

**Komentari Hrvatskog Telekoma d.d.
u okviru javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama
Pravilnika o prenosivosti broja**

- Zagreb, 15. rujna 2014. godine -

UVODNO

U okviru javne rasprave koju je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) otvorila dana 30. srpnja 2014. godine o prijedlogu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja (dalje u tekstu: Pravilnik), Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT) ovim putem dostavlja svoje komentare i prijedloge.

U prvom dijelu svojih komentara HT izdvaja one važnije kao što su: plaćanje naknade u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, usklađenje cijelog Pravilnika s odredbama iz glave VIII Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine br. 154/11, 149/13 i 82/14), reguliranje trenutka raskida ugovora između davatelja broja i korisnika i sl. Niže u tekstu HT detaljno obrazlaže pojedine točke.

U slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima, stojimo Vam na raspolaganju.

OSNOVNI KOMENTARI I PRIJEDLOZI NA POJEDINE ODREDBE

1. U članku 23. „Naknada u slučaju nepravovremenog prijenosa broja“ stavak (1) HAKOM predlaže izmjenu na način da ograničava iznos naknade za nepravovremeni prijenos broja na razdoblje valjanosti Zahtjeva za prijenos broja odnosno 30 dana od dana dogovorenog datuma prijenosa broja kako je to navedeno u članku 11. stavak (11) Pravilnika.

HT se u potpunosti slaže s HAKOM-om kako je potrebno ograničiti vrijeme unutar kojeg korisnik (i operator primatelj) imaju pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja.

Hrvatski Telekom d.d.

Adresa Kontakti	Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb Telefon: +385 1 491-1000 faks: +385 1 491-1011 Internet: www.t.ht.hr , www.hrvatskitelekom.hr
Poslovna banka Nadzorni odbor	Poslovna banka: Zagrebačka banka d.d. Zagreb IBAN: HR24 2360 0001 1013 1087 5 SWIFT-BIC: ZABAHR2X Nadzorni odbor: M. Klein - predsjednik
Uprava Registar trgovačkih društava	Uprava: D. Tomašković – predsjednik, dr. K.-U. Deissner, T. Albers, I. Jolić Šimović, N. Rapaić, J. Hartmann Registar trgovačkih društava: Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256 OIB: 81793146560 PDV identifikacijski broj: HR 81793146560 Temeljni kapital: 8.882.853.500,00 kuna Ukupan broj dionica: 81.888.535 dionica bez nominalnog iznosa

Međutim, HT smatra kako je iznos naknade od 10 kuna za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja previsok.

Stoga, HT predlaže da članak 23. stavak (1) glasi kako slijedi:

„Krajnji korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja, ima pravo na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, u iznosu od 20 kn po danu kašnjenja po zahtijevanom broju, unutar razdoblja valjanosti Zahtjeva za prijenos broja.“

Obrazloženje prijedloga:

HT drži kako je trenutno primjenjivi iznos penala koji operator davatelj broja plaća korisniku i operatoru primatelju broja od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju previsok i isti ne održava stvarno štetu kod korisnika i primatelja broja.

Nadalje, prema izvještaju *"Number Portability Implementation in Europe – based on a survey of CEPT member countries – March 2014.pdf"* (dalje u tekstu: Izvještaj) Hrvatska ima najrigorozniju regulaciju naknada za nepravovremeni prijenos broja. Iz navedenog Izvještaja proizlazi kako je Hrvatska jedina zemlja koja obračunava naknadu za nepravovremeni prijenos broja po satu i po broju i to u iznosu od čak 10 kn (tj. 1,31€¹) po satu i broju. Iz spomenutog Izvještaja proizlazi kako neke države uopće ne naplaćuju naknadu za nepravovremeni prijenos broja (npr. Austrija, Cipar, Češka, Grčka, Nizozemska, Norveška) dok kod država koje su uvele tu naknadu većina istu ima reguliranu na način da se plaćanje naknade vrši po danu kašnjenja. U nekim državama naknade za kašnjenje u prijenosu broja obračunavaju se po danu i po broju, kao primjerice Belgija (3€) i Portugal (2,5€), u nekim državama jednokratno i neovisno o broju dana kašnjenja kao primjerice, Mađarska (18€ jednokratno) dok u nekim državama kao npr. Slovačka po danu (12€) uz maksimalni iznos (60€).

Slijedom navedenog, smatramo da je nužno potrebno promijeniti izračun naknade za nepravovremeni prijenos broja u Pravilniku na način da se, osim ograničenja u broju dana u kojem korisnik ima pravo tražiti naknadu, promijeni model izračuna umjesto po satu i broju po danu i po broju, sukladno iznesenom u prijedlogu. Prema prijedlogu HT-a maksimalni iznos naknade koju bi operator plaćao korisniku iznosi 600 kn po broju (tj. 78,76€²). Ovim iznosom, a sukladno podacima koji proizlaze iz Izvještaja, Hrvatska bi i dalje pripadala državama s najvišim naknadama za nepravovremeni prijenos broja. Ističemo pritom kako se svaki nepravovremeni prijenos izvan vremenskog okvira računa kao prvi dan kašnjenja do ponoći istog dana. Svaki slijedeći dan kašnjenja se računa sa istekom 24 sata (konkretno, kašnjenje od 26h od kraja vremenskog okvira se obračunava kao 2 dana).

¹ Prema srednjem tečaju HNB na dan 13.9.2014.g. 1€ iznosi 7,617896 kuna

² Prema srednjem tečaju HNB na dan 13.9.2014.g. 1€ iznosi 7,617896 kuna

2. Nastavno na prethodni komentar, u prvoj rečenici u stavku (7) članak 23. važećeg Pravilnika utvrđeno je kako i primatelj broja ima također pravo od davatelja broja zahtijevati naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja te da se prava iz stavka 1. (tj. pravo na naknadu u iznosu od 10 kn po satu za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja) primjenjuje i na primatelja broja.

HT predlaže brisanje stavka (7) važećeg Pravilnika.

Obrazloženje prijedloga:

HT smatra kako je potrebno brisati navedenu odredbu iz Pravilnika o prenosivosti broja iz razloga što je primarni cilj cijele procedure prijenosa broja da krajnjem korisniku broj bude prenesen u dogovorenom roku dok je praksa pokazala kako trenutno, zbog visine naknade, operatori primatelji broja zapravo zarađuju na nepravovremenom prijenosu broja.

Navedeno postupanje smatramo neprimjerenim i protivno cilju koji se htio postići člankom 30. stavak 4. Direktive o univerzalnim uslugama (Universal Service Directive 2009/136/EC) gdje je propisana obveza uvođenja odgovarajućih sankcija prema operatorima, uključujući obvezu nadoknade štete krajnjim korisnicima, u slučaju kašnjenja s prijenosom broja ili zlouporabe postupka prijenosa broja³. Navedena Direktiva doista definira obvezu sankcioniranja operatora u slučaju kašnjenja u prijenosu broja, kao i u slučaju zlouporabe postupka prijenosa broja, ali ne na način da davatelj broja bude u obvezi plaćati naknade primatelju broja, već na način koji bi osigurao da krajnjem korisniku bude nadoknađena šteta koja je uzrokovana time što njegov zahtjev za prijenos broja nije realiziran u predviđenim rokovima.

Slijedom navedenog, predlažemo brisanje stavka (7) u članku 23. Pravilnika.

