



Zagreb, 20.07.2012.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
Jurišićeva 13  
HR-10 000 ZAGREB

**PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog Pravilnika o prenosivosti broja**

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javne pokretne i nepokretne komunikacijske mreže pozdravlja inicijativu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) da otvori javnu raspravu vezano za prijedlog Pravilnika o prenosivosti broja (dalje u tekstu: Prijedlog pravilnika).

Nažalost, uz Prijedlog pravilnika su dana samo štura popratna pojašnjenja, informacije, i ciljevi predmetne izmjene regulacije, te je stoga od izuzetne važnosti u kratkom roku održati sastanak ili radionicu sa svim zainteresiranim stranama, što bi razjasnilo razloge koji su doveli do otvaranja ove javne rasprave i zaključka da su promjene postojećeg propisa nužne, a što bi bilo od velike koristi za sve sudionike na tržištu i druge zainteresirane strane.

S obzirom na izrazito opsežnu tematiku i velik utjecaj predloženih izmjena na cjelokupno tržište, ovim putem molimo HAKOM za organizacijom zajedničkog sastanka operatora nepokretnih i pokretnih mreža i predstavnika HAKOM-a u razdoblju između 16. – 21. kolovoza 2012.

Načelni i opći komentar Vipneta u pogledu javne rasprave i Prijedloga pravilnika je da Vipnet trenutno ne vidi potrebu za promjene postojećih pravila oko prenosivosti broja, jer su ista mijenjana u 2011. godini, te su u 2012.g. vršene promjene u proceduri osiguravanja najavne glasovne poruke i implementirane su izmjene u CABP. Smatramo da je dinamika promjena postupaka na godišnjoj razini neprimjerena jer ista zahtijeva značajne promjene u procesima i nastajanje novih dodatnih neplaniranih troškova na strani operatora.

Također smatramo da i dalje postoje neka otvorena pitanja u vezi centralne administrativne baze podataka iako je ona bitno unaprijeđena u ovoj godini što pozdravljamo, i potreba da se određene funkcionalnosti dopune i revidiraju, odnosno da se ukoliko se žele implementirati promjene u administrativne procese, iste od samog početka budu podržane kroz CABP.

Sukladno navedenom smatramo da bi se prvo trebalo analizirati postojeće stanje, uskladiti potrebe za promjenama između HAKOM-a i operatora, implementirati potrebne promjene kroz CABP, testirati, te po završetku svih tih aktivnosti kada se svi preduvjeti ispune, implementirati promjene u poslovne procese.

Prijedlozi Vipneta u pogledu izmjena i dorade prijedloga Pravilnika o prenosivosti broja napravljeni su u obliku, drugom bojom, naglašenih izmjena u samom tekstu odredbi:

### 1. Članak 3.

(2) Centralna administrativna baza prenesenih brojeva (u daljnjem tekstu: CABP) je baza podataka koja bilježi status svake transakcije tijekom postupka prijenosa broja te sadrži podatke potrebne za usmjeravanje poziva prema prenesenom broju kojima pravovremeno ažurira LBPB. Putem CABP se provodi razmjena Zahtjeva za prijenos broja te svih popratnih dokumenata koji su nužni za provođenje prijenosa broja između operatora.

*KOMENTAR: Potrebno je osigurati da se razmjena dokumentacije obavlja isključivo putem CABP, a ne više putem fax-a. Uz to je potrebno povećati postojeće ograničenje na veličinu dokumenta (trenutno 1,5 MB) jer isto u slučaju nekih zahtjeva nije dovoljno da bi se popratna dokumentacija mogla upload-ati na CABP, što otežava operativno provođenje administrativnog postupka.*

(8) Agencija može, ukoliko ocijeni potrebnim, u bilo kojem trenutku predložiti izmijeniti izmjenu funkcionalnosti CABP radi poboljšanja učinkovitosti postupka prijenosa broja i pružanja drugih usluga krajnjim korisnicima, vodeći računa o mogućim troškovima na strani operatora te će o navedenim predloženim izmjenama u primjerenom roku konzultirati obavijestiti operatore.

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno osigurati transparentniji postupak izmjena funkcionalnosti CABP, na način da Agencija bez konzultacija s operatorima samostalno ne provodi izmjene funkcionalnosti CABP budući da iste bitno utječu na operatore.*

~~\_(9) Iznimno od stavka 8. ovog članka, ako svi operatori postignu suglasnost oko izmjena funkcionalnosti CABP mogu Agenciji podnijeti zahtjev za izmjenu istih.~~

~~\_(10) Agencija će usvojiti zahtjev iz stavka 9. ovog članka ako predložene izmjene ocijeni opravdanim i izmijeniti funkcionalnosti CABP, o čemu će obavijestiti operatore.~~

*KOMENTAR: Smatramo da je uz izmjene stavka 8. nepotrebno propisivati dodatni način promjena funkcionalnosti CABP, a također jer nije potrebno ograničavati operatore da Agenciji samostalno podnesu zahtjeve za izmjenama CABP, bez potrebe da se svi operatori oko tih izmjena usklade.*

(11) Agencija mora osigurati operatorima primjereno vrijeme za implementaciju izmjena funkcionalnosti CABP od najmanje 6 mjeseci, koje se može skratiti samo u slučaju postojanja suglasnosti svih operatora.

*KOMENTAR: Smatramo opravdanim predložiti sljedeće zahtjeve za poboljšanjem funkcionalnosti CABP:*

- U slučaju podnošenja zahtjeva i provedbe prijenosa, potrebno je da CABP automatski prepoznaje radi li se o radnom danu ili prazniku. To bi značajno olakšalo praćenje rokova za prijenos broja i smanjilo potrebu za paralelnim administriranjem na strani operatora.
- Potrebno je omogućiti pretraživanje unosa u CABP po telefonskom broju.
- Potrebno je da CABP definira konačni skup razloga odbijanja i odgode zahtjeva sukladno odredbama pravilnika jer se trenutno može koristiti i razlog „Ostalo“ koji se može netransparentno koristiti za odgodu ili odbijanje zahtjeva.
- Ukoliko se zadržava razlog „Ostalo“ mora se omogućiti i polje za komentar u kojem bi operator bio obvezan detaljno objasniti o kojem se razlogu radi.
- CABP treba davati dnevne izvještaje o prenesenim brojevima po operatoru koji bi ujedno osigurali i informacije o prijenosima broja koji nisu realizirani u predviđenom roku, radi naplate penala za nepravovremene realizacije
- CABP bi trebao omogućiti da se zahtjev u odgodi može naknadno izmijeniti, inače neke odredbe ovog pravilnika neće biti moguće provesti (npr. čl. 17. st. 2.)

## **2. Članak 4.**

(2) Operatori su obvezni uspostaviti i koristiti LBPB s podacima o svim prenesenim brojevima u Republici Hrvatskoj ~~za vlastite potrebe i potrebe onih operatora koji su ostvarili pristup njihovoj mreži~~.

*KOMENTAR: Smatramo da je ovim pravilnikom nepotrebno uređivati obveze operatora prema operatorima kojima se daje pristup mreži, jer je to predmet njihova međusobnog odnosa i ovisi o opsegu tog odnosa.*

~~(5) Davatelj broja obvezan je na zahtjev primatelja broja, u elektroničkom obliku, dostavljati primatelju broja specificirano dnevno izvješće o obrađenim zahtjevima za aktivacijom usluge prijenosa broja.~~

*KOMENTAR: Smatramo da bi izvještavanje trebalo biti osigurano kao funkcija CABP-a, a ne operatora koji bi morali voditi posebne evidencije o obrađenim zahtjevima. Predlažemo brisanje stavka 5.*

(6) U slučaju da je preneseni broj izvan uporabe, odnosno da se istim krajnji korisnik više ne koristi, primatelj broja je obvezan putem CABP vratiti broj operatoru korisniku broja u roku od 6 mjeseci nakon stavljanja broja izvan uporabe.

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno propisati okvirni rok u kojem se mora izvršiti povrat broja.*

### 3. Članak 5.

(2) Primatelj i davatelj broja odgovorni su za postupak prenosivosti broja i za pripremu svoje elektroničke komunikacijske mreže, sustava i usluga ~~pri čemu u postupku prenosivosti broja kvaliteta postojeće usluge ne smije biti narušena.~~

*KOMENTAR: Nejasno je na koji način bi došlo do umanjenja kakvoće u postupku prijenosa broja, budući se radi o administrativnom postupku čija je posljedica isključenje korisnika iz jedne mreže i uključenje u drugu, gdje primatelj broja ne može preuzeti obveze o održavanju kakvoće usluge kakva je bila na strani davatelja broja.*

(3) Primatelj broja mora provesti sva potrebna testiranja utvrđena ovim pravilnikom prije priključenja novog krajnjeg korisnika.

*KOMENTAR: Nejasno je o kakva bi se testiranja trebala provesti prije priključenja novog krajnjeg korisnika, potrebno je pojasniti.*

(6) Agencija će podatke iz stavka 5. ovog članka dostaviti elektronskim putem svim operatorima.

*KOMENTAR: Predlažemo da se popis kontakt osoba vodi u CABP, budući je CABP centralno mjesto za provođenje administrativnog postupka prijenosa broja.*

### 4. Članak 8.

*KOMENTAR: U cijelosti podržavamo promjenu načina usmjeravanja u nepokretnim mrežama, te je smatramo opravdanom, a samu ACQ metodu objektivno najboljom.*

### 5. Članak 10.

(1) Operatori su obvezni odmah po isteku vremenskog okvira prenosivosti broja ispravno usmjeravati poziv prema prenesenom broju.

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno osigurati poštivanje ove odredbe jer je u praksi dolazilo, posebice u posljednjim mjesecima, do učestalih slučajeva da se prienos administrativno putem CABP odradi, ali usmjeravanje poziva nije ispravno funkcioniralo.*

*Pozivamo HAKOM da definira posebnu proceduru za eskalacije kada se ne osigura ispravno usmjeravanje poziva nakon provedenog postupka prijenosa broja, u okviru koje bi se definirali, kontakti, rokovi za rješavanje prijave smetnji i naknade u slučaju da se smetnje ne otklone. U svakom slučaju rok za rješavanje ovakvih prijava smetnji mora biti razmjern i opravdan, a predlažemo da to bude 2 sata.*

## 6. Članak 11.

(3) Primatelj broja mora podnositelja Zahtjeva za prijenos broja prilikom zaprimanja zahtjeva upoznati s postupkom prijenosa broja te obavijestiti o sljedećem:

~~b. uslugama davatelja broja koje prestaju nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja,~~

~~d. načinu podmirivanja dugovanja zbog prijevremenog raskida ugovora s davateljem broja, mogućnosti otkazivanja prijenosa broja od strane podnositelja zahtjeva u slučaju postojanja ugovorne obveze,~~

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno revidirati ove odredbe na način da se točke b. i d. brišu jer **primatelj broja nije u mogućnosti dati informacije ni o uslugama davatelja broja ni o načinu podmirivanja dugovanja zbog prijevremenog raskida ugovora u mreži davatelja broja.** Smatramo da je važnije da primatelj broja uputi korisnika o mogućnosti otkazivanja prijenosa broja ukoliko korisnik nije u mogućnosti podmiriti ugovorne obveze.*

(8) 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 poštivati 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~~17. stavkom 1. točkom c ovog pravilnika. U slučaju odgode prijenosa broja iz drugih opravdanih razloga, mora se za isti rok odgoditi i aktivacija usluga na veleprodajnoj razini kako bi se sve usluge aktivirale istovremeno. U slučaju odbijanja prijenosa broja mora se odbiti i aktivacija usluga na veleprodajnoj razini.

*KOMENTAR: Smatramo da **postojanje posebnog samostalnog obrasca za prijenos broja koji se veže s uslugama na veleprodajnoj razini treba izbjeći jer se time procedura dodatno komplicira.** Sama potreba postojanja tog dodatnog obrasca nije dovoljno jasno objašnjena. Smatramo da bi u **okviru veleprodajnih procedura na jedinstveni obrazac trebalo uključiti i obrazac za prijenos broja** kako bi se olakšalo odvijanje procesa i kako bi se naglasila obveza usklađene aktivacije svih usluga. To što bi takav obrazac bio razmijenjen putem CABP i putem B2B ne smatramo otegotnom okolnosti.*

***Vrlo je bitno naglasiti obvezu istovremene aktivacije svih usluga koje je korisnik zatražio, jer se to u praksi pokazalo problematičnim, te odrediti postupanje u slučaju odgode ili odbijanja zahtjeva za jedan dio usluge, kako se ono odnosi na realizaciju drugih usluga.***

## 7. Članak 12.

(2) Ukoliko je podnositelj Zahtjeva za prijenos broja fizička osoba, identifikacija se obavlja pomoću osobne iskaznice ili drugog dokumenta kojim se dokazuje identitet osobe, i PUK broja. Iznimno, identifikacija fizičke osobe korisnika unaprijed plaćene usluge (eng.: „pre-paid“) obavlja se uvidom u SIM karticu i PUK broj. Na zahtjev primatelja broja podnositelj zahtjeva je obavezan dati na uvid SIM karticu. Preslika osobne iskaznice prilaže se uz Zahtjev za prijenos broja

*KOMENTAR: Smatramo da je **potrebno izjednačiti proceduru identifikacije za sve korisnike**, s obzirom da više ne postoji ograničenje da se prijenos obavlja samo na istovrsnu uslugu (postpaid na postpaid, a prepaid na prepaid). Potrebno je osigurati da ako korisnik nije svjestan u kojoj je vrsti ugovornog odnosa s davateljem broja, **u svakom slučaju na zahtjevu bude naveden PUK broj**. Također potrebno je osigurati da se **zbog slučajeva maloljetnika traži na uvid osobna iskaznica kako bi se utvrdila točna dob podnositelja zahtjeva**. Ukoliko prepaid korisnik želi prijeći na postpaid ugovor, on će ionako morati dati na uvid identifikacijski dokument pa je time **identifikacija putem osobne iskaznice također opravdana**. Zbog svega navedenog smatramo da bi se trebala osigurati **jedinstvena identifikacija svih korisnika na način da se koristi osobna iskaznica i PUK broj, a po potrebi i da se na uvid traži SIM kartica**.*

(3) Ukoliko je podnositelj Zahtjeva za prijenos broja pravna osoba, identifikacija se obavlja pomoću preslike izvotka iz sudskog registra ili drugog odgovarajućeg dokumenta kojim se dokazuje status pravnog subjekta. Iznimno, identifikacija pravne osobe korisnika unaprijed plaćene usluge (eng.: „pre-paid“) obavlja se uvidom u SIM karticu i PUK broj. Ovlaštena osoba koja potpisuje Zahtjev za prijenos broja identificira se putem osobne iskaznice, čija se preslika prilaže uz Zahtjev za prijenos broja.

*KOMENTAR: Smatramo da je **potrebno osigurati da se identificira i ovlaštena osoba koja za pravnu osobu potpisuje Zahtjev za prijenos broja, kako bi se spriječile situacije neovlaštenog podnošenja zahtjeva u ime pravne osobe**.*

## 8. Članak 13.

(1) Primatelj broja unosi bez odgode Zahtjev za prijenos broja u CABP od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja zaprimio navedeni zahtjev, osim u slučaju ako je Zahtjev za prijenos broja unesen u CABP neradnim danom u kojem slučaju se smatra zaprimljenim prvog sljedećeg radnog dana. CABP će osigurati da se Zahtjevi za prijenos broja uneseni neradnim danom, pohranjuju na način kao da su uneseni prvog sljedećeg radnog dana.

*KOMENTAR: Smatramo da bi bilo izrazito opravdano i svrsishodno da sama **CABP osigura da se Zahtjevi za prijenos broja evidentiraju kao zaprimljeni isključivo na radni dan**. Time bi se jednoznačno definirali očekivani rokovi realizacije i izbjegla potreba da operatori vode paralelne evidencije o zahtjevima.*

(3) U slučaju nepotpunog ili pogrešno ispunjenog Zahtjeva za prijenos broja, primjenjuju se odredbe ovog pravilnika o odgodi roka za prijenos broja.

