

Zagreb, 12.12.2012.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10110 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog Plana numeriranja

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih usluga dostavlja svoj komentar i očitovanje na Javnu raspravu o prijedlogu Plana numeriranja kako slijedi:

Općeniti komentar

S obzirom na veliku količinu predloženih izmjena Plana numeriranja, te nemogućnost zainteresiranih strana u postizanju potrebnog razumijevanja razloga predloženih izmjena, smatramo da je svakako bilo neophodno prijedloge izmjena od strane HAKOM-a obrazložiti i prikazati potrebu za istima, ali i analizu utjecaja na krajnje korisnike, operatore i samo tržište (tzv. „*Impact Assessment*“).

Štoviše, ukoliko bismo bili pobliže upoznati s razlozima ili uzrocima pojedinih izmjena Plana numeriranja, mogli bismo ciljano potražiti iskustva iz operatora koji djeluju na području zemalja članica EU u kojima možda već postoje prikladna rješenja.

1. Međunarodni broj

Prijedlog HAKOM-a u točki I.1. Međunarodni broj, u vezi promjene duljine međunarodnog broja u RH s 12 na 13 znamenaka nije pojašnjen, tako da nam je komentiranje i davanje prijedloga time ograničeno, ali bismo svakako htjeli imati priliku osvrnuti se na ovaj prijedlog po dobivanju pojašnjenja.

S obzirom da se međunarodni broj sastoji od međunarodnog prebroja „385“ + Nacionalni broj, te ukoliko je duljina nacionalnog broja najviše 10 znamenaka, onda bi duljina međunarodnog broja trebala biti definirana kao najviše 13 znamenaka, odnosno uz odobrenje HAKOM-a i više od 13, a maksimalno 15 znamenaka.

Smatramo da je potrebno uskladiti terminologiju između međunarodnog i nacionalnog broja.

Smatramo da je u zadnjoj rečenici potrebno definirati Kod zemlje za Republiku Hrvatsku „385“, umjesto termina međunarodni broj „385“, jer sukladno Tablici 1. Međunarodni broj sadrži Kod zemlje i nacionalni broj.

2. Nacionalni broj

Prijedlog HAKOM-a u točki I.2. Nacionalni broj, u vezi promjene duljine nacionalnog broja u RH s 9 na 10 znamenaka nije pojašnjen, tako da nam je komentiranje i davanje prijedloga time ograničeno, ali bismo svakako htjeli imati priliku osvrnuti se na ovaj prijedlog po dobivanju pojašnjenja.

Međutim, s aspekta korisnika i s tehničkog aspekta, promjene u duljini Nacionalnog broja imat će za posljedicu promjene „dial“ planova u modemima kod postojećih korisnika što će moguće prouzročiti nemogućnost uspostave modemskih veza, i zahtijevati njihov tzv. „reboot“.

3. Zemljopisni broj

HAKOM u točki I.2.1.1. Nacionalni broj u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži briše iz dosadašnjeg Plana numeriranja rečenicu:

Pretplatnički brojevi koji započinju sa znamenkama »519XXX(X)«, »589XXX(X)«, »598XXX(X)« i »594XXX(X)« rezervirani su za nove usluge.

Komentiranje i davanje prijedloga nam je nepostojanjem pojašnjenja ovog prijedloga ograničeno, ali bismo svakako htjeli imati priliku osvrnuti se na ovaj prijedlog po dobivanju pojašnjenja.

4. Nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom

Prijedlog HAKOM-a u točki I.2.2.2. Nacionalni broj za usluge s posebnom tarifom, u vezi promjene duljine nacionalnog odredišnog koda za usluge s posebnom tarifom s 2 ili 3 znamenke na isključivo 2 znamenke, nije pojašnjen, tako da nam je komentiranje i davanje prijedloga zaista ograničeno, ali bismo svakako htjeli imati priliku osvrnuti se na ovaj prijedlog po dobivanju pojašnjenja.

Posebno je važno analizirati da li predmetno skraćivanje nacionalnog broja za usluge s posebnom tarifom ima implikacije na postojeće aktivne brojeve te vrste u komercijalnoj uporabi, što može uzrokovati probleme u korištenju ili oglašavanju postojećim korisnicima tih brojeva.

Podržavamo prijedlog da se 0800 - usluge besplatnog poziva, 062/72 - usluge jedinstvenog pristupnog broja, 074/5 - usluge osobnog broja, i 076/7 - usluge pristupa internetu više ne kategoriziraju kao usluge s posebnom tarifom.

Zbog takve promjene potrebno će biti analizirati utjecaj takve promjene na slanje regulatornih izvješća u HAKOM.

5. Kratki kodovi za govorne usluge

Prijedlog HAKOM-a u točki I.3.1. Kratki kodovi za govorne usluge, u vezi prijedloga promjene teksta prvog stavka, koji glasi u predloženom obliku:

„Kratki kodovi za govorne usluge se upotrebljavaju za pristup hitnim službama, uslugama bez posebne tarife i s posebnom tarifom te se u slučaju posebne tarife primjenjuju sve obveze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama i mjerodavnih pravilnika.“

podržavamo, posebice odredbu koja nalaže da se **na kratke kodove s posebnom tarifom moraju primjenjivati sve obveze iz zakonskih i podzakonskih propisa.**

Prijedlogom se predviđa da se kratki kodovi mogu koristiti i kao posebna tarifa i bez posebne tarife, no uz to je potrebno **definirati pravila kada će se kratki kod tretirati kao usluga s posebnom tarifom, a kada ne, radi jednoznačnosti obveze primjene pravila na kodove.**

Podržavamo i odredbu kojom se određuje svrha uporabe kratkih kodova koji se dodjeljuju po formuli: 1ABCD, gdje su: A=2,4,6,7,8 i B,C,D=0,...,9, odnosno, da je putem njih moguće pružati usluge vremenske prognoze, buđenja, informacija o pretplatnicima, prometnih informacija, usluge informacija o javnom prijevozu, medicinske pomoći, pri čemu HAKOM treba voditi brigu o sprječavanju eventualnih zloraba ovih brojeva ukoliko se isti koriste izvan dozvoljenih okvira.

Kako bi se jednoznačno odredilo koji postojeći kratki kodovi zadovoljavaju uvjete da i dalje ostanu u okviru kratkih kodova, a koji bi trebali prijeći na 060 brojeve, smatramo da **HAKOM treba u posebnom dokumentu razvrstati sve postojeće javne govorne kratke kodove i odrediti da li isti s obzirom na sadržaj koji se pruža mogu i dalje ostati kratki kodovi ili ne, da bi se izbjegla proizvoljna tumačenja** (na primjer da li se pozivanje Taxi službe smatra informacijom o javnom prijevozu, prometnom informacijom ili je to servisna usluga ili sl.).

Zbog prijedloga da operatori mogu koristiti kratke kodove iz posebno određenog raspona u skladu s Planom numeriranja, bez odluke o dodjeli nadležnog regulatornog tijela pod uvjetom da se takvi kodovi koriste isključivo u vlastitoj mreži i to za usluge koje su dostupne isključivo korisnicima tog operatora (usluge podrške korisnicima), **operatori će biti prisiljeni migrirati sve vlastite govorne kratke kodove na 2-xxx područje, što može rezultirati izrazito negativno s aspekta krajnjih korisnika i razvitka tržišta.**

Stoga molimo da HAKOM na ovu temu održi s operatorima dodatne pojedinačne konzultacije, u cilju sprječavanja neželjenih posljedica za krajnje korisnike.