Podredno, ukoliko HAKOM ne usvoji prethodno predloženi prijedlog, HT predlaže barem smanjenje iznosa naknade koju davatelj broja plaća primatelju broju na način da se ista ograniči na 20 kn po Zahtjevu za prijenos broja (a ne po broju). U tom slučaju predlažemo da navedeni stavak (7) članka 23. glasi kako slijedi:

„Neovisno o zahtjevu korisnika, i primatelj broja ima pravo od davatelja broja zahtijevati naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja u iznosu od 20 kn po Zahtjevu za prijenos broja, unutar razdoblja valjanosti Zahtjeva za prijenos broja. Primatelj broja ima pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja samo ukoliko Zahtjev za prijenos broja nije podnesen istovremeno sa zahtjevom za veleprodajnu uslugu.“

³ Članak 30. stavak 4. Direktive navodi: „Member States shall ensure that appropriate sanctions on undertakings are provided for, including an obligation to compensate subscribers in case of delay in porting or abuse of porting by them or on their behalf.“

3. U članku 11. stavak (11) HAKOM predlaže uvođenje roka valjanosti zahtjeva za prijenos broja u trajanju od 30 dana od dogovorenog datuma prijenesa broja.

Sukladno već navedenim u prethodnim točkama, HT se slaže s navedenom izmjenom koju predlaže HAKOM, posebno stoga što se istom ograničava iznos naknade koju je obvezan platiti operator davatelj u slučaju nepravovremenog prijenesa iz članka 23. stavak 1. Pravilnika.

Radi jasnoće navedene odredbe te kako bi spriječili gomilanje zahtjeva u CABP po proteku navedenih 30 dana od dogovorenog datuma prijenesa broja, predlažemo dopunu navedenog stavka na način da članak 11. stavak (11) glasi:

„(11) Zahtjev za prijenos broja valjan je najviše 30 dana od dogovorenog datuma prijenesa broja. Po proteku navedenog roka operator primatelj broja provest će postupak brisanja ili napuštanja navedenog zahtjeva u CABP.“

Obrazloženje prijedloga:

Zahtjevi za prijenos broja kod kojih je prošlo više od 30 dana od dogovorenog datuma prijenesa broja u sustavu bi predstavljali smetnju za eventualne buduće zahtjeve za prijenos koje bi korisnik mogao podnijeti za isti broj. S obzirom da je operator primatelj broja taj koji upisuje Zahtjev za prijenos broja u CABP, smatramo da je potrebno regulirati da je on odgovoran da po proteku 30 dana od dogovorenog datuma prijenesa broja provede postupak brisanja tog zahtjeva u CABP na način da se takvi zahtjevi postave u status „Napušten“.

4. U članku 11. stavak (2) HAKOM predlaže:

- izmjenju prve rečenice na način da zahtjev za prijenos broja više ne predstavlja konačni zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa već samo zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa te
- dodavanje nove, druge rečenice iz koje proizlazi da raskid pretplatničkog ugovora s davateljem broja nastupa u trenutku uspješno realiziranog prijenesa broja kojim je omogućeno pružanje usluga.

HT se ne slaže s navedenim izmjenama te predlaže da članak 11. stavak (2) glasi kako slijedi:

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

Neovisno o tome radi li se o prijenu broja u pokretnu mrežu ili nepokretnu mrežu, raskid pretplatničkog ugovora između davatelja broja i podnosioca zahtjeva za prijenos nastupa u trenutku potvrde o izvršenom prijenu broja od strane davatelja broja u CABP, izuzev u slučaju kada se prijenos broja ne realizira u cijelosti iz razloga što primatelj nije izvršio prijenos broja u svoju mrežu. U tom slučaju, davatelj broja aktivirat će ponovno korisniku sve usluge koje je on imao aktivne prije podnošenja Zahtjeva za prijenos broja te će pretplatnički ugovor i dalje biti na snazi.“

Obrazloženje komentara:

Kod prijenosa broja u nepokretnu mrežu predložena prva rečenica je kontradiktorna s propisanim u stavku (4) članka 66. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine br. 154/11, 149/13 i 82/14; dalje u tekstu: Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti) s obzirom da isti propisuje kako se *jedinstvena izjava smatra zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom*. Isto je navedeno i na samom obrascu Jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom. Slijedom prethodno navedenog, potrebno je uskladiti ovaj Pravilnik s odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti s obzirom da ne mogu dva dokumenta, koje korisnik potpisuje u različito vrijeme, predstavljati zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora.

U pogledu nove druge rečenice koju predlaže HAKOM u vezi trenutka raskida pretplatničkog ugovora kod prijenosa broja u pokretnu i nepokretnu mrežu, skrećemo pozornost HAKOM-u kako je trenutak raskida pretplatničkog ugovora Pravilnikom već reguliran u članku 21. stavak (1) koji navodi kako se *pretplatnički odnos između davatelja broja i podnosioca zahtjeva za prijenos broja smatra raskinutim u trenutku uključivanja prenesenog broja od strane primatelja broja*. Trenutak raskida pretplatničkog ugovora između davatelja i korisnika mora biti nedvojbeno utvrđen i isti ne može biti naveden na dva različita mjesta unutar Pravilnika pa stoga je potrebno brisati stavak (1) u članku 21. s obzirom na prijedlog HAKOM-a da se taj trenutak regulira u članku 11.

Nadalje, vezano za trenutak raskida pretplatničkog ugovora između davatelja i korisnika HT smatra da bi to trebao biti trenutak potvrde u CABP davatelja broja o izvršenom prijenosu. Naime, prijedlog je HAKOM-a da raskid nastupi *u trenutku uspješno realiziranog prijenosa broja*. Razumijemo namjeru HAKOM-a da zaštiti krajnjeg korisnika u situacijama kada primatelj broja ne može spojiti korisnika na predviđeni datum prijenosa broja. Međutim, radi boljeg razumijevanja procesa koji se u slučaju prijenosa broja događa kod davatelja broja iznosimo sljedeće pojašnjenje. Davatelj broja obavezan je na predviđeni datum prijenosa isključiti sve usluge iz svoje mreže i poslati poruku o izvršenom prijenosu u CABP čime on potvrđuje da je izvršio prijenos broja iz svoje mreže. Spomenutim je akcijama davatelj ujedno terminirao sve usluge koje je korisnik prije imao aktivirane u billingu, a s ukidanjem usluga u billingu i kroz sustav dolazi do raskida pretplatničkog ugovora s korisnikom. Drugim riječima, kad davatelj broja izvrši prijenos broja sukladno Pravilniku i pošalje poruku kroz CABP pokreće se automatizmom niz internih procesa vezanih za raskid ugovora. Stoga, trenutak raskida ugovora između davatelja i korisnika može biti jedino trenutak kada davatelj u CABP pošalje potvrdu o izvršenom prijenosu.

U situacijama kada davatelj broja treba vratiti korisnika jer primatelj nije sa svoje strane obavio sve što treba (a kako korisnik ne bi ostao bez usluge) davatelj broja mora, nakon ovakvog djelomičnog prijenosa broja, obaviti aktivnost ponovnog uključivanja korisnika.

U tom slučaju, davatelj ima određeni trošak na svojoj strani (ponovno uključenje te odobrenja računa krajnjem korisniku u slučaju prijevremenog raskida ugovora). Smatramo da u slučaju kada davatelj broja realizira uslugu prijenosa broja u skladu s Pravilnikom, a primatelj broja to ne učini, ne može davatelj biti odgovoran za gubitak usluge na strani krajnjeg korisnika, te predlažemo da se isto regulira kako je predloženo u ovoj točki.

5. U članku 13. stavak (1) HAKOM predlaže da 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.

HT se slaže s navedenim prijedlogom HAKOM-a s time da je potrebno izvršiti usklađenje s Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti te stoga predlaže da članka 13. stavak (1) glasi kako slijedi:

"Kod prijenosa broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži 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. Kod prijenosa broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži primatelj broja unosi Zahtjev za prijenos broja u CABP po prethodno pribavljenoj suglasnosti postojećeg operatora na Jedinstvenoj izjavi krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom supotpisanoj od strane postojećeg(ih) operatora u skladu s Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. CABP će osigurati da se Zahtjevi za prijenos broja uneseni neradnim danom pohranjuju na način da su uneseni prvog sljedećeg radnog dana."

Obrazloženje prijedloga:

Odredba koju predlaže HAKOM nije usklađena s procedurom iz članka 66. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti pod nazivom „Postupak promjene operatora“. Naime, u postupku prijenosa broja u nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu, operator primatelj broja je prije upisa Zahtjeva za prijenos broja u CABP obavezan provesti postupak promjene operatora te se Zahtjev za prijenos broja može unijeti u CABP tek nakon dobivanja suglasnosti od postojećeg(ih) operatora.

Nadalje, ovdje skrećemo pozornost HAKOM-u na ugovore koje s krajnjim korisnicima operatori sklapaju izvan poslovnih prostorija i na daljinu sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 41/2014; dalje u tekstu: ZZP), a u okviru kojih je potrebno provesti ujedno i postupak prijenosa broja. U tim slučajevima, rok za upis Zahtjeva za prijenos broja u roku od 1 radnog dana od dana zaprimanja Zahtjeva koje predlaže HAKOM HT tumači na sljedeći način (primjer na ugovoru sklopljenom na daljinu): prilikom sklapanja ugovora putem teleprodaje, agent HT-a u kontaktu s krajnjim korisnikom dogovara uslugu i prijenos broja uključujući i vremenski okvir prijenosa broja. Nakon toga korisniku se šalje na kućnu adresu potvrdu o sklopljenom ugovoru sukladno odredbama ZZP-a zajedno sa Zahtjevom za prijenos broja kojeg tada korisnik potpisuje. Potom se Zahtjev za prijenos broja vraća u HT što u prosjeku traje 3 dana a u iznimnim slučajevima i do 5 dana. U ovom slučaju, dan kada HT zaprimi potpisani Zahtjev za prijenos broja potpisan od strane krajnjeg korisnika će se smatrati kao dan

od kojeg se računa rok od 1 radnog dana u kojem je HT kao primatelj broja obvezan unijeti Zahtjev za prijenos broja u CABP.

Za slučaj da HAKOM smatra da navedeno tumačenje članka 13. stavak (1) Pravilnika, u kontekstu ZZP-a i ugovora sklopljenih na daljinu nije ispravno, tada skrećemo pozornost HAKOM-u na to da utvrđivanje roka od 1 radnog dana za upis Zahtjeva za prijenos broja nije primjenjiv tj. operator primatelj broja u tom slučaju neće biti u mogućnosti izvršiti upis u CABP u tom roku.

Zaključno, s obzirom da je HAKOM na sastanku održanom dana 5.9.2014. godine predvidio buduće radionice sa svrhom pojednostavljenja procesa i usklađenja Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti i Pravilnika o prenosivosti broja, na istim radionicama bit će potrebno dogovoriti i postupak kod prijena broja prilikom sklapanja ugovora na daljinu tj. usklađenje oba prethodno spomenuta Pravilnika s odredbama ZZP-a.

6. U članku 13. stavak (2) HAKOM predlaže da se preslika potpisanog zahtjeva za prijenos broja mora unijeti u CABP najkasnije do datuma prijena broja.

HT se ne slaže s prijedlogom HAKOM-a te predlaže sljedeći tekst u stavku (2) članka 13.:

"Primatelj broja odgovara za unos i točnost podataka u CABP temeljem koje se radi administrativna obrada zahtjeva za prijenos broja i priprema mreže za prijenos broja, te sama realizacija prijena broja. Svu dokumentaciju potrebnu u postupku prijena broja primatelj broja obvezan je arhivirati i čuvati. U slučaju da davatelj broja ili Agencija zatraži navedenu dokumentaciju, primatelj broja obvezan je dokumentaciju proslijediti na zahtjev u roku od 1 radnog dana od zaprimanja upita za dokumentacijom."

Obrazloženje prijedloga:

Sukladno najavljenom na sastanku u prostorijama HAKOM-a dana 5. rujna 2014. godine HT ovim putem predlaže da se papirnata dokumentacija koja se prilaže Zahtjevu za prijenos broja ne unosi u CABP. U tom slučaju, primatelj broja koji zaprima Zahtjev za prijenos broja odgovara za unos tih podataka u CABP kao i da su podaci koje je unio u CABP jednaki onima navedenim na papirnatom Zahtjevu za prijenos broja i ostaloj priloženoj dokumentaciji.

Za slučaj da je davatelju broja ili HAKOM-u u bilo kojem slučaju potrebna papirnata dokumentacija, primatelj broja obvezan je istu dostaviti u roku od 1 radnog dana od zaprimanja takvog zahtjeva.

Ovaj prijedlog smatramo opravdanim iz razloga što:

- (i) Sam HAKOM je svojim prijedlogom stavka (2) prilaganja dokumentacije u CABP „do datuma prijena broja“ konstatirao kako papirnata dokumentacija uopće nije potrebna u postupku prijena broja (već kasnije npr. u postupku prigovora korisnika);

- (ii) HAKOM je već prije odlučio kako Jedinственu izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom nije potrebno prilagati u CABP, slijedom čega držimo kako nije potrebno prilagati niti druge dokumente vezane uz prijenos broja;
- (iii) U slučaju aktivacije veleprodajnih usluga, papirnati oblik zahtjeva je također napušten te se podaci iz B2B smatraju zahtjevom za aktivaciju veleprodajne usluge.

7. U članku 13. stavak (5) Pravilnika HAKOM predlaže da korisnik može podnijeti zahtjev za otkazivanje prijenosa broja primatelju broja i to pisanim ili elektroničkim putem, najkasnije 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja.

HT se slaže s prijedlogom HAKOM-a da se točno odredi vrijeme do kada korisnik ima mogućnost zatražiti otkazivanje prijenosa broja, no smatramo kako je 24 h prije početka vremenskog okvira prijenosa broja prekasno te predlažemo da stavak (5) članka 13. glasi kako slijedi:

"Zahtjev za otkazivanje prijenosa broja u slučajevima iz stavka 4. ovog članka, krajnji korisnik podnosi pisanim ili elektroničkim putem primatelju broja najkasnije 1 radni dan prije početka vremenskog okvira prijenosa."

Obrazloženje prijedloga:

Smatramo da korisnik zahtjev za otkazivanje prijenosa broja treba podnijeti najkasnije 1 radni dan prije početka vremenskog okvira prijenosa broja iz razloga što radno vrijeme većine operatora koji imaju pristup CABP je od ponedjeljka do petka. Tako primjerice, u slučaju kada krajnji korisnik podnese zahtjev za otkazivanje prijenosa broja u petak navečer ili u subotu a vremenski okvir prijenosa broja je u ponedjeljak, takav se zahtjev korisnika za otkazivanje prijenosa broja neće stići riješiti već će doći do prijenosa broja premda je u međuvremenu zatraženo otkazivanje od strane korisnika.

Također, prema CABP funkcionalnostima primatelj broja ima rok za otkazivanje prijenosa najkasnije 24h prije početka vremenskog okvira prijenosa broja nakon čega se isti više ne može otkazati. S obzirom da je primatelju broja po dobivanju zahtjeva za otkazivanje prijenosa broja od krajnjeg korisnika potrebno još i vrijeme da se taj zahtjev unese i provede kroz CABP, rok za otkazivanje 24 sata prije vremenskog okvira prijenosa broja za korisnika nikako nije dovoljan primatelju broja.

8. U članku 16. stavak (2) HAKOM predlaže:

„U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze iz stavka 1. ovog članka, davatelj broja može odgoditi prijenos broja za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijenosa broja, uz odgovarajuću primjenu članka 17. ovog Pravilnika, osim u sljedećim slučajevima:

- a. u slučaju da je korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora

b. ukoliko je već došlo do odgode tijekom postupka promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži propisanog pravilnikom iz članka 34. Zakona.“

HT se ne slaže s navedenim prijedlogom te predlaže da stavak (2) članka 16. glasi:

"(2) U slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze iz stavka 1. ovog članka, davatelj broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može odgoditi prijenos broja za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijena broja, uz odgovarajuću primjenu članka 17. ovog Pravilnika, osim u slučaju da je krajnji korisnik upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora."

Obrazloženje prijedloga:

Navedena izmjena nužna je radi usklađenja s postupkom promjene operatora iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti. Budući da su operatori u nepokretnoj mreži obvezni provoditi postupak promjene operatora prije upisa zahtjeva za prijenos broja u CABP, smatramo da se ovaj stavak treba odnositi isključivo na dugovanja podnositelja zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj mreži s obzirom da u nepokretnoj mreži davatelj broja ne smije odgoditi zahtjev za prijenos broja ukoliko postoji nesporna ugovorna obveza. Navedeno proizlazi iz članka 66. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti u okviru kojeg je detaljno propisana procedura promjene operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

9. U članku 18. stavak (1) važećim Pravilnikom regulirane su situacije kada se može odbiti Zahtjev za prijenos broja te je tako u točki a. navedeno da je to i u slučaju pogrešno ispunjenog Zahtjeva za prijenos broja.

HT predlaže izmjenu točke a. stavka (1) članka 18. Pravilnika na način da točka a. glasi kako slijedi:

"a. pogrešno uneseni ili nepotpuni podaci u CABP sa Zahtjeva za prijenos broja"

Obrazloženje prijedloga:

Sukladno obrazloženju koje je HT navodi uz članak 13. stavak (2) Pravilnika, papirnatu Zahtjev za prijenos broja više ne bi bio dokument temeljem kojeg će se izvršiti postupak prijena broja već bi to bili podaci uneseni u CABP zahtjev. Slijedom navedenog, primatelj broja odgovoran je da podaci koje unosi u CABP budu točni (tj. odgovaraju podacima na papirnatom Zahtjevu za prijenos broja i popratnoj dokumentaciji) i potpuni. U slučaju da Zahtjev za prijenos broja u CABP nije točan i potpun, operator davatelj broja ima pravo odbiti Zahtjev za prijenos broja te se dalje provodi postupak sukladno navedenom u stavcima (2) i (3) članka 18. Pravilnika.

10. U članku 18. stavak (1) važećeg Pravilnika navedeni su razlozi za odbijanje Zahtjeva za prijenos broja u točkama od a. do k.

HT predlaže u članku 18. stavak (1) iza točke k. dodati novu točku l. koja glasi kako slijedi:

"(l) ako je na pretplatničkom broju već pokrenuto uključenje ili je u tijeku realizacija veleprodajne/maloprodajne usluge."

Obrazloženje prijedloga:

Ukoliko je krajnji korisnik prije podnošenja Zahtjeva za prijenos broja primatelju broja, već sklopio ugovor sa novim/postojećim operatorom te je temeljem istog uključenje veleprodajne/maloprodajne usluge već pokrenuto, potrebno je odbiti zahtjev za prijenos broja jer se isti ne može realizirati. Također, u tom slučaju nije provedena procedura temeljem Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti (članak 66.) za usluge koje će tek biti uključene.

11. U članku 19. „Prigovor i prijava na odbijanje ili odgodu roka za prijenos broja“, HAKOM predlaže izmjenu stavka (1) na način da definira rokove za izjavljivanje prigovora na odbijanje zahtjeva za prijenos broja, pa tako predlaže da prigovor može uputiti primatelj ili korisnik putem primatelja i to u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja obavijesti o odbijanju u slučaju neopravdanog odbijanja prijenosa broja, odnosno najkasnije do isteka valjanosti zahtjeva za prijenos broja, u slučaju neopravdane odgode prijenosa broja.

HT se slaže s prijedlogom HAKOM-a, ali predlaže izmjenu stavka (1) na način da isti glasi kako slijedi:

"(1) Ukoliko su razlozi odbijanja prijenosa broja ili odgode prijenosa 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 1 radnog dana od dana zaprimanja obavijesti o odbijanju,"

"b) u slučaju neopravdane odgode prijenosa broja, u roku od 1 radnog dana od dana zaprimanja obavijesti o odgodi,"

Obrazloženje prijedloga:

HT predlaže skraćanje roka za prigovor kako bi primatelj broja sa davateljem broja utvrdio neopravdano odbijanje odnosno odgodu, te dogovorio novi unos u CABP radi realizacije prijenosa broja na inicijalni datum prijenosa sve sa ciljem da se krajnjem korisniku realizira usluga prijenosa broja na dogovoreni datum prijenosa ili, ukoliko je kašnjenje već nastupilo, na novi najkraći mogući datum prijenosa broja.

12. U članku 23. stavak 7. HAKOM predlaže da se naknada za nepravovremeni prijenos broja ne može isplatiti za period tehničke nemogućnosti rada CABP.

HT se slaže s navedenim prijedlogom HAKOM-a pri čemu je ovaj stavak potrebno čitati u kontekstu članka 17. stavak 8. Pravilnika koji navodi kako je obveza HAKOM-a o nemogućnosti rada CABP obavijestiti operatore elektroničkim putem i u najkraćem mogućem roku otkloniti navedeni nedostatak. Slijedom navedenog, HT vezano za ovu izmjenu HAKOM-a predlaže izmjenu i dopunu prve rečenice u članku 17. stavak 8. Pravilnika na način da taj stavak glasi kako slijedi:

„U slučaju tehničke nemogućnosti rada CABP, Agencija će o svakom takvom događaju bez odgađanja obavijestiti operatore elektroničkim putem i u najkraćem mogućem roku otkloniti navedeni nedostatak o čemu također bez odgađanja obavijestiti operatore. Do otklanjanja navedenog nedostatka neće biti moguće provođenje postupka prenosivosti broja te će se obustaviti daljnje zaprimanje Zahtjeva za prijenos broja.“

Obrazloženje prijedloga:

S obzirom da se naknada za nepravovremeni prijenos broja ne isplaćuje za period tehničke nemogućnosti rada CABP-a, smatramo nužnim regulirati obvezu HAKOM-a da o svakom takvom incidentu, bez odgode, obavijesti operatore koji sudjeluju u procesu prijensa broja. Isto tako, čim se greška otkloni operatori o istom moraju biti obaviješteni. U suprotnom, operatori neće znati za koji period točno imaju pravo iskoristiti pravo da ne isplate naknadu za nepravovremeni prijenos broja radi nemogućnosti rada CABP.

OSTALI KOMENTARI I PRIJEDLOZI

1. U članku 2. „Pojam i značenje“ stavak 6. HAKOM predlaže izmjenu pojma „nepravovremeni prijenos broja“ na način da isti glasi kako slijedi:

„nepravovremeni prijenos broja: 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 prijensa broja dolazi do neispravnog usmjeravanja poziva i sl.)“.

HT se ne slaže s navedenim prijedlogom te predlaže da se navedeni stavak promijeni na način da glasi:

"6. nepravovremeni prijenos broja: svaki prijenos broja izvan dogovorenog datuma i/ili vremenskog okvira (neopravdano preuranjen ili zakašnjeli prijenos broja, zahtjev za prijenos broja koji nije usuglašen s veleprodajnom uslugom, ukoliko nakon prijensa broja dolazi do neispravnog usmjeravanja poziva)"

Obrazloženje prijedloga:

U svrhu jasnog i nedvosmislenog definiranja pojma „nepravovremeni prijenosa broja“ te kako bi se izbjegla pravna nesigurnost u tumačenju, HT smatra da se kod definiranja pojmova ne bi trebale koristiti kratice kao što su "npr." i "i sl." te stoga predlaže da se te riječi isključe iz definicije.

Nadalje, HT smatra kako neopravdano odbijen i neopravdano odgođen prijenos broja ne bi trebali biti dio pojma „nepravovremeni prijenos broja“. Naime, nepravovremeni prijenos broja po svojem nazivu upućuje na to da se radi o vremenskoj kategoriji tj. o tome da do prijenosa broja nije došlo u zakazano vrijeme. Kod nepravovremenog odbijanja i neopravdanog odgađanja ne mora doći i do „nepravovremenog prijenosa broja“. U slučaju kada zbog neopravdanog odbijanja ili neopravdanog odgađanja dođe do zakašnjenja u prijenosu broja tada se radi o *zakašnjelom prijenosu broja* koji je već obuhvaćen u pojmu nepravovremenog prijenosa broja.

Također, u slučaju neopravdanog odbijanja ili neopravdane odgode ako se primatelj i davatelj broja naknadno dogovore o novom unosu zahtjeva u CABP radi realizacije prijenosa broja na inicijalni datum prijenosa broja (navedeno je ujedno i prijedlog HT-a naveden uz članak 19. stavak (2) ovih komentara) te isti bude realiziran sukladno dogovoru, neće doći do nepravovremenog prijenosa broja.

2. U članku 2. „Pojmovi i značenje“ predlažemo ubaciti novu točku (7) koja glasi kako slijedi:

„obračunski period: period od prvog do zadnjeg dana u godini, sukladno Pravilniku o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti i Pravilniku o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra.“

Obrazloženje prijedloga:

Radi izmjena koje predlažemo u članku 25. stavak (10) Pravilnika te uvođenja novih stavaka (11) i (12) smatramo kako je potrebno definirati pojam obračunskog razdoblja kako je ovdje predloženo.

3. U članku 6. stavak (2)b., prva alineja, gdje se spominje „CLI“ predlažemo u zagradi staviti engleski naziv tako da prva alineja u stavku (2)b. sada glasi:

„– uspostava poziva u slučaju kada poziv započinje s broja koji je prenesen u različite elektroničke komunikacijske mreže, pri čemu je potrebno voditi računa o ispravnom prikazu broja pozivatelja-CLI (eng.: »Call Line Identification«),“

Obrazloženje prijedloga:

S obzirom da i sve druge kratice koje se navode u Pravilniku sadrže u zagradi pune nazive na engleskom jeziku, smatramo da je, radi usklađenja cijelog teksta Pravilnika, potrebno i za riječ „CLI“ navesti u zagradi puni naziv na engleskom jeziku.

4. Predlažemo u članku 10. stavak (2) brisanje teksta navedenog u zagradi „(eng.: IAM –Initial Address Message)“ tako da navedeni stavak sada glasi:

„Za ispravno usmjeravanje poziva prema prenesenim brojevima operator je u zahtjevu za uspostavu poziva obvezan ispred nacionalnog broja dodati predbroj za usmjeravanje poziva (eng.: NRN – Network Routing Number).“

Objasnenje prijedloga:

Predlažemo brisanje navedenog teksta u zagradi iz razloga što se izričitim navođenjem „IAM – Initial Address Message“ poruke podrazumijeva da se koristi signalizacijski sustav broj 7 (SS7), što je osnovna ISUP (SS7) signalizacijska poruka koja se koristi pri uspostavi poziva.

S obzirom na razvoj javne komunikacijske mreže i prijelaz na IP mrežu, smatramo da navedeni signalizacijski sustav više nije odgovarajući u svim slučajevima radi čega je potrebno brisati taj dio teksta.

5. U članku 10. stavak (8) HAKOM predlaže:

„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.“

HT se slaže s navedenim prijedlogom. Međutim, smatramo kako je nužno dopuniti drugu rečenicu te predlažemo da stavak (8) članka 10. glasi:

„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 putem CABP funkcionalnosti.“

Također, povezano s izmjenom u članku 10. stavak (8) Pravilnika, smatramo kako je u članku 27. „Stupanje na snagu“ potrebno dodati novi stavak (3) koji glasi:

„(3) Odredba iz članka 10. stavak 8. počat će se primjenjivati u roku od 3 mjeseca od kada će Agencija obavijestiti operatore kako je u CABP-u omogućena promjena NodID-a.“

Objasnenje prijedloga:

HT podržava prijedlog HAKOM-a o međusobnom komuniciranju ispravnih vrijednosti NodID između operatora. Ipak, HAKOM u spomenutoj odredbi nije definirao na koji bi način vršila obavještanja između operatora o promjenama NodID, niti se navodi na koji način bi se omogućila promjena NodID-a u CABP, a što je nužno kako bi se pozivi mogli ispravno usmjeravati prema prenesenim brojevima, uz istovremeno zadržavanje referentnih podataka potrebnih za usmjeravanje u CABP sukladno članku 3. Pravilnika. Stoga u cilju osiguravanja transparentnosti i implementacije predložene odredbe u cijelosti, smatramo nužnim da svaka promjena NodID bude zabilježena u CABP s obzirom na svrhu spomenute baze koja ja propisana člankom 3. Pravilnika. Operatori bi tako prilikom svake promjene NodID

upisivali promjenu u CABP od kuda bi se onda automatizmom slale obavijesti operatorima o promjeni, te mogle pravovremeno ažurirati njihove LBPB.

Nadalje, kako bi svaka izmjena NodelD u CABP bila uspješno provedena od strane operatora, potrebno je da HAKOM omogući izmjenu takvih podataka u samoj bazi na način da osim putem CABP Web sučelja, na administrativnom i referentnom B2B sučelju omogući promjenu NodelD, s obzirom da u ovom trenutku takvi zahvati u CABP nisu mogući. S time u vezi, za uvođenje ove odredbe potrebno je da HAKOM nadogradi postojeću CABP kako bi operatori mogli upisivati promjene NodelD. Isto tako, operatori također moraju sa svoje strane izvršiti određene izmjene i nadogradnje sustava kako bi se realizirali upisi promjena NodelD u CABP. Za implementaciju navedenih izmjena HT-u su potrebna 3 mjeseca (analiza tehničkog rješenja HAKOM-a, razvoj, testiranje i implementacija). Slijedom navedenog, povrh dopune u članku 10. stavak 8. Pravilnika kako je u tekstu poviše navedeno, predlažemo da se Pravilnikom regulira kako navedena obveza stupa na snagu u roku od 3 mjeseca od kada Agencija obavijestiti operatore kako je u CABP-u omogućena promjena NodelD-a sve sa ciljem kako bi i HAKOM i operatori imali dovoljno vremena za implementaciju navedenih promjena u svojim sustavima.

6. U članku 11. stavak (4) HAKOM predlaže da davatelj broja mora bez odgode elektroničkim putem dostaviti primatelju broja informaciju o tome da se zatraženi broj nalazi unutar ISDN ili VPN serije koja se odnosi na isti telefonski priključak.

HT se slaže s prijedlogom HAKOM-a da se definira vrijeme unutar kojeg je davatelj broja obavezan dostaviti primatelju broju informacije da se zatraženi broj nalazi unutar ISDN ili VPN serije koja se odnosi na isti telefonski priključak. Međutim, smatramo kako je dovoljno da taj rok iznosi jedan radni dan te da se isto obavlja na zahtjev primatelja broja. Slijedom navedenog, predlažemo izmjenu stavka (4) članka 11. na način da isti glasi kako slijedi:

„Operator davatelj broja obavezan je dostaviti operatoru primatelju broja informaciju iz stavka 3. točke g. ovog članka elektroničkim putem, u roku od 1 radnog dana od datuma zaprimanja zahtjeva operatora primatelja broja.“

Obrazloženje prijedloga:

Radno vrijeme većine operatora je od ponedjeljka do petka tako da većina operatora davatelja broja nisu u mogućnosti podatak o tome da se zatraženi broj nalazi unutar ISDN ili VPN serije dostaviti operatoru primatelju broja "bez odgode" ukoliko se radi o podatku kojeg je potrebno pružiti izvan radnog vremena.

7. U članku 12. stavak (3) važećeg Pravilnika prva rečenica glasi: „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 i osobe ovlaštene za zastupanje pravnog subjekta.“

HT predlaže izmjenu stavka (3) članka 12. na način da isti glasi kako slijedi:

„Ukoliko je podnositelj Zahtjeva za prijenos broja pravna osoba, identifikacija se obavlja pomoću osobne iskaznice osobe ovlaštene za zastupanje pravne osobe i uvidom u izvadak iz sudskog registra ili drugog odgovarajućeg dokumenta kojim se dokazuje status pravnog subjekta i osobe ovlaštene za zastupanje pravnog subjekta.“

Obrazloženje prijedloga:

Prema sadašnjoj proceduri, u slučaju kada je podnositelj Zahtjeva za prijenos broja pravna osoba, tada ovlaštena osoba za zastupanje te pravne osobe dostavlja na uvid osobnu iskaznicu čija se preslika prilaže Zahtjevu za prijenos broja zajedno s preslikom izvatka iz sudskog registra. Potom se sve zajedno unosi u CABP. S obzirom da su izvadci iz sudskog registra javno dostupni dokumenti čiji se uvid može obaviti odmah provjerom na internetskim stranicama, smatramo kako nema potrebe Zahtjevu za prijenos broja prilagati „presliku izvatka“ kako je to sada regulirano, već je dovoljno priložiti presliku osobne iskaznice osobe ovlaštene za zastupanje dok će agent operatora primatelja broja odmah obaviti i provjeru izvatka iz sudskog registra uvidom na odgovarajuću internetsku stranicu. Uz to, praksa je pokazala kako su papirnati izvadci iz sudskog registra koje dostavljaju korisnici često zastarjeli dok se oni javno dostupni redovno ažuriraju i pokazuju pravo stanje stvari.

8. U članku 14. Pravilnika „Rokovi za prijenos broja u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži“ predlažemo da se doda novi stavak 3., a u članku 15. Pravilnika „Prijenos broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži“ da se nakon stavka (2) doda novi stavak (2)a koji glasi kako slijedi:

„Primatelj broja obvezan je u roku od 1 radnog dana od datuma predložene odgode, odgovoriti u CABP sa potvrdom odgode ili novo dogovorenim datumom prijenosa.“

Obrazloženje prijedloga:

Smatramo da je potrebno regulirati rok za odgovor primatelja broja na predloženu odgodu od strane davatelja broja. Naime, u praksi su se događali slučajevi kada je davatelj broja čekao odgovor na predloženu odgodu od strane primatelja broja u CABP i po više dana te se time skraćivao rok ili čak premašio datum predložene odgode.

9. U članku 16. stavku (1) HAKOM predlaže da navedeni stavak glasi kako slijedi:

„Davatelj broja obvezan je, u slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, podnositelju Zahtjeva za prijenos broja na zahtjev u zatraženom obliku bez odlaganja dati informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, načinu uplate i načinu otkazivanja prijenosa broja. U slučaju pisanog ili elektronskog zahtjeva korisnika, davatelj broja je obvezan navedene informacije dati pisanim ili elektronskim putem.“

HT se slaže s navedenom izmjenom s time da predlaže da se u prvoj rečenici ostavi „pisana informacija“ o iznosu dugovanja kao obveza za davatelja broja, tako da stavak (1) članak 16. glasi kako slijedi:

„Davatelj broja obvezan je, u slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, podnositelju Zahtjeva za prijenos broja na zahtjev bez odlaganja dati pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, načinu uplate i načinu otkazivanja prijenos broja. U slučaju pisanog ili elektronskog zahtjeva korisnika, davatelj broja je obvezan navedene informacije dati pisanim ili elektronskim putem.“

Obrazloženje prijedloga:

Otvaranje mogućnosti davanja informacija o iznosu dugovanja putem telefona podložno je zlouporabama radi čega smatramo da bi bilo sigurnije ostaviti u Pravilniku dosadašnju formulaciju koja regulira da davatelj broja pruža pisanu informaciju korisniku o iznosu dugovanja.

10. U članku 17. stavku (1) točki a., HAKOM važećim Pravilnikom regulira kako se zatraženi rok za prijenos broja može odgoditi kad Zahtjevu za prijenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacija.

Vezano za prethodni stavak (1) u ovoj javnoj raspravi HAKOM predlaže izmjenu u stavku (2) članka 17. Pravilnika tako da regulira kako u slučaju kada Zahtjevu nije priložena sva potrebna dokumentacija, primatelj broja mora u roku od 5 radnih dana od dana ponovnog poziva dostaviti nadopunu dokumentacije te ako to ne napravi, davatelj može odbiti Zahtjev za prijenos broja prema čl. 18. Pravilnika.

HT predlaže brisanje u stavku (1) točke a. Pravilnika te brisanje predloženog stavka (2).

Obrazloženje prijedloga:

Sukladno prijedlozima navedenim uz članak 13. stavak (2) gdje HT predlaže da primatelj broja ne unosi u CABP dokumentaciju koju mu je dostava korisnik, predložimo brisanje navedene točke a. u članku 17. stavak (1). Primatelj broja prilikom zaprimanja Zahtjeva za prijenos broja obvezan je voditi računa o tome da korisnik koji podnosi Zahtjev za prijenos broja dostavi svu potrebnu dokumentaciju u postupku prijensa broja. Znači, na primatelju broja je odgovornost da dokumentacija korisnika koja se prilaže Zahtjevu za prijenos broja bude kompletna. S obzirom da HT u ovim komentarima predlaže kako se dokumentacija više ne mora unositi u CABP, smatramo kako nema potrebe za ovom odredbom u članku 17. stavak (1)a. kao niti potrebe za stavkom (2) članka 17.

11. U članku 17. stavku 1., točka b, HAKOM važećim Pravilnikom regulira kako se zatraženi rok za prijenos broja može odgoditi u slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze podnositelja Zahtjeva za prijenos broja.

HT predlaže izmjenu navedene točke b. u stavku (1) na način da glasi:

„b. postojanja nesporne ugovorne obveze podnositelja Zahtjeva za prijenos broja u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži,“

Obrazloženje prijedloga:

Navedena izmjena potrebna je radi usklađenja sa procedurom promjene operatora kako je propisano u članku 66. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti.

12. U članku 17. stavak (1) HT predlaže dodavanje novog razloga za odgodu Zahtjeva za prijenos broja tako da nova točke glasi:

„c. ukoliko je zatraženi datum prijenos broja u nepokretnu mrežu koji je unesen u CABP prekratak u odnosu na rokove realizacije veleprodajne(ih) usluga.“

Obrazloženje prijedloga:

Budući da se zahtjev za prijenos broja i aktivacija veleprodajne usluge trebaju uskladiti i aktivirati istovremeno, u slučaju da je primatelj broja u CABP unio zahtjev sa prekratkim rokom za prijenos broja u nepokretnu mrežu, davatelj broja će odgoditi i Zahtjev za prijenos broja uz aktivaciju veleprodajne usluge i to za minimalni rok aktivacije veleprodajne usluge. Konkretni primjer: u slučaju zahtjeva za NBSA uslugom sa prijenosom broja za telefonski broj korisnika na kojem nije aktivna širokopolasna usluga, minimalni rok za aktivaciju za NBSA usluge je 10 radnih dana sukladno Standardnoj ponudi Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopolasnog pristupa. U slučaju da primatelj zatraži prijenos broja i aktivaciju NBSA usluge primjerice 7. radni dan, davatelj broja će tada odgoditi zahtjev za 10. radni dan.

13. U članku 17. stavak (4) važećim Pravilnikom regulirano je kako je primatelj broja obavezan po zaprimanju obavijesti o razlozima odgode zatraženog roka za prijenos broja bez odgode dogovoriti s podnositeljem zahtjeva za prijenos broja novi datum prijenosa broja.

HT predlaže izmjenu stavka (4) na način da isti glasi kako slijedi:

„Primatelj broja će po zaprimanju obavijesti iz stavka 3. ovog članka u roku od 1 radnog dana pisanim ili elektroničkim putem (uključujući SMS) s podnositeljem Zahtjeva za prijenos broja dogovoriti novi datum prijenosa broja.“

Obrazloženje prijedloga:

HT smatra kako je potrebno regulirati krajnji rok u kojem je operator primatelj broja obavezan dogovoriti s korisnikom novi datum za prijenos broja. Također smatra kako je potrebno točno definirati kojim putem će se dogovarati novi datum prijenosa broja.

14. U članku 17. stavak (5) važećim Pravilnikom regulirano je kako je primatelj broja obvezan bez odgode obavijestiti CABP o novom datumu prijenesa broja koji je dogovorio s krajnjim korisnikom, od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja obaviješten o novom datumu prijenesa broja.

HT predlaže izmjenu stavka (5) na način da isti glasi:

"(5) Primatelj broja obvezan je bez odgode, a najkasnije u roku od 1 radnog dana od dana zaprimanja obavijesti o predloženoj odgodi iz stavka 3., obavijestiti CABP o novom datumu prijenesa broja koji je dogovorio s krajnjim korisnikom, od kojeg trenutka se smatra da je davatelj broja obaviješten o novom datumu prijenesa broja."

Obrazloženje prijedloga:

Povezano s već navedenim u ovim komentarima uz članak 14. i 15. (uvođenje novog stavka) HT smatra da je potrebno regulirati krajnji rok u kojem je operator primatelj broja obvezan unijeti u CABP podatak o novom datumu prijenesa broja. Naime, dosadašnja praksa u postupku prijenesa broja pokazala je da operator primatelj broja unosi podatak u CABP o datumu odgode tek nakon nekoliko dana, čime se skraćivao a ponekad čak i premašio taj datum predložene odgode. Kako bi se takve situacije izbjegle u budućnosti, HT predlaže kako je navedeno u prijedlogu u ovoj točki.

15. U članku 19. stavak (2) HAKOM predlaže dopunu u stavku (2) na način da glasi:

„(2) Davatelj broja obvezan je bez odgode riješiti prigovor iz stavka 1. ovog članka i o tome obavijestiti primatelja broja, koji je obvezan bez odgode obavijestiti krajnjeg korisnika.“

HT se slaže s navedenim prijedlogom. Međutim, smatramo kako je nužno dopuniti stavak na način da isti glasi:

"(2) Davatelj broja obvezan je bez odgode riješiti prigovor iz stavka 1. ovog članka i o tome obavijestiti primatelja broja. Ukoliko oba operatora utvrde da se radi o neopravdanom odbijanju ili neopravdanog odgodi Zahtjeva za prijenos broja, primatelj i davatelj broja obvezni su dogovoriti novi unos zahtjeva za prijenos broja u CABP u roku od 1 radnog dana od utvrđivanja neopravdane odgode ili neopravdanog odbijanja radi realizacije usluge prijenesa broja na inicijalni datum prijenesa."

Obrazloženje prijedloga:

Predlažemo da se jasno definira procedura postupanja davatelja i primatelja broja u slučaju utvrđivanja neopravdanog odbijanja ili neopravdane odgode u cilju realizacije prijenesa broja krajnjem korisniku na dogovoreni datum prijenesa ili uz što manje kašnjenje. Dodatno, smatramo nužnim regulirati kako primatelj i davatelj broja nakon neopravdanog odbijanja ili neopravdane odgode zahtjeva moraju u roku od 1 radnog dana od utvrđivanja tog stanja dogovoriti novi unos zahtjeva za prijenos broja. Ovime se, u svrhu zaštite krajnjih korisnika, žele prevenirati situacije koje se događaju u praksi a to je da nakon što

operatori utvrde neopravdano odbijanje ili neopravdanu odgodu prijenosa broja, zahtjev za prijenos broja se ne ponovi slijedom čega nikada ne dođe do realizacije prijenosa broja ili se novi zahtjev za prijenos broja unese u CABP sa odmakom od više dana te se time nepotrebno odgađa sa upisom zahtjeva u CABP što produžuje realizaciju usluge prijenosa broja

16. Članak 23. „Naknada u slučaju nepravovremenog prijenosa broja“ stavak (3) važećeg Pravilnika glasi kako slijedi: *„Primatelj broja će u roku od 7 dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti krajnjeg korisnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je on prouzročio. Primatelj broja proslijedit će u roku od jednog radnog dana zahtjev za isplatom naknade davatelju broja za nepravovremeni prijenos broja kojeg je prouzročio davatelj broja. Davatelj broja obavijestiti će krajnjeg korisnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je on prouzročio u roku od 7 dana od dana primitka zahtjeva koji mu je uputio primatelj broja. Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.“*

Vežano za ovaj stavak (3) HT predlaže umjesto treće rečenice koja glasi: *„Davatelj broja obavijestiti će krajnjeg korisnika o načinu isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja kojeg je on prouzročio u roku od 7 dana od dana primitka zahtjeva koji mu je uputio primatelj broja“* staviti rečenicu koja glasi:

„Primatelj broja će uz prosljeđeni zahtjev za isplatom naknade dostaviti davatelju broja podatke o načinu isplate naknade koje je dobio od krajnjeg korisnika.“

Obrazloženje prijedloga:

HT predlaže da primatelj broja koji je ionako obvezan krajnjeg korisnika upozoriti o pravu na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja sukladno članku 11. stavak (3) točka i. Pravilnika, obavijesti podnositelja Zahtjeva za prijenos broja da prilikom podnošenja zahtjeva za isplatom naknade, dostavi i podatke o načinu isplate naknade kako bi bilo primatelj ili davatelj broja po utvrđivanju odgovornosti izvršili isplatu. Naime, prema dosadašnjoj praksi, kako bi izbjegli nepotrebno uznemiravanje korisnika, operatori postupaju upravo na ovaj način čime se izbjegava nepotrebno kontaktiranje korisnika. Upravo iz razloga što je takva praksa među operatorima, smatramo da bi bilo dobro isto regulirati i ovim Pravilnikom.

17. U članku 25. stavak (9) važećeg Pravilnika koji navodi kako primatelj broja neće snositi administrativne troškove operatora davatelja broja vezane uz postupak prenosivosti broja, HT predlaže izmjenu na način da taj stavak glasi kako slijedi:

“(9) Primatelj broja snositi će administrativan trošak operatora davatelja broja vezan uz postupak prenosivosti broja u iznosu od 10 kn za svaki zahtjev za prijenos broja osim za neopravdano odbijene i neopravdano odgođene zahtjeve.

Obrazloženje prijedloga:

HT smatra da davatelj broja treba imati pravo na naknadu za obradu zahtjeva za prijenos broja jer je nedvojbeno da troši vrijeme i resurse za administrativnu obradu zahtjeva kao i za pripremu mreže te realizaciju prijenosa broja a za koje prema važećem Pravilniku ne postoji nikakva naknada. Stoga HT predlaže uvođenje naknade za obradu zahtjeva za prijenos broja u iznosu od simboličnih 10 kn.

18. Članak 25. stavak (10) važećeg Pravilnika o prenosivosti broja regulira kako u slučaju da davatelj broja nema drugih brojeva u sekundarnoj dodjeli u određenom bloku koje koristi u svojoj mreži, a svi preostali brojevi u tom bloku su u mreži jednog operatora kao preneseni brojevi, primatelj broja i davatelj broja mogu zatražiti prijenos prava na uporabu brojeva sukladno Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva.

HT predlaže izmjenu navedenog stavka (10) ovog članka i uvođenje novih stavaka (11) i (12) na način da isti glase kako slijedi:

„(10) Ukoliko davatelj broja nema drugih brojeva u sekundarnoj dodjeli u određenom bloku koje koristi u svojoj mreži, a u bloku postoje brojevi slobodni za sekundarnu dodjelu, te svi preostali brojevi u tom bloku su u mreži jednog operatora kao preneseni brojevi, davatelj broja može zatražiti prijenos prava na uporabu brojeva primatelja za taj blok sukladno Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva. Ukoliko primatelj broja odbije zahtjev za prijenos prava na uporabu brojeva davatelj broja može krajem obračunskog perioda, zatražiti od Agencije oduzimanje toga bloka. U tom slučaju, Agencija će oduzeti davatelju broja taj blok i početkom narednog obračunskog perioda dodijeliti ga primatelju broja.

(11) Ukoliko davatelj broja nema drugih brojeva u sekundarnoj dodjeli u određenom bloku, a u bloku postoje brojevi slobodni za sekundarnu dodjelu, te svi preostali brojevi u tom bloku su u mreži više od jednoga operatora kao preneseni brojevi, davatelj broja može primateljima broja zaračunati postotni udio sukladno udjelu prenesenih brojeva u njegovu mrežu u odnosu na ukupan broj prenesenih brojeva troška naknade cijelog bloka.

(12) Ukoliko su svi brojevi nekog bloka preneseni u mrežu drugog operatora, davatelj broja i primatelj broju mogu zatražiti prijenos prava na uporabu brojeva za taj blok sukladno Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva. Ukoliko se taj zahtjev odbije, davatelj i primatelj broja mogu krajem obračunskog perioda, zatražiti od Agencije oduzimanje toga bloka. Agencija će u tom slučaju oduzeti davatelju broja taj blok i početkom narednog obračunskog perioda dodijeliti ga primatelju broja.“

Obrazloženje prijedloga:

Izmjene u stavku (10) HT predlaže iz razloga što smatra da je potrebno regulirati situacije u kojima je HAKOM davatelju broja primarnom dodjelom dodijelio blokove brojeva pri čemu je davatelj broja neke od brojeva u tim blokovima sekundarnom dodjelom dodijelio drugom operatoru dok ostali brojevi u bloku ostaju neiskorišteni. Npr. u bloku od 100 brojeva koji su dodijeljeni davatelju broja, 3 je davatelj broja prenio operatoru primatelju, a njih 97 se ne koristi. U takvoj situaciji, a s obzirom da nema naznaka da će preostali brojevi iz bloka u budućnosti biti korišteni, radi se o blokovima s malim iskorištenjem.

Takve brojeve davatelj broja, sukladno važećim propisima, ne može otkazati i isti za davatelja broja predstavljaju trošak s obzirom da se od operatora primatelja mogu naplatiti jedino brojevi koji su mu preneseni. S obzirom na navedeno, smatramo kako je potrebno u članak 25. unijeti izmjene stavka (10) kako je navedeno.

Nadalje, slično kao i u prethodnom slučaju u stavku (11) predlažemo regulirati situacije u kojima je HAKOM primarnom dodjelom davatelju broja dodijelio blok brojeva pri čemu je davatelj neke od brojeva u tom bloku prenio većem broju operatora primatelja broja. Konkretno, u bloku od 100 brojeva koji su primarno dodijeljeni davatelju broja, 3 je davatelj broja prenio jednom primatelju broja, a 2 nekom drugom primatelju broja. Predlažemo da u tom slučaju davatelj broja ima pravo primateljima broja zaračunati postotni udio sukladno udjelu prenesenih brojeva u njegovu mrežu u odnosu na ukupan broj prenesenih brojeva troška naknade cijelog bloka.

U predloženom stavku (12) HT predlaže regulirati situacije u kojima je operator kojem je primarnom dodjelom HAKOM dodijelio blok brojeva sve brojeve iz tog bloka prenese u mrežu primatelja broja. Smatramo kako u tom slučaju nema razloga da tada operator davatelj i dalje ima primarnu dodjelu za taj blok, već mu treba dati mogućnost da krajem obračunskog perioda zatraži od HAKOM-a da se cijeli blok oduzme davatelju broja i dodijeli primatelju broