davatelj broja ne može kontrolirati da li je kod primatelja broja usluga ispravno i u cijelosti realizirana da bi tek tada raskinuo postojeći ugovor. Stoga radi zadovoljenja načela regulatorne predvidljivosti nije prihvatljivo definirati trenutak raskida pretplatničkog ugovora s davateljem kao „trenutak uspješno realiziranog prijenosa broja kojim je omogućeno pružanje usluga“ jer davatelj broja ne može znati točno u kojem trenutku je omogućeno pružanje novo ugovorenih usluga od strane primatelja broja.

Slijedom navedenog, Optima predlaže odredbu u članku 11. stavku 2. prijedloga Pravilnika izmijeniti na način kako slijedi;

„Zahtjev za prijenos broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži predstavlja zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa s davateljem broja ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar Zahtjeva za prijenos broja, dok u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Zahtjev za prijenos broja predstavlja ovlaštenje za prijenos broja u mrežu primatelja broja. Raskid pretplatničkog ugovora s davateljem broja nastupa na dan za koji je prijenos broja prihvaćen od strane davatelja broja, a po isteku vremenskog okvira. U slučaju nepravovremenog prijenosa broja primjenjuju se odredbe članka 23. ovog Pravilnika.“

Ad. 3) U članku 11. stavku 11. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće:

„Zahtjev za prijenos broja valjan je najviše 30 dana od dogovorenog datuma prijenosa broja.“

Kako u objavljenom prijedlogu Pravilnika nije u čl. 2 definiran pojam dogovorenog datuma prijenosa broja niti nam je bila poznata svrha određivanja roka valjanosti Zahtjeva za prijenos broja, osobito u nepokretnoj mreži u kojoj jest propisan rok za realizaciju usluge krajnjem korisniku, to smo na sastanku operatora sa predstavnicima HAKOM-a održanom 05.09.2014. upoznati kako se rokom valjanosti Zahtjeva za prijenos broja želi ograničiti iznos naknade za nepravovremenu realizaciju prijenosa broja.

Dakle, imajući u vidu činjenicu kako je namjera regulatora određivanjem roka valjanosti Zahtjeva za prijenos broja ograničiti iznos naknade za nepravovremeni prijenos broja, to Optima smatra da uvođenje predmetne odredbe u Pravilnik nije svrsishodno ukoliko se ograniči iznos naknade za nepravovremenu realizaciju.

Napominjemo kako datum prijenosa broja u nepokretnoj mreži ne može odrediti krajnji korisnik u trenutku ispunjavanja Jedinствene izjave i Zahtjeva za prijenos broja na način da je isti kraći od 45 dana za realizaciju usluge propisanog Pravilnikom iz čl. 34 ZEK-a, jer se prije postupka prijenosa

broja u nepokretnoj mreži prethodno provodi procedura pribavljanja supotpisa jedinstvene izjave propisana čl. 66 Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a koja najduže može trajati 10 radnih dana. Dodatno, u slučaju kada krajnji korisnik uz prijenos broja želi ugovoriti i dodatne usluge koje je primatelj broja obavezan ugovoriti na veleprodajnoj razini, sukladno čl. 11. st. 9. Pravilnika, moraju se poštivati procedure i rokovi propisani odgovarajućom standardnom ponudom.

Stoga da bi primatelj broja u nepokretnoj mreži uopće pokrenuo realizaciju Zahtjeva za prijenos broja mora najprije pribaviti od davatelja broja supotpis na Jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika. Nakon što davatelj broja supotpisuje Jedinstvenu izjavu, primatelj broje šalje veleprodajni zahtjev putem B2B-a HT-u te unosi Zahtjev za prijenos broja u CABP. Po prijehu veleprodajnog zahtjeva od strane HT-a i zahtjeva za prijenos broja od strane davatelja broja (koji ne mora biti istovremeno i HT) primatelj broja je tek upoznat sa točnim datumom prijensa broja i realizacije usluge krajnjem korisniku. Slijedom toga dogovoreni datum prijensa broja u nepokretnoj mreži jest datum za koji je prihvaćen prijenos broja od strane davatelja broja, o kojem datumu primatelj broja obavještava krajnjeg korisnika.