*KOMENTAR: Molimo da se definira da li pečat na Zahtjevu za prijenos broja mora biti isključivo pečat operatora primatelja broja ili može biti i od tvrtke u partnerskoj mreži tog operatora koja za njega obavlja zaprimanje zahtjeva za prijenos broja.*

(4) Nakon što je davatelj broja zaprimio Zahtjev za prijenos broja krajnji korisnik ne može zatražiti otkazivanje prijenosa broja, osim ukoliko do prijenosa broja ne dođe u roku određenom u Zahtjevu za prijenos broja zbog bilo kojeg od sljedećih razloga:

*KOMENTAR: Potrebno je razjasniti da li korisnik otkazivanje zahtjeva mora zatražiti od primatelja ili davatelja broja i koji će operator takvo otkazivanje realizirati u CABP. Budući da korisnik zahtjev podnosi primatelju broja bilo bi opravdano da i otkaz zahtjeva realizira kod primatelja broja. Također bilo bi opravdano da nakon saznanja o iznosu dugovanja, korisnik i od davatelja broja može zatražiti otkazivanje prijenosa broja, a tada bi se odgovarajuća informacija i dokaz trebao proslijediti primatelju broja da ne bi dolazilo do zlouporabe takve mogućnosti.*

*Kako se i u slučaju odgode prijenosa dogovara vremenski okvir potrebno je definirati rok za otkazivanje prijenosa broja, a predlažemo da otkazivanje može nastupiti najkasnije 24 sata prije vremenskog okvira prijenosa broja.*

a. postupanje operatora koje ne predstavlja razlog ~~odbijanja ili~~ odgode prijenosa broja propisanih ovi pravilnikom,

*KOMENTAR: Odredba je kontradiktorna sa stavkom 4. jer ako operator neopravdano odbije prijenos broja, otkazivanje zahtjeva od strane korisnika neće imati nikakvog efekta. Samo ukoliko davatelj broja neopravdano odgodi prijenos korisnik bi mogao otkazati prijenos broja.*

*Molimo da se definira ovaj slučaj jer nije razvidno da li se pojam operator odnosi na davatelja ili primatelja broja i kakvo bi to bilo postupanje operatora.*

*Ovakvom odredbom moguće je otvorena mogućnost zlouporaba na način da davatelj broja namjerno odgodi prijenos s razlogom „Ostalo“, kako bi u periodu odgode sebi osigurao mogućnost naknadnog kontaktiranja i uvjeravanja korisnika da odustane od prijenosa broja iako za to nije postojao ni jedan opravdan razlog. Ovim primjerom naglašavamo ponovno potrebu da lista razloga za odgodu ili otkazivanje prijenosa bude konačna i jasna, te da se ne dopušta navođenje razloga „Ostalo“, u najmanju ruku bez posebnog detaljnog komentara.*

b. zavaravajuća prodaja,

*KOMENTAR: Potrebno pojasniti ovaj slučaj. Budući da prodaju i ponudu korisniku daje primatelj broja, bilo bi logično da otkazivanje prijenosa provodi davatelj broja kojeg bi korisnik upozorio na zavaravajuću prodaju, jer je neočekivano da bi sam primatelj broja „priznao“ da se radi o zavaravajućoj prodaji i otkazao zahtjev. Također u slučaju zavaravajuće prodaje nužno neće doći do odgode zahtjeva, pa je upitno kako će se realizirati otkazivanje prijenosa broja. Stoga je eventualno potrebno da davatelj broja može odgoditi zahtjev zbog zavaravajuće prodaje, kako bi se onda mogla primijeniti opcija otkaza zahtjeva.*

c. postojanje ugovorne obveze, sukladno članku 16. [ovog pravilnika](#).

*KOMENTAR: Dodati tekst u skladu s terminologijom pravilnika.*

## **9. Članak 14.**

(2) Davatelj broja obvezan je u roku 3 radna dana od dana zaprimanja Zahtjeva za prijenos broja provjeriti mogućnost prenosivosti broja i putem CABP obavijestiti primatelja broja o prihvaćanju ili odbijanju Zahtjeva za prijenos broja ili odgodi roka za realizaciju prenosivosti broja.

*KOMENTAR: Kako smo naveli potrebno je osigurati da u slučaju odgode ili odbijanja zahtjeva, primatelj broja ima egzaktne informacije o razlozima koji su doveli do takve akcije davatelja broja, na način da lista mogućih razloga bude konačna, tj. da davatelj broja ne zloupotrebljava opciju navođenja razloga „Ostalo“ bez davanja opsežnih popratnih pojašnjenja.*

## **10. Članak 15.**

(3) U slučaju prihvaćanja Zahtjeva za prijenos broja, davatelj broja može iznimno, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenos broja, odbiti prijenos broja u slučaju da utvrdi zluporabe elektroničkih komunikacijskih usluga uslijed kojih krajnjem korisniku bude ograničeno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga davatelja broja, [ili u slučaju dugovanja sukladno članku 16. stavak 3. ovog pravilnika](#).

*KOMENTAR: Smatramo da je opravdano zadržati postojeću odredbu o mogućnosti odbijanja prijenosa u slučaju da su otvorena dugovanja ušla u razdoblje poslije 30-og dana od dospijeca računa, u cilju sprječavanja zluporaba.*



## 11. Članak 16.

(1) Davatelj broja obvezan je, u slučaju postojanja ugovorne obveze, podноситelju Zahtjeva za prijenos broja ~~bez odlaganja~~ zahtjev dati pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora i načinu otkazivanja prijenosa broja.

*KOMENTAR: Smatramo da bi informaciju o dugovanjima davatelj broja trebao dati na zahtjev korisnika, nakon što ga primatelj broja sukladno članku 11. st. 3. informira o mogućnosti da se u slučaju postojanja ugovorne obveze treba platiti naknada za prijevremeni raskid ugovora. Korisnik možda ima saznanja o ugovornoj obvezi ili se informirao o istoj prije podnošenja zahtjeva, pa informaciju davatelj broja ne bi trebao slati automatizmom u svakom slučaju, nego ako je korisnik zatraži. Nakon što korisnik zatraži informaciju potrebno je osigurati da mu se pruži odgovarajuća informacija na koji način može otkazati zahtjev za prijenos broja.*

(2) U slučaju ~~iz stavka 1. ovog članka~~ postojanja ugovorne obveze davatelj broja obvezan je krajnjem korisniku omogućiti podmirenje ugovorne obveze u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom, u kojem slučaju se postupak prenosivosti broja odgađa za ~~najduže~~ 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja, uz odgovarajuću primjenu članka 17. ovog pravilnika.

*KOMENTAR: Smatramo da je transparentnije da rok odgode uvijek bude 10 radnih dana ako postoji ugovorna obveza, jer na taj način osiguravamo da korisnik može unaprijed računati na taj rok odgode, umjesto da bude suočen s kraćom odgodom na koju ne može utjecati.*

(3) Ukoliko pretplatnik ima dugovanja po izdanim računima u razdoblju od 30 dana nakon dospijeca zadnjeg izdanog računa, davatelj broja može odbiti Zahtjev za prijenos broja, odnosno odbiti prijenos broja najkasnije 24 sata prije vremenskog okvira prijenosa broja.

*KOMENTAR: Smatramo da je **potrebno dodati stavak 3. radi zadržavanja mogućnosti da se zahtjev odbije u slučaju postojanja dugovanja 30 dana nakon dospijeca zadnjeg računa, odnosno da se odbije prijenos broja 24 sata prije zadanog vremenskog okvira prijenosa broja. Takva odredba po nama ne predstavlja otegotnu okolnost za promjenu operatora jer je dan dodatan rok od 30 dana za podmirivanje računa.** Smatramo da bi pretplatnike trebalo poticati da plaćaju račune u rokovima a ne da operatori moraju naplaćivati dugovanja kroz sudske ili druge postupke nakon što pretplatnik raskine ugovor. Također smatramo da zadržavanje obveze o podmirivanju dospjelih dugovanja nije suprotno mjerodavnoj Direktivi o univerzalnoj usluzi, a svakako pomaže operatorima u sprječavanju zloporaba.*

## 12. Članak 17.

(1) Zatraženi rok za prijenos broja može se odgoditi samo u sljedećim slučajevima:

a. pogrešno ispunjen Zahtjev za prijenos broja

*KOMENTAR: Molimo obratiti pažnju na praktičan problem ispravke zahtjeva, jer ukoliko je zahtjev pogrešno ispunjen, npr. navedena je pogrešna adresa, onda je **potrebno omogućiti da se zahtjev koji je unesen u CABP i stavljen u status odgode, može na korektan način ispraviti**, jer ako to nije moguće zahtjev će morati biti odbijen i ponovno unesen u CABP.*

*Molimo da se definira da li pečat na Zahtjevu za prijenos broja mora biti isključivo pečat operatora primatelja broja ili može biti i od tvrtke u partnerskoj mreži tog operatora koja za njega obavlja zaprimanje zahtjeva za prijenos broja.*

b. kad Zahtjevu za prijenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacija,

*KOMENTAR: Smatramo da bi se u pravilniku trebalo jasno navesti koja je to dokumentacija koja može biti priložena Zahtjevu za prijenos broja:*

*- preslika osobne iskaznice ili drugog dokumenta kojim se dokazuje identitet osobe fizičke osobe ili odgovorne osobe u pravnoj osobi.*

*- preslika izvotka iz sudskog registra ili drugog odgovarajućeg dokumenta kojim se dokazuje status pravnog subjekta.*

c. postojanje nesporne ugovorne obveze podnositelja Zahtjeva za prijenos broja,

*KOMENTAR: Smatramo da nije nužno otvarati mogućnost da se postojanje ugovorne obveze usporava ako se radi o obvezi minimalnog trajanja ugovora, a također je **potrebno pojasniti da li se radi i o drugim vrstama ugovornih obveza.***

e. onemogućen rad sa CABP.

*KOMENTAR: Potrebno je pojasniti što znači i kako se evidentira da je onemogućen rad sa CABP da ne bi dolazilo do zlouporaba na način da se zahtjevi odgađaju ako pojedini operator nema mogućnost rada sa CABP. Do odgode bi trebalo dolaziti samo ako se radi o globalnom problemu sa CABP.*

(2) Iznimno, u slučaju iz stavka 1. točke d. ovog članka, ukoliko podnositelj Zahtjeva za prijenos broja na ponovni poziv primatelja broja dopuni Zahtjev za prijenos broja na način da su istim obuhvaćeni svi brojevi unutar usluge VPN grupe ili ISDN serije istog priključka, primatelj broja s podnositeljem Zahtjeva za prijenos broja mora bez odgode dogovoriti novi datum prijena broja. U protivnom Zahtjev za prijenos broja će se odbiti te će se na odgovarajući način primijeniti odredbe članka 18. ovog pravilnika.

*KOMENTAR: Nejasno je kako će podnositelj zahtjeva dopuniti Zahtjev koji se već nalazi u CABP u statusu odgode. Potrebno je razjasniti kako će se izvršiti „dopuna Zahtjeva“, jer takva procedura u CABP nije podržana. Naime, zahtjevi koji su u odgodi a potrebno ih je izmijeniti, se po postojećoj proceduri prvo storniraju i nakon toga se otvaraju se novi zahtjevi. Proces izmjene zahtjeva koji su u odgodi treba podržati kroz CABP, a davatelj broja mora detaljno navesti koji podaci su u zahtjevi netočni i zašto oni dovode do odgode zahtjeva, kako bi primatelj broja mogao izmijeniti postojeći zahtjev i u buduće se ponašati da se takva odgoda ne događa.*

(6) U slučaju ako je obavijest iz stavka 4. ovog članka unesena u CABP neradnim danom smatra se da je davatelj broja o novom datumu prijena broja obaviješten prvog sljedećeg radnog dana.