Također, promjene kratkih kodova imaju izravnu vezu s dodjelom kratkih kodova u okviru VPN usluga, te je slučaj da u Vipnetu, većina kratkih kodova unutar VPN usluge počinje sa znamenkom 2 radi čega bi poslovni korisnici govorne VPN usluge morali prisilno mijenjati kratke kodove koje sada koriste za brze pozive unutar svoje tvrtke, što izrazito komplicira postupak promjena i zahtijeva dugotrajne analize i usklađivanja s dodijeljenim kratkim kodovima. S pozicije Vipneta ukoliko je promjena zaista potrebna, početna znamenka 2 je najlošiji izbor, te bi nam više odgovaralo da to bude 7, 6 ili 5, kako bi se eliminirali konflikti u internom numeracijskom planu i s postojećim, u pravilu, velikim poslovnim korisnicima.

Stoga molimo da HAKOM i na ovu temu održi s operatorima dodatne pojedinačne konzultacije, u cilju sprječavanja neželjenih posljedica za krajnje korisnike.

Promjene kratkih kodova u vlastitoj mreži za vlastite korisnike imat će zasigurno negativne efekte i za korisnike, kroz potrebu navikavanja na korištenje novih kodova, čime se utječe na zadovoljstvo korisnika i jednostavnost korištenja usluga, povećavanja broja upita korisnika prema operatorima i broja prigovora dok se promjene ne provedu i istestiraju na svim sustavima i uklone sve pogreške što stvara veliko opterećenje operatorima.

Također operatori će trebati prilagoditi i marketinške i oglasne materijale i provjeriti druge načine informiranja korisnika gdje se komuniciraju kratki kodovi, te po potrebi izvršiti promjene cjenika i uvjeta korištenja usluga, što je potrebno uskladiti i vremenski i marketinški prema korisnicima, a bez da se zaista vidi jasna korist od svih tih promjena koje se predlažu.

Stoga molimo HAKOM da ne nameće predloženu jednostranu promjenu Plana numeriranja za kratke kodove za govorne usluge, u cilju sprječavanja nastanka štete za krajnje korisnike.

Molimo HAKOM da prije donošenja konačnog Plana numeriranja dodatno analizira stanje primjene kratkih kodova u pojedinim operatorima, kako bi konačno rješenje bilo pozitivno i za krajnje korisnike i za operatore, te da nam se omoguće dodatne konzultacije s predstavnicima HAKOM-a.

6. Kratki kodovi za SMS/MMS usluge

Prijedlog HAKOM-a u točki I.3.3. Kratki kodovi za SMS/MMS usluge, u vezi prijedloga teksta:

„Unutar raspona kratkih kodova za navedene usluge druga, treća i četvrta znamenka ovise o nacionalnom odredišnom kodu kojeg operator koristi.“

S obzirom da je određeno da je model kratkog koda 9ABCxx, ukupne duljine 6 znakova, a da se A, B i C odnose na dodijeljeni NDC broj, nije jasno da li će se u slučaju NDC-a od dvije znamenke (npr. 91)

- kao A upisivati 0 (9-091-xx);
- ukupna duljina kratkog koda biti 5 znamenki,(9-91-xx);
- ili će za taj slučaj C biti x (9-91-xxx).

U slučaju NDC-a od 3 znamenke ne postoji dvojba, pa je potrebno razriješiti pitanje kako bi trebao biti strukturiran kratki kod u slučaju dvoznamenkastog NCD-a.

Za promjene kratkih SMS/MMS kodova u vlastitoj mreži za vlastite korisnike, također vrijede naši komentari iz točke 5. ovog očitovanja vezano za nepoželjne utjecaje na korisnike usluga.

7. Tablica 1.

Sukladno predloženoj Tablici 1., nacionalni brojevi 062 više ne potpadaju pod brojeve za usluge s posebnom tarifom, s obzirom na opis Svrhe korištenja (E.164).

Da li je tome tako i da li će sukladno tome biti određene promjene i u izvješćivanju u periodičkim izvješćima HAKOM-u?