Nadalje, skrećemo pozornost da je Pravilnikom iz čl. 34. ZEK-a popisana valjanost jedinstvene izjave, i to 45 dana od dana potpisa iste od strane krajnjeg korisnika. Stoga kako se istovremeno sa ispunjavanjem od strane korisnika Jedinstvene izjave ispunjava i Zahtjev za prijenos u nepokretnoj mreži, koji nose isti datum, to određivanje roka valjanosti Zahtjeva za prijenos broja ne može biti odvojeno od roka valjanosti Jedinstvene izjave, jer ukoliko davatelj broja odbije primatelju supotpisati jedinstvenu izjavu do prijensa broja uopće neće niti doći.

Također do prijensa broja u nepokretnoj mreži neće doći ni ako primatelj broja kao novi operator nije dostavio krajnjem korisniku potvrdu prijeha zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u propisanim rokovima jer se sukladno čl. 66 st. 5. Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a smatra da su *zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni.*

Slijedom navedenog, imajući u vidu činjenicu da u nepokretnoj mreži valjanost Zahtjeva za prijenos broja ovisi o valjanosti Jedinstvene izjave te da je svrha određivanja valjanosti Zahtjeva za prijenos broja ograničavanje naknade za nepravovremeni prijenos broja, prijedlog je Optime brisati odredbu članka 11. stavka 11. prijedloga Pravilnika te odrediti maksimalni iznos naknade za nepravovremeni prijenos broja.

Ad. 4) U članku 13. stavku 1. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„Primatelj broja unosi Zahtjev za prijenos broja u CABP najkasnije u roku od jednog radnog dana od dana zaprimanja zahtjeva od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja zaprimio navedeni zahtjev. U slučajevima iz članka 11. stavka 9. i 10. ovog pravilnika primatelj broja, sukladno proceduri iz odgovarajuće standardne ponude, Zahtjev za prijenos broja unosi u CABP po prethodno pribavljenoj jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika supotpisanoj od strane postojećeg operatora. CABP će osigurati da se Zahtjevi za prijenos broja uneseni neradnim danom pohranjuju na način kao da su uneseni prvog slijedećeg radnog dana.“

Uzimajući u obzir navedeno pod Ad 2) i Ad 3) razvidno jest kako postupku prijensa broja u nepokretnoj mreži prethodi izvršavanje propisanih predradnji slijedom čega se postupak prijensa broja u pokretnoj mreži razlikuje od postupka prijensa broja u nepokretnoj mreži te ne započinje u istom trenutku.

Naime, kako smo već ranije ukazali da bi primatelj broja u nepokretnoj mreži uopće pokrenuo realizaciju Zahtjeva za prijenos broja mora najprije pribaviti od davatelja broja supotpis na Jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika. Stoga, u nepokretnoj mreži rok za unos Zahtjeva za prijenos broja u CABP od 1 radnog dana od dana zaprimanja zahtjeva nije moguće ispoštovati jer je primatelj

broja, kao novi operator, obvezan najprije provesti proceduru propisanu čl. 66 Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a pa čak i u slučaju zahtjeva koji nije vezan uz veleprodajnu uslugu. Podsjećamo da se neovisno o tehnologiji pružanja usluge odnosno bez obzira što će novi operator pružati uslugu krajnjem korisniku putem vlastite infrastrukture, isti mora prije prijenosa broja u svoju mrežu pribaviti supotpis postojećeg operatora, kao davatelja broja, na Jedinствenoj izjavi.

Stoga određivanje egzaktnog roka za unošenje Zahtjeva za prijenos broja u CABP u nepokretnoj mreži nije potrebno niti se isti treba odrediti radi zaštite interesa krajnjeg korisnika. Naime, operator primatelj broja je prema propisanom postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži te sklopljenom pretplatničkom ugovoru obvezan realizirati uslugu krajnjem korisniku u roku od 45 dana od dana potpisa Jedinствене izjave pa prema tome mora isplanirati provođenje svih postupaka u tom roku, u suprotnom krajnji korisnik ima pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge i/ili raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora.