*KOMENTAR: Kako smo prethodno komentirali, molimo da se uspostavi funkcionalnost CABP koja bi omogućila da se unosi u CABP na neradni dan, automatizmom pomiču na prvi sljedeći radni dan kako bi se maksimalno automatizirali procesi i rasteretili operativni procesi na strani davatelja i primatelja broja.*

~~(9) Rokovi za prijenos broja iz članka 14. i 15. ovog pravilnika počinju teći od trenutka prestanka razloga za odgodu.~~

*KOMENTAR: Na primjer, ako je zahtjev odgođen za 10 radnih dana jer je pogrešno ispunjen, onda je sukladno stavku 4 definiran i novi vremenski okvir prijena broja, koji je obvezujući. Ako u međuvremenu primatelj broja ispravi zahtjev i time prestanu razlozi za odgodu, onda ne mogu opet početi teći rokovi za realizaciju sukladno čl. 14. i 15. jer bi se mogla dogoditi kolizija sa dogovorenim novim vremenskim okvirom prijena broja.*

*Rokovi bi mogli početi teći ponovno jedino ako se nakon odbijanja ponavlja zahtjev i cijela procedura. Stoga je potrebno detaljnije razjasniti proceduru oko odgode zahtjeva i njegovog ispravljanja/dopune.*

### 13. Članak 18.

(1) Zahtjev za prijenos broja može se odbiti samo u sljedećim slučajevima:

x) [u slučaju iz članka 16. stavak 3. ovog pravilnika,](#)

*KOMENTAR: Promjena je potrebna zbog dodavanja stavka 3. u članak 16.*

a. ako ~~se je~~ zatraženi broj ~~već nalazi uprenesen u~~ postupku prijenosa ~~broja, odnosno u slučaju postojanja ranije predanog zahtjeva za prijenos istog broja od provedbe istog nije prošlo više od 90 dana,~~

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno omogućiti da sama CABP ne dozvoljava unos zahtjeva za prijenos broja koji je već u aktivnom postupku prijenosa broja u CABP.*

*S druge strane smatramo da je neophodno potrebno zadržati postojeću odredbu o mogućnosti da davatelj broja onemogući prijenos broja ukoliko nije proteklo više od 90 dana od posljednje izvršenog prijenosa tog istog broja, jer se time sprječavaju uzastopni prijenosi brojeva između operatora i osigurava minimalno opravdano razdoblje u kojem se od podnositelja zahtjeva očekuje da bude korisnik primatelja broja. (npr. zlonamjernim ponašanjem, određeni korisnik mogao bi teoretski podnijeti zahtjev za prijenos broja pri više Primatelja broja odjednom, te bi se, ukidanjem odredbe od minimalnih 90 dana obveze daljnjeg neprenošenja broja, spriječila moguća neželjena situacija uzastopnih prijenosa).*

b. ako je pretplatnički broj za koji se traži prijenos [privremeno ili](#) trajno isključen iz elektroničke komunikacijske mreže davatelja broja,

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno zadržati mogućnost da se privremeno isključeni brojevi ne mogu prenositi kako bi se očuvao integritet i kontinuitet procedura kod operatora korisnika. Na primjer procedura privremenog isključenja na zahtjev definirana je i trajanjem i naplatom naknada, koje bi u slučaju prijenosa broja bile bitno otežane. Također, ako je korisnik u statusu isključenja zbog dugovanja po određenom broju, potrebno bi bilo paziti na mogućnost da takav korisnik zatraži prijenos broja u drugu mrežu i ponovni prijenos broja u mreži gdje ima otvorena dugovanja. Smatramo da je zbog sprječavanja svih zlouporaba i racionalizacije operativnih procesa na strani operatora opravdano zadržati mogućnost odbijanja zahtjeva ako je korisnik privremeno isključen, i uz to zadržavanje minimalnog roka između uzastopnih prijenosa istog broja.*

#### 14. Članak 19.

(1) Ako primatelj broja smatra da su razlozi odbijanja usluge prenosivosti broja ili odgode zatraženog roka za prijenos broja neopravdani, može bez odgode uputiti prigovor davatelju broja [e-mailom na kontakt iz članka 5. stavka 5. ovog pravilnika](#).

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno propisati na koji se način i kome podnosi prigovor, te da svi operatori dostave HAKOM-u u kratkom roku svoje ažurirane kontakte za ovakve slučajeve.*

(2) Davatelj broja obvezan je [bez odgode u roku 3 radna dana](#) riješiti prigovor iz stavka 1. ovog članka i o tome obavijestiti primatelja boja.

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno propisati određeni rok za rješavanje takvog prigovora.*

#### 15. Članak 21.

(4) 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:

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

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno pojasniti pojam neopravdano, budući je za prijenos broja definiran vremenski okvir, moguće su odgode i otkazi prijenosa te su definirani bitni rokovi. Uz to, nemoguće je da se davatelj broja dodatno poziva na opravdanost nepoštivanja rokova, pa bi svako nepoštivanje procedure/vremenskog okvira trebalo biti podložno naplati naknada.*

**Smatramo potrebnim da se izvještaji o nepoštivanju definiranog vremenskog okvira generiraju od strane CABP kako bi se izbjeglo bilo kakvo osporavanje izdanih faktura između operatora i ako bi se ispravno temeljem podataka iz CABP dobio broj započelih radnih dana.**

**Također predlažemo da se svako neosnovano kašnjenje ili odbijanje zahtjeva primjereno sankcionira, na način da se odredi iznos kazne po pojedinom Zahtjevu za prijenos broja.**

## 16. Članak 23.

~~(1) Prije uspostave poziva prema prenesenom broju operator krajnjeg korisnika koji poziva preneseni broj je obvezan kratkim zvučnim signalom navedenog krajnjeg korisnika obavijestiti da je pozvani broj prenesen u drugu mrežu.~~

~~(2) Usluga iz stavka 1. ovog članka može se isključiti na zahtjev krajnjeg korisnika koji poziva preneseni broj.~~

~~(3) Svako uključivanje i isključivanje zvučnog signala iz stavka 1. ovog članka je besplatno.~~

*KOMENTAR: Predlažemo brisanje stavaka 1. do 3. jer smatramo kako potreba za uvođenjem dualnog načina obavještavanja korisnika o prenesenom broju nije dovoljno obrazložena ni utemeljena. Sa strane Vipneta postoje određena saznanja o upitima manjeg broja korisnika koji su tražili informacije o mogućnosti dobivanja usluge najavne poruke u nepokretnoj mreži, te na tom tragu smatramo da bi bilo razumno osigurati da se korisnicima u nepokretnoj mreži, na njihov zahtjev, osigura glasovna poruka ekvivalentna postojećoj poruci u pokretnoj mreži.*

*Uvođenje zvučnog signala uz postojeću obavijest je tehnički vrlo zahtjevno i iziskuje velike troškove implementacije i uvjerenja smo da je takvo opterećenje na operatore neopravdano i da se neće postići značajni pozitivni efekti za korisnike koji bi zahtijevali potrebu za takvom najavom i tolikim ponovnim ulaganjima u mrežne sustave.*

*Tehnička implementacija na strani Vipneta iziskuje promjene na nizu sustava u Vipnet mreži, VPN platforma, Prepaid platforma, MSC, medijacija, sustav za naplatu, DWH, korisničke stranice itd. Potrebno bi bilo razraditi dodatnu logiku i implementirati načine za uključivanje dvostruke objave od strane korisnika, a ukoliko se radi o uključivanju zvučnog signala za sve korisnike, značajno bi se povećalo signalizacijsko opterećenje mreže, te bi se trebala nabavljati nova oprema. Preliminarna procjena troškova ovakvih implementacija je najmanje 2.3 milijuna kuna, a rok implementacije cjelokupnog rješenja je minimalno 6 mjeseci.*

*Zvučnim signalom korisnik dobiva puno manji sadržaj informacije od glasovne poruke, a i glasovna poruka također nije relevantna ako je korisnik na tarifi u kojoj cijena poziva na prenesene brojeve nije različita u odnosu na pozive na brojeve koji nisu preneseni.*

*Prema nama dostupnim informacijama iz EU zemalja grupacije operatora kojoj pripada i Vipnet, konkretno rješenja u Austriji i Sloveniji, ne nalazimo primjere poruka o prenesenom broju koji uključuju i zvučni signal i glasovnu poruku, a u većini slučajeva operatori imaju obvezu davati obavijest isključivo putem glasovne poruke, i isključivo temeljem izričitog zahtjeva krajnjeg korisnika.*

*Stoga radi prakse u drugim zemljama, radi jednostavnije, jeftinije i kraće implementacije, te radi osiguravanja potpunije informacije pozivatelju prenesenog broja, predlažemo da se davanje obavijesti ograniči na glasovnu poruku koja bi se uključivala na zahtjev korisnika.*

~~(6) U slučaju aktiviranja glasove poruke iz stavka 5. ovog članka prestaje obavještanje putem zvučnog signala iz stavka 1. ovog članka.~~

~~(7) Usluga govorne poruke isključuje se na zahtjev korisnika pozivatelja te se u navedenom slučaju uključuje obavijest iz stavka 1. ovog članka.~~

*KOMENTAR: Potrebno brisati stavke 6. i 7. s obzirom na brisanje stavaka 1. do 3.*

(9) Operatori su prilikom sklapanja pretplatničkog odnosa ili otvaranja korisničkog zapisa obvezni ~~najmanje dva puta tijekom kalendarske godine obavještivati~~ svoje krajnje korisnike o mogućnosti besplatnog uključanja obavijesti o elektroničkoj komunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv ~~i to putem računa za javnu komunikacijsku uslugu, odnosno SMS poruke za korisnike unaprijed plaćene usluge (eng: „pre-paid“).~~

*KOMENTAR: Smatramo da je nepotrebno propisivati učestalost i način obavještanja krajnjih korisnika za funkcionalnost obavijesti o prenesenom broju, te predlažemo da se korisnika inicijalno obavijesti o tim i o drugim mogućnostima prilikom sklapanja pretplatničkog odnosa, odnosno otvaranja korisničkog zapisa. Na taj način korisnik će dobiti potpuniju i opsežniju informaciju od informacije koja se daje na računu ili preko SMS poruke, a o svemu će se uvijek moći samostalno informirati putem internetskih stranica, na prodajnom mjestu ili telefonskim kontaktom na službu za korisnike.*

(10) Stavci 1. do 8. ovog članka na odgovarajući način se primjenjuju i u slučajevima kada krajnji korisnik, uz zadržavanje postojećeg broja, mijenja tarifu u okviru koje mu je cijena poziva prema brojevima unutar iste mreže različita od cijene poziva prema brojevima unutar odabrane tarife.

*KOMENTAR: Smatramo da je potrebno preformulirati tekst kako bi se osiguralo da se prihvati postojeće stanje.*

~~(11) Operator je obvezan putem internetske stranice ili na drugi prikladan i javno dostupan način informirati svoje korisnike o brojevima koji su preneseni u drugu mrežu.~~

*KOMENTAR: Predlažemo brisanje stavka jer smatramo da je za korisnike, a i operatore, puno korisnije da se za upite o prenesenim brojevima upute na internetsku stranicu HAKOM-a, gdje je mogućnost informiranja već u funkciji i gdje su dostupne informacije za o prenesenim brojevima u svim mrežama, jer je sustav u neposrednoj vezi sa stanjem u centralnoj bazi te daje informaciju i o brojevima koji nisu preneseni. Da bi operatori ponudili slične funkcionalnosti potrebno bi bilo razviti funkcije i o primarno dodijeljenim brojevima, i o svim brojevima prenesenim u druge mreže, što smatramo kao nepotrebno repliciranje već postojeće funkcionalnosti.*

## 17. Članak 24.

(9) Primatelj broja neće snositi administrativne troškove operatora davatelja broja vezane uz postupak prenosivosti broja, u iznosu od 40,00 kuna po uspješno izvršenom zahtjevu za prijenos broja.

*KOMENTAR: Smatramo opravdanim da se zadrži razina postojeće naknade koju primatelj broja plaća davatelju broja. Postojanje takve naknade izrijekom je predviđeno i u mjerodavnoj Direktivi o univerzalnoj usluzi, a njen iznos može jedino biti predmet analize troškovne usmjerenosti. Dok se takva analiza ne provede smatramo da se postojeći iznos naknade ne može mijenjati. Uvidom u stanje u EU sa portala Cullen International može se vidjeti da većina zemalja ima predviđenu naknadu koja se naplaćuje te da iznos naknade u RH ne odstupa od prosjeka dostupnih vrijednosti naknade po zemljama EU (iznosi dostupni za 9 zemalja s prosjekom 6 EUR, za 3 zemlje iznosi nisu dostupni, a u 3 zemlje naknada se ne naplaćuje).*

*Također obrazloženje HAKOM-a o ukidanju ove naknade nije prihvatljivo jer nije moguće uspoređivati operativne postupke prijenosa broja i interne procedure operatora kod otkazivanja korištenja usluga. Proces deaktivacije korisnika samo je dio postupka prijenosa broja gdje samoj deaktivaciji prethodi provjera zaprimljenog zahtjeva, razmjena informacija između operatora te između operatora i CABP-a u koju se svaki status unosi ručno što zahtijeva angažman djelatnika. Posebnosti vezane uz postupak prijenosa broja su da je uključena dodatna komunikacija između operatora, koordinacija i eskalacija posebno kod usklađivanja odgođenih i odbijenih zahtjeva koja traži vrijeme na operativnoj razini. Za prijenos broja procedura zahtijeva obradu dodatne dokumentacije i njeno fizičko pohranjivanje. Također, često je potrebno dodatno komunicirati sa podnositeljem zahtjeva i ispravljati određene poteškoće, sve kako bi se zahtjev uspješno realizirao. Uz sve navedeno, neobjektivno je da se naknada naplaćuje samo za izvršeni zahtjev, jer se operativni angažman zahtijeva i kod zahtjeva za prijenos brojeva koji nisu izvršeni, pa iznos naknade koji bi se naplaćivao po uspješno izvršenom zahtjevu mora pokriti i troškove obrade zahtjeva koji nisu izvršeni.*

## 18. Članak 26.

(1) Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana 3 mjeseca od dana njegove objave u "Narodnim Novinama".

*KOMENTAR: Smatramo opravdanim da se stupanje na snagu cjelokupnog pravilnika dodatno odgodi, jer je realno neizvedivo da se sve ostale odredbe implementiraju u postojeće procese na svim razinama u roku od 8 dana od dana objave u Narodnim novinama. Operatori će tek po objavi teksta pravilnika biti upoznati sa traženim izmjenama u postojećim procesima i rok*



od 8 dana za cjelovito usklađivanje je neprimjeren. Na primjer samo implementacija novog obrasca u postojeće sustave na strani Vipneta zahtijeva okvirno period od 3 mjeseca. U pogledu izmjena potrebno je prvo detaljno analizirati potrebne promjene, utvrditi utjecaj na postojeće procese, pripremiti i provesti edukaciju osoblja, uspostaviti i administrativne i tehničke procedure, provesti testiranja i ispravljanje grešaka. Izrazito cijenimo predviđene odgode primjene nekih tehničkih obaveza ali smatramo da se radi o vrlo kompleksnoj materiji sa velikim brojem predviđenih izmjena, što zahtijeva puno duže vrijeme za implementaciju od predviđenih 8 dana.

~~(4) Odredba iz članka 23. stavka 1. ovog pravilnika počet će se primjenjivati u roku od 6 mjeseci od stupanja na snagu ovog pravilnika. U trenutku primjene navedene odredbe operatori su obvezni jednokratno obavijestiti svoje korisnike o uključenju usluge obavještavanja o prijenosu broja putem zvučnog signala i njegovom značenju, o tome gdje se mogu pronaći upute o mogućnosti isključivanja istog, kao i uključivanja glasovne poruke i to putem računala za javnu komunikacijsku uslugu za korisnike u nepokretnim mrežama, odnosno putem SMS poruke za korisnike u pokretnim mrežama.~~

*KOMENTAR: Potrebno brisati sukladno predloženim promjenama.*

Vipnet smatra da bitne promjene koje je predložio HAKOM nisu realno provedive ukoliko se ujedno ponovno ne redefinira uloga i funkcionalnost CABP-a i ista ne podigne na još višu razinu.

O tome je svakako potrebno održati više zajedničkih radionica HAKOM-a i operatora te donijeti zajednički plan provedbe tih izmjena.

Vipnet podržava pozitivni napredak u postupcima prijenosa broja koji je ostvaren izmjenama pravilnika iz 2011. godine te promjenama na CABP, međutim ne može podržati dodatne promjene koje nisu kvalitetno proanalizirane i koje stvaraju dodatni pritisak na poslovne procese, za što ne nalazimo stvarnu potrebu.

U nadi da će ovaj naš komentar konstruktivno doprinijeti javnoj raspravi, srdačno vas pozdravljamo.

Srdačan pozdrav,

VIPnet d.o.o.