8. Tablica 1.

072 se uvodi za usluge jedinstvenog pristupnog broja od 01.01.2013. a razlozi za to nisu pojašnjeni, tako da nam je komentiranje i davanje prijedloga time zaista ograničeno, uz upitnu korist krajnjim korisnicima i tržištu.

Napominjemo da u slučajevima 062 brojeva u Vipnet mreži koji su preneseni iz drugih mreža postoje posebna tehnička rješenja za koja bez suglasnosti krajnjeg korisnika nismo u mogućnosti izvršiti promjenu prebroja, jer bi se cjelokupni koncept tehničkog funkcioniranja usluge doveo u ozbiljno pitanje.

Stoga molimo da HAKOM i na ovu temu održi s operatorima dodatne pojedinačne konzultacije, u cilju sprječavanja neželjenih posljedica za krajnje korisnike.

9. Tablica 1.

Prijedlog uvođenja naziva operatora u poljima 09xx nalazimo nepotrebnim, te da je to potrebno i jedino prikladno urediti u bazi dodijeljenih brojeva koja je dostupna na stranicama HAKOM-a.

Smatramo da je nepotrebno dio tablice za 09xx numeracije, odnosno, za javne pokretne komunikacije, u Planu numeriranja definirati s nazivom operatora jer:

- brojevi i kodovi nisu u vlasništvu operatora, već ih oni samo koriste, i promjenjivi su;
- Obveza prenosivosti broja briše poveznicu između NDC-a i operatora ;
- ako operatoru bude dodijeljen dodatni opseg ili ako vrati dio svog opsega brojeva, tada je ta dodjela ili vraćanje suprotna Planu numeriranja, koji bi se tada trebao mijenjati temeljem prethodno izvršenog postupka javne rasprave, što je potpuno ograničavajuće za tržište i neizvedivo

Predlažemo u cijelosti izbrisati poveznice naziva pojedinih operatora javnih komunikacijskih mreža i usluga s pojedinim numeracijskim opsezima unutar Plana numeriranja.

10.Tablica 1.

Prijedlog da se definira zasebno područje za M2M aplikacije putem predbroja 93xx, ne smatramo ispravnim rješenjem jer:

- se koriste ograničeni resursi pokretnih mreža, čiji broj korisnika može rasti, kao i broj usluga i broj SIM kartica, pa predlažemo da se 09xx zadrži u potpunosti kao područje za nezemljopisne brojeve za javne komunikacijske usluge unutar pokretne mreže
- M2M aplikacije su i nepokretnog i pokretnog karaktera, nema razloga stavljati ih u 09xx područje koje bi trebalo zadržati za klasične usluge pokretne mreže
- Predlažemo da se M2M osigura iz područja gdje su nomadski brojevi, npr. 078 ili 079 i da se unaprijed definira veću duljinu broja, i da se isti koristi samo za M2M usluge nacionalnih domaćih operatora M2M usluga za NOVE KORISNIKE.

Važno je napomenuti da bi zbog uvođenja novog predbroja došlo do potrebe migracije postojećih M2M korisnika na novu posebnu M2M numeraciju što bi uzrokovalo visoke troškove zamjene SIM kartica na udaljenim lokacijama, vozilima ili drugim pokretnim objektima. Dodatno, treba voditi računa da neke M2M aplikacije mogu biti namijenjene za upravljanje vodno-kanalizacijskim, elektrodistribucijskim ili sličnim složenim sustavima i da eventualni prekid rada zbog promjene numeracije može dovesti do životno kritičnih situacija. Stoga predlažemo da se eventualna promjena numeracije odnosi isključivo na NOVE M2M priključke i aplikacije.

Dodatni komentar na ovu temu donosimo s međunarodnog aspekta:

Želimo skrenuti pozornost na činjenicu da brojne globalne međunarodne tvrtke (uključujući između ostalog tvrtke poput Vodafone, Telenor, Telia Sonera, AT & T, KPN, Telefonica...) vrše distribuciju SIM kartica i njihovu prodaju na međunarodnom tržištu, bez obzira na državne granice, bez obzira na nacionalne planove dediceranih numeracija pojedinih zemalja. Konkretno, radi se o međunarodnim, odnosno, globalnim M2M uslugama, kao jednom od prepoznatih globalnih trendova u elektroničkim komunikacijama.

Kupci u području M2M usluga u pravilu su velike kompanije, poslovni korisnici, koji u pravilu, za poslovanje na međunarodnom planu žele i traže jednog operatora, ili dobavljača M2M usluge za sve zemlje u kojima žele pružati vlastite usluge putem M2M usluga. Razlog tome nije samo održavanje jedinstvenog lanca opskrbe ili jedinstvena točka kontakta i podrške, već i konkurentnost cijena i kakvoće usluga na globalnom tržištu.

Stoga, pružatelji M2M usluga, odnosno, operatori koji u svom portfelju nude i M2M usluge na međunarodnoj razini, koriste u tu svrhu vlastite SIM kartice, odnosno SIM kartice koje su numerirane prema specifikacijama jedinstvenog dobavljača M2M usluge, bez obzira u koliko se različitih zemalja ta usluga u konačnici pruža.

S gledišta krajnjeg korisnika, mjesto obavljanja takvih M2M usluga je matična zemlja tog operatora globalnih M2M usluga (jezgrena mreža nalazi se u pravilu u zemlji u kojoj je taj operator domicilno smješten, dok se mreže u drugim zemljama, putem roaming usluga, koriste samo kao „produžene ruke“ središnjeg operatora M2M usluga).

Što se tiče jedinstvenog EU tržišta, ove okolnosti se očituju u trenutnoj EU Roaming regulaciji, koja izričito izuzima segment M2M korisnika od obveze za upozorenjima i iznosima roaming troškova.

Za ilustraciju, npr. praćenje imovine i aplikacije e-glasovanja ili usluge poput e-knjiga (Amazon Kindle) ili sustav e-Call, odlični su primjeri globalnih M2M usluga, na koje ne može niti će biti moguće primijeniti odredbe Plana numeriranja, niti će biti moguće promijeniti im numeracije na tim, prethodno instaliranim, SIM karticama, iz sasvim jasnih praktičnih razloga.

Po našem mišljenju, u smislu Plana numeriranja M2M usluga, jasna razlika treba postojati biti između:

- M2M usluga / SIM kartica koje se međunarodno nude, distribuiraju i prodaju, od strane globalno i međunarodno aktivnih tvrtki ili njihovih distributera u svrhu pružanja međunarodnih M2M usluge s jedne strane, te

- M2M usluga / SIM kartica koje se nude, distribuiraju i prodaju od strane nacionalnih operatora javnih komunikacijskih mreža i usluga s ciljem pružanja M2M usluga u vlastitim zemljama, i na potonje bi se trebali primjenjivati Planovi numeriranja.

Pri tom je iznimno važno sagledati problematiku s aspekta krajnjih korisnika, i ne zahtijevati naknadne promjene već dodijeljenih i aktivnih brojeva na kojima se pružaju M2M usluge.

11. Promjena 062 područja na 072

Ne možemo podržati promjenu 062 područja budući da se vrši ogroman utjecaj na poslovanje pravnih osoba – poslovnih korisnika.

Smatramo da je potrebno prikupiti mišljenje pravnih osoba koji koriste 062 brojeve, što u ovako ograničenom razdoblju trajanja javne rasprave neće biti moguće na kvalitetan način obraditi.

Štoviše, izražavamo bojazan eskalacije velikog nezadovoljstva velikih poslovnih korisnika nametanjem im promjena jedinstvenog pristupnog broja, koje su koristili isključivo u svrhe dolaznih poziva korisnika i klijenata na nacionalnoj razini, a što bi im moglo utjecati i na samo poslovanje, pri čemu navodimo primjere banaka koje u pravilu koriste 062 brojeve za takav odnos s vlastitim i potencijalnim korisnicima.

Smatramo da bi zaista ovdje trebali uzeti u obzir moguće utjecaje na krajnje korisnike, i samu svrhu, odnosno, cilj ove predložene izmjene Plana numeriranja.

12. Promjene na SMS/MMS kratkim kodovima

Predlaže se velik broj promjena na SMS/MMS kratkim kodovima za usluge za koje su operatori samo pružatelji pristupa svojim korisnicima, koje bi bilo potrebno uskladiti i sa davateljima tih sadržaja, jer se očekuje velik negativan utjecaj na tržište kroz smanjenje prometa na pojedinim brojevima. Neki davatelji bi trebali prilagoditi i vlastite aktivnosti promjenama numeracije (npr. zakupljene oglasne prostore, npr. promjene informacija o plaćanju na parkirališnim oznakama i sl.).

- m-Parking, m-Tram i sl. usluge trebaju prijeći na 70-xxx područje, platni promet također može koristiti 71-xxx područje.

Promjena kodova za m-Parking će zahtijevati migraciju svih parkirališnih zona u svim gradovima na nove kratke kodove što će zahtijevati promjene operativnog postupanja u smislu zadovoljavanja zakonske regulative u pogledu korištenja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga, zatim promjena kod davatelja usluge parkiranja u gradovima

koji će morati promijeniti sve informacije na znakovima, aparatima i sl. Neizbježno je da će ta promjena dovesti i do slučajeva pritužbi korisnika jer nisu proveli transakciju na ispravnom broju, što može rezultirati kaznama i sporovima itd.

- Uvodi se VAS SMS INFO usluga na 818283
- Čavrljanje CHAT prelazi na 85-xxxx sa postojećeg 6 područja
- VAS SMS usluge (osim nagradnih igara) prelaze s 5 na 6 znamenki te se uvode posebne grupe usluga
 - 60 - Nagradne igre
 - 61 - Servisne usluge
 - 62 - Usluge zabavnog sadržaja
 - 66 - Usluge sa sadržajem neprimjerenim za djecu
- Pristup na području 8 prelazi na 6 znamenki, te se uvode posebne grupe usluga
 - 81 Servisne usluge
 - 82 Usluge zabavnog sadržaja
 - 85 Usluge čavrljanja
 - 86 Usluge sa sadržajem neprimjerenim za djecu
 - 88 Usluge čavrljanja neprimjerenim za djecu

Kao i kod govornih kratkih kodova smatramo problematičnim **na koji način će se postojeće usluge razvrstati u predložene skupine usluga, kako bi se izbjegle razlike u interpretacijama između operatora i/ili davatelja usluga.**

Također smatramo da je potrebno definirati pojam posebne tarife, ako uzmemo u obzir da se slanje nekih poruka (npr. na području 8) ne naplaćuje s tarifom koja je skuplja od slanja standardnih SMS poruka.

Smatramo da bi davatelji usluga na kratkim kodovima trebali unaprijed dostaviti plan promjena operatoru koji je odobren od strane HAKOM-a, a koji bi se trebao realizirati, te da je odgovornost za ispravnu kategorizaciju na samom davatelju usluge koji pruža pojedini sadržaj, a ne na operatorima koji daju pristup mreži davateljima usluga.

Upitno je na koji način će se provoditi zamjena, s obzirom da iz prijedloga Plana numeriranja iščitavamo da se novi kratki kodovi dodjeljuju od strane HAKOM-a.

Smatramo potrebnim definirati **da li će se ti kodovi dodjeljivati svim trima operatorima ili samo jednom, ili će se dodjeljivati pružatelju usluge.** Ovu problematiku trebalo bi regulirati pravilnikom o dodjelu adresa i brojeva, s obzirom da je situacija s kratkim SMS/MMS kodovima specifična, jer nema mogućnosti prosljeđivanja poruka na kratke kodove između operatora (tranzit), a procedura dodjele istih nije nigdje regulirana.

Zaključak

Zaključno, napominjemo kako je prijedlogom Plana numeriranja predložen izrazito velik broj promjena koje bi bilo potrebno provesti, a koje zahtijevaju posebno planiranje i usklađivanje između operatora, davatelja usluga i HAKOM-a. Takve aktivnosti je potrebno detaljnije isplanirati, predvidjeti i razraditi sve moguće scenarije u čemu bi HAKOM trebao preuzeti aktivniju ulogu kako bi se eventualne promjene provele na optimalan način bez nepotrebnih poteškoća s obzirom na njihov vrlo veliki broj.

Predložene promjene u Planu numeriranja, osim koordinacije između operatora i raznih davatelja usluga i korisnika tih usluga, podrazumijevaju izrazito opsežne aktivnosti internog karaktera u mreži svakog operatora, kako bi se promjene numeracijskih pravila provele kroz sve tehničke sustave, da bi usluge za korisnike funkcionirale na očekivani način, da se omogući ispravna naplata, zatim mogućnost aktivacije i deaktivacije usluga, funkcioniranje dodatnih usluga (npr. usklađivanje mogućnosti zabrana korištenja usluga od strane korisnika) itd.

Vezano uz promjene kratkih kodova **najsporniji je prijedlog da se mijenjaju kratki kodovi za govornu i SMS uslugu podrške korisnicima. To su brojevi koji korisnici znaju i koriste godinama.** Bilo kakva promjena neminovno će dovesti do nezadovoljstva korisnika koji u tom trenutku već imaju neki razlog zbog čega trebaju pomoć. **Dodatni je problem u prijedlogu da se koriste različiti kratki kodovi za podršku korisnicima ovisno o komunikacijskom kanalu (govorni, SMS/MMS).** To nije u skladu sa željama i očekivanjima korisnika jer iz prakse znamo da korisnici žele imati što manje različitih brojeva i što manje znamenaka koje moraju pamtit.

Od operatora u Republici Hrvatskoj do sada nisu zahtijevane tako opsežne promjene vezano za numeracijske resurse, i ne postoje velika iskustva u provođenju istih, a s obzirom da je mogućnost za greškama znatna, da postoji niz tehničkih sustava na kojima se promjene moraju realizirati, pa i neka rješenja koja nisu standardna, smatramo da bi se ovoj tematici trebalo pristupiti s puno više opreza i kroz niz zajedničkih radionica i sastanaka svih zainteresiranih strana.

Smatramo da je **plan provođenja promjena do 31.12.2013. koji je predložen, prekratak za realizaciju svih zahtjeva,** te da bi trebalo detaljnije sukcesivno predvidjeti kako će se provoditi pojedine promjene. U okviru takvog plana potrebno je također utvrditi potrebe postupanja operatora zbog odredbi članka 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Moramo spomenuti da provođenje svih predloženih promjena zahtjeva ogromne napore i troškove na strani operatora, koji nisu planirani za razdoblje sljedeće godine a koji bitno negativno utječu na mogućnost provođenja drugih planiranih aktivnosti i osiguravanju regulatornih zahtjeva zbog priključenja u EU.

Smatramo da je HAKOM nedovoljno detaljno obrazložio potrebu za provođenje svih planiranih promjena iz Plana numeriranja, te da trenutna situacija na tržištu ne opravdava trošenje tolike količine resursa samo za usklađivanje s Planom numeriranja, koji potencijalno otvara mnogobrojne probleme na štetu krajnjih korisnika.

Nadamo se da će ovaj naš komentar pridonijeti uspjehu ove javne rasprave, te da ćete uvažiti naše prijedloge.

Srdačan pozdrav,
VIPnet d.o.o.