Slijedom navedenog, Optima predlaže odredbu u članku 13. stavku 2. prijedloga Pravilnika izmijeniti na način kako slijedi;

„Primatelj broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži unosi Zahtjev za prijenos broja u CABP najkasnije u roku od jednog radnog dana od dana zaprimanja zahtjeva od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja zaprimio navedeni zahtjev.

Primatelj broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži unosi Zahtjev za prijenos broja u CABP po prethodno pribavljenoj jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika supotpisanoj od strane davatelja broja, kao postojećeg operatora.

CABP će osigurati da se Zahtjevi za prijenos broja uneseni neradnim danom pohranjuju na način kao da su uneseni prvog sljedećeg radnog dana.“

Ad. 5) U članku 13. stavku 2. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„Presliku potpisanog Zahtjeva za prijenos broja operatori su obvezni unositi u CABP najkasnije do datuma prijenesa broja“

Optima se protivi predloženoj regulaciji te ističe da u nepokretnoj mreži nema razloga da se obrazac Zahtjeva za prijenos ne prilaže odmah po otvaranju zapisa u CABP-u. Naime, do prije 2 mjeseca svi su operatori nepokretne mreže unosili i obrazac potpisanog Zahtjeva za prijenos broja u CABP, no pojedini su to prestali samoinicijativno, bez obzira što izmjene Pravilnika o prenosivosti broja u međuvremenu nije bilo. Optima stoga drži da je nužno odrediti kako su presliku potpisanog Zahtjeva za prijenos broja operatori obvezni odmah unositi u CABP (iako sadržajno Zahtjev za prijenos broja u nepokretnoj mreži treba izmijeniti u odnosu na sadržaj Jedinствене izjave) ili uopće ne unositi. Ne može se dozvoliti unos najkasnije do datuma prijenesa broja, a kao razlog odgode ostaviti „kad Zahtjevu za prijenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacija“ (čl. 17.). Slijedom navedenog, iako Zahtjev za prijenos broja u nepokretnoj mreži sada predstavlja samo suglasnost za realizaciju prijenesa broja, Optima drži da se potpisani obrazac Zahtjeva za prijenos broja mora odmah po otvaranju zapisa u CABP-u unijeti u CABP i to zajedno sa na obrascu označenom dokumentacijom. Ne vidimo smisao da se isti prilaže naknadno niti nam to predstavlja olakotnu okolnost jer ionako se mora ispunjavati obrazac zahtjeva.

S druge pak strane, ukoliko se HAKOM odluči za ukidanje obveze unosa obrasca Zahtjeva za prijenos broja u CABP u cijelosti, Optima u tom slučaju skreće pozornost kako je potrebno izvršiti nadogradnju CABP i to na način da se omogući da elektronički zapis zahtjeva sadržava sve obvezne elemente papirnatog obrasca zahtjeva. Također potrebno je jasno propisati sve razloge odbijanja zahtjeva.

S obzirom na svrhu i sadržaj Jedinственe izjave koju krajnji korisnik ispunjava primatelju broja u nepokretnoj mreži te suženu funkciju Zahtjeva za prijenos broja u nepokretnoj mreži (samo ovlaštenje za prijenos broja) Optima predlaže da se radi racionalizacije poslovanja u nepokretnoj mreži obrazac Jedinственe izjave dopuni sa obveznim dijelom obrasca Zahtjeva za prijenos broja. Na taj način bi se smanjila dokumentacija koju je svaki krajnji korisnik prilikom promjene operatora u nepokretnoj mreži u obvezi ispunjavati i potpisivati. Podsjećamo da je HAKOM ovu inicijativu djelomično i podržao u Stručnom mišljenju u primjeni Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a kada je dozvolio operatorima da dopune tekst Jedinственe izjave radi pribavljanja suglasnosti krajnjeg korisnika za podnošenjem zahtjeva za prijenos broja (i to u slučaju kada je za pružanje usluge krajnjem korisniku potreban prelazak s jedne veleprodajne usluge na veleprodajnu uslugu najma korisničke linije –WLR- pri čemu je potrebno prenijeti broj u mrežu operatora koji pruža uslugu najma korisničke linije).

Ad. 6) U članku 13. stavku 4. Pravilnika Optima predlaže dopunu istog na način kako slijedi;

„Nakon što je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja, krajnji korisnik ne može zatražiti otkazivanje prijensa broja, osim u sljedećim slučajevima:

- a. ukoliko je došlo do kašnjenja u prijenosu broja dulje od 8 radnih dana,***
- b. u slučaju zavaravajuće prodaje,***
- c. u slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, sukladno članku 16. ovog pravilnika.“***
- d. ukoliko je iskoristio pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača.***

Naime, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine“ br. 41/14), krajnji korisnik koji je potrošač u smislu predmetnog Zakona, ima pravo ne navodeći razloge, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, koji rok u slučaju sklapanja ugovora o uslugama teče od dana sklapanja ugovora.

Podsjećamo HAKOM kako operatori nepokretne mreže većinu svojih pretplatničkih ugovora zaključuju izvan poslovnih prostorija (izvan shopa), a pretplatnički ugovor između operatora i svakog krajnjeg korisnika nastaje prihvatom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Dakle, iako je čl. 66 Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a propisano kako realizacija usluga kod novog operatora ne može biti obustavljena, nakon što je postojeći operator dostavio supotpisanu jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti i novi operator dostavio krajnjem korisniku potvrdu prihvata zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, operatori nepokretne mreže u obvezi su omogućiti potrošaču raskid pretplatničkog ugovora. Tako se u praksi događaju slučajevi da novi operator prihvati zahtjev korisnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa i krene u realizaciju ugovorenih usluga – slanjem veleprodajnog zahtjeva i otvaranjem zahtjeva za prijenos broja u CABP-u, nakon čega zaprimi izjavu korisnika o raskidu ugovora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Tada bi novi operator trebao zaustaviti realizaciju usluge krajnjem korisniku umjesto da se korisniku usluga realizira na par dana kod novog operatora i nakon toga pokrene procedura povratka na dotadašnjeg operatora. Također smo u praksi imali i slučaj da je korisnik iskoristio pravo na raskid ugovora u trenutku kada je korisniku djelomično realizirana usluga kod novog operatora te korisnik nije ostao bez usluga već je govornu uslugu imao kod novog operatora, a uslugu interneta kod postojećeg operatora.

Opisani slučajevi sada se rješavaju „na ruke“ isključivo suradnjom između operatora iako je Optima prilikom izmjene Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a ukazala HAKOM-u na potrebu usklađivanja rokova iz postupka promjene operatora, točnije roka za prihvata zahtjeva za sklapanje pretplatničkog odnosa (kraći rok 15 od dana potpisa jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika) sa prisilnim propisima iz područja zaštite potrošača koje je Operator nepokretne mreže u obvezi primjenjivati. No, HAKOM nije izvršio nužno usklađenje te sada u praksi nakon što je novi operator prihvatio zahtjev za

sklapanje pretplatničkog odnosa i krenuo u realizaciju usluge krajnjem korisniku, dolazi do apsurdne situacije kada krajnji korisnik, iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

Slijedom navedenog, razvidno jest kako je nužno nadopuniti odredbu čl. 13. stavka 4. prijedloga Pravilnika te čim prije izvršiti izmjene Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a.

Ad. 7) U članku 13. stavku 5. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„Zahtjev za otkazivanje prijenosa broja u slučajevima iz stavka 4. ovog članka, krajnji korisnik podnosi pisanim ili elektroničkim putem primatelju broja, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja.“

Predloženom regulacijom omogućava se krajnjem korisniku da najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja podnese Zahtjev za otkazivanje prijenosa broja primatelju broja, no primatelj broja mora obavijestiti davatelja broja da zaustavi sa svoje strane prijenos broja. Naime, u praksi su se već i događali slučajevi da je primatelj broja obavijestio davatelja broja o otkazu prijenosa broja putem elektroničke pošte 17 sati prije izvršenja prijenosa broja, dakle izvan radnog vremena dana koji je prethodio danu prijenosa broja. Prijenos broja je bio izvršen jer se davatelju broja nije ostavilo dovoljno vremena za zaustavljanje prijenosa broja. S obzirom da je dosadašnjom odredbom članka 13. stavka 5. Pravilnika propisana mogućnost da primatelj broja zaustavi prijenos broja najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira, a da se predmetno u praksi izvršava slanjem elektroničke pošte davatelju broju, to je i kod otkazivanja prijenosa broja od strane krajnjeg korisnika u iznimnim slučajevima određenim novim stavkom 4. nužno ostaviti i davatelju broja potrebno vrijeme za reakciju i poduzimanje radnji zaustavljanja prijenosa broja.

Tek i kada se putem CABP-a omogući da primatelj broja obavijesti davatelja broja o otkazu prijenosa broja umjesto slanja obavijesti putem elektroničke pošte, jest moguće predvidjeti neki kraći rok, no do tada je nužno osigurati minimalno vrijeme od 24 sata i davatelju broja.

Dodatno, a obzirom na predloženu dopunu stavka 4. istog članka (mogućnost otkazivanja prijenosa broja iz razloga iskorištavanja prava na jednostrani raskid ugovora), predlažemo izvršiti usklađenje odredbe stavka 5. na način da se obavijest o jednostranom raskidu ugovora ima smatrati Zahtjevom za otkazivanje prijenosa broja.

Slijedom navedenog, Optima predlaže odredbu članka 13. stavka 5. prijedloga Pravilnika izmijeniti na način kako slijedi;

„Zahtjev za otkazivanje prijenosa broja u slučajevima iz stavka 4. ovog članka, krajnji korisnik podnosi najkasnije 48 sati prije početka vremenskog okvira prijenosa broja pisanim ili elektroničkim putem primatelju broja, koji je obvezan isti proslijediti davatelju broja najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja. U slučaju iz st. 4. točke d. ovog članka, obavijest o jednostranom raskidu ugovora smatra se Zahtjevom za otkazivanje prijenosa broja.“

Ad. 8) U članku 17. stavku 1. i 2 prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

***„Zatraženi rok za prijenos broja može se odgoditi samo u sljedećim slučajevima:
a. kad Zahtjevu za prijenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacija,
b. postojanja nesporne ugovorne obveze podnositelja Zahtjeva za prijenos broja,
c. onemogućenog rada CABP-a.***

„U slučajevima iz stavka 1. točke a. ovog članka, primatelj broja je obvezan u roku od 5 radnih dana od dana ponovnog poziva dostaviti nadopunu dokumentacije. Ukoliko primatelj broja na ponovni poziv davatelja broja ne dostavi dopunjeni Zahtjev za prijenos

broja, davatelj broja može odbiti Zahtjev za prijenos broja u skladu s člankom 18. ovog pravilnika."

Nastavno na komentar pod Ad. 5) vezan uz dopunu članka 13. novim stavkom 2., a ukoliko se HAKOM odluči za jasno definiranje obveze unošenja obrasca Zahtjeva za prijenos broja u CABP-u odmah prilikom otvaranja zahtjeva, u tom slučaju nužno je izvršiti dopunu stavka 1. točke a. na način da se odredi kako se prijenos broja može odgoditi u slučaju;

a. kad obrazac Zahtjeva za prijenos broja nije unesen u CABP ili istome nije priložena sva potrebna dokumentacija.

Nastavno na odredbu članka 17. stavka 2. kojom je propisana mogućnost odbijanja Zahtjeva za prijenos ukoliko primatelj broja nije u ostavljenom roku dopunio dokumentaciju, Optima ističe kako kroz CABP nije u mogućnosti odbiti Zahtjev za prijenos broja, već u praksi kada odgodi prijenos broja i upozori primatelja broja na obvezu dopune dokumentacije, primatelj broja napušta otvoreni zahtjev te otvara novi uz prilaganje potpune dokumentacije. Slijedom navedenog, Optima ističe kako je nužno izvršiti nadogradnju funkcionalnosti u CABP-u.

Ad. 9) U članku 18. Pravilnika propisani su razlozi odbijanja Zahtjeva za prijenos broja.

Uzimajući u obzir navedeno pod Ad 2) i Ad 3) razvidno jest kako postupku prijenesa broja u nepokretnoj mreži mora prethoditi postupak pribavljanja od strane postojećeg operatora, kao davatelja broja, supotpisa Jedinственe izjave propisan čl. 66. Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a, a što je potvrđeno i Stručnim mišljenjem HAKOM-a u primjeni predmetnog Pravilnika, Optima drži kako je nužno odrediti kao razlog odbijanja Zahtjeva za prijenos broja sljedeće;

- ako primatelj broja nije pribavio supotpis davatelja broja na jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sukladno članku 66. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Također, Optima drži kako je nužno nedvojbeno odrediti razloge odbijanja kod pogrešno ispunjenog Zahtjeva za prijenos broja. Naime, u praksi smo naišli na različito tumačenje pogrešno ispunjenog zahtjeva odnosno da li se nepotpuno ispunjen zahtjev smatra pogrešno ispunjenim. Dodatno napominjemo kako se odbija zahtjev 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. Slijedom navedenog, Optima predlaže da se umjesto razloga pogrešno ispunjen Zahtjev za prijenos broja Pravilnikom izričito predvide svi razlozi koji su obuhvaćeni pojmom „pogrešno ispunjenog zahtjeva“

- na Zahtjevu za prijenos broja nije navedena ili je pogrešno navedena adresa podnositelja Zahtjeva za prijenos broja;
- na Zahtjevu za prijenos broja nije naveden ili je pogrešno naveden naziv primatelja i/ili davatelja broja
- na Zahtjevu za prijenos broja nije naveden ili je pogrešno naveden pretplatnički broj za koji se traži prijenos.
- na Zahtjevu za prijenos broja nedostaje potpis podnositelja Zahtjeva za prijenos broja (samo ukoliko se regulira Pravilnikom obveza unosa obrazac u CABP-u.

Ad. 10) U članku 19. stavku 1. prijedloga Pravilnika određeno je sljedeće;

„Ukoliko su razlozi odbijanja prijenesa broja ili odgode prijenesa broja neopravdani, Primatelj broja ili krajnji korisnik putem primatelja broja može uputiti prigovor davatelju broja:

- a) u slučaju neopravdanog odbijanja prijenosa broja, u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti o odbijanju,**
b) u slučaju neopravdane odgode prijenosa broja, najkasnije do isteka roka valjanosti Zahtjeva za prijenos broja."

Nastavno na komentar iznesen pod Ad.3) te činjenicu da u nepokretnoj mreži valjanost Zahtjeva za prijenos broja ovisi o valjanosti Jedinствене izjave te da je svrha određivanja valjanosti Zahtjeva za prijenos broja ograničavanje naknade za nepravovremeni prijenos broja, Optima skreće pozornost kako je u slučaju brisanja odredbe članka 11. stavka 11. prijedloga Pravilnika nužno izmijeniti odredbu stavka 1 članka 19. prijedloga Pravilnika na način kako slijedi;

„Ukoliko su razlozi odbijanja prijenosa broja ili odgode prijenosa broja neopravdani, Primateelj broja ili krajnji korisnik putem primatelja broja može uputiti prigovor davatelju broja:

- a) u slučaju neopravdanog odbijanja prijenosa broja, u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti o odbijanju,*
b) u slučaju neopravdane odgode prijenosa broja, najkasnije do isteka roka na koji je Zahtjev za prijenos broja odgođen."

Ad. 11) U članku 23. stavka 1. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„Krajnji korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja, ima pravo na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, u iznosu od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju unutar razdoblja valjanosti Zahtjeva za prijenosa broja.

Nastavno na komentar iznesen pod Ad.3) te činjenicu da u nepokretnoj mreži valjanost Zahtjeva za prijenos broja ovisi o valjanosti Jedinствене izjave te da je svrha određivanja valjanosti Zahtjeva za prijenos broja ograničavanje naknade za nepravovremeni prijenos broja, Optima predlaže umjesto određivanja valjanosti zahtjeva ograničiti iznos naknade za nepravovremeni prijenos na način da se odredi da je maksimalna količina brojeva u prijenosu za koje se može zahtijevati isplata naknade 100 brojeva (primjerice za 30 dana kašnjenja 10x24x30xA, gdje je A količina brojeva u prijenosu i ne može biti veća od 100 što je 7.200,00 kn po broju).

Dodatno, a s obzirom da je člankom 2 Prijedloga Pravilnika izmijenjena definicija nepravovremenog prijenosa broja na načina da je nepravovremeni prijenos:

„svaki prijenos broja izvan dogovorenog datuma i/ili vremenskog okvira (npr. neopravdano odbijen, neopravdano odgođen, neopravdano preuranjen ili zakašnjeli prijenos broja, zahtjev za prijenos broja koji nije usuglašen s veleprodajnom uslugom, ukoliko nakon prijenosa broja dolazi do neispravnog usmjeravanja poziva i sl.).

Optima prije svega moli HAKOM za pojašnjenje uopće svrhe isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja krajnjem korisniku i operatoru u slučaju kada je Zahtjev za prijenos broja neopravdano odbijen ili neopravdano odgođen, naime krajnji korisnik ne trpi štetu jer istom nije onemogućeno korištenje usluga, a primatelj broja i krajnji korisnik imaju pravo na podnošenja prigovora odnosno prijave inspektorima elektroničkih komunikacija. Također, nejasno je na koji način bi se u slučaju neopravdanog odbijanja ili neopravdane odgode obračunala naknada za nepravovremeni prijenos, točnije koje vremensko razdoblje bi trebalo uzeti u obračun. Slijedom navedenog, prijedlog je HAKOM-u iz nove definicije pojma nepravovremenog prijenosa broja isključiti „neopravdano odbijen“ i „neopravdano odgođen“.

Ad. 12) U članku 23. stavka 2. prijedloga Pravilnika određeno je slijedeće;

„Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim ili elektroničkim putem primatelju broja, najkasnije u roku od 60 dana od dana dogovorenog datuma prijenosa broja."

Nastavno na komentar iznesen pod Ad.3) te činjenicu da u nepokretnoj mreži valjanost Zahtjeva za prijenos broja ovisi o valjanosti Jedinственe izjave te da je svrha određivanja valjanosti Zahtjeva za prijenos broja ograničavanje naknade za nepravovremeni prijenos broja, kao i činjenicu da dogovoreni datum prijenosa broja u nepokretnoj mreži jest datum za koji je prihvaćen prijenos broja od strane davatelja broja (a ne datum kojeg prilikom ispunjavanja Zahtjeva za prijenos broja može odrediti krajnji korisnik), Optima skreće pozornost kako je u slučaju brisanja odredbe članka 11. stavka 11. prijedloga Pravilnika nužno izmijeniti i citiranu odredbu članka 23. stavka 2.

Dodatno, ističemo kako je nužno zadržati dosadašnji rok za podnošenje Zahtjeva za isplatom naknade od 30 dana od dana izvršenog prijenosa broja nikako 60 od dogovorenog datuma jer svrha te naknade nije da krajnji korisnik zaradi i ostvari dodatno neočekivano primanje, već da se prijetnjom sankcije djeluje na operatore kako bi pravovremeno i u roku izvršili prijenos broja i realizirali uslugu.

Ad. 13) Dodatak 1, Zahtjev za prijenos broja

Uzimajući u obzir navedeno pod Ad 2) i Ad 3) razvidno jest kako postupku prijenosa broja u nepokretnoj mreži prethodi izvršavanje propisanih predradnji (ispunjavanje jedinstvene izjave te pridobivanje supotpisa na istoj od strane davatelja broja) slijedom čega se postupak prijenosa broja u pokretnoj mreži razlikuje od postupka prijenosa broja u nepokretnoj mreži. Stoga, a s obzirom da na svrhu i sadržaj Jedinственe izjave koju krajnji korisnik ispunjava primatelju broja u nepokretnoj mreži te suženu funkciju Zahtjeva za prijenos broja u nepokretnoj mreži (samo ovlaštenje za prijenos broja) prijedlog je Optime da se, dok se ne izvrši ujedinjavanje obrasca Jedinственe izjave i Zahtjeva za prijenos broja, da na obrascu Zahtjeva za prijenos u nepokretnoj mreži ne ispunjava dio:

- „Usluge koje se raskidaju” jer su već iste navedene na Jedinственoj izjavi
- „Vezano uz uslugu pristupa internetu se raskidaju sljedeće usluge” također već navedeno na Jedinственoj izjavi
- „Korisnik je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora” također već navedeno na Jedinственoj izjavi.

Slijedom navedenog, predlažemo da se na obrascu Zahtjeva za prijenos broja napomena „ispunjava se samo kod prijenosa broja u pokretnoj mreži” ili se predvide dva različita obrasca, jedan za nepokretnu mrežu, a drugi za pokretnu mrežu.

Dodatno, a nastavno na komentar iznesen pod Ad.3) te činjenicu da dogovoreni datum prijenosa broja u nepokretnoj mreži predstavlja datum za koji je prihvaćen prijenos broja od strane davatelja broja i to prvenstveno iz razloga što se kod promjene operatora u nepokretnoj mreži mora prije unosa Zahtjeva u CABP-u provesti procedura pribavljanja supotpisa jedinstvene izjave od strane davatelja broja propisana čl. 66 Pravilnika iz čl. 34 ZEK-a te po potrebi usklađivati i rokovi realizacije ovisno o ugovaranju veleprodajne usluge, napominjemo kako na obrascu Zahtjeva za prijenos broja, dio „vremenski okvir i usluge” ne može definirati krajnji korisnik.

Ponavljamo kako da bi primatelj broja u nepokretnoj mreži uopće pokrenuo realizaciju Zahtjeva za prijenos broja mora najprije pribaviti od davatelja broja supotpis na Jedinственoj izjavi krajnjeg korisnika. Nakon što davatelj broja supotpisiše Jedinственu izjavu, primatelj broje šalje veleprodajni zahtjev putem B2B-a HT-u te unosi Zahtjev za prijenos broja u CABP. Po prijehu veleprodajnog zahtjeva od strane HT-a i zahtjeva za prijenos broja od strane davatelja broja (koji ne mora biti istovremeno i HT) primatelj broja je upoznat sa točnim datumom prijenosa broja i realizacije usluge krajnjem korisniku, a o kojem datumu primatelj broja obavještava krajnjeg korisnika.

Slijedom svega naprijed navedenog, a s obzirom da je Optima u dovoljnoj mjeri ukazala Naslovu na nužnost razlikovanja postupka promjene operatora u nepokretnoj i pokretnoj

mreži kao i na nužnost zadovoljavanja načela transparentnosti i regulatorne predvidljivost propisanih čl. 5. ZEK-a, to je komentare i prijedloge Optime potrebno usvojiti u cijelosti.

Zaključno, i ovim putem Optima moli da se prihvati prijedlog iznesen na zajedničkom sastanku, za omogućavanjem operatorima uvida u konačan prijedlog Pravilnika prije njegova donošenja, kako bi se otklonila potreba za naknadnim davanjem Stručnog mišljenja HAKOM-a sa svrhom izmjena i dopuna Pravilnika.

OT-Optima Telekom d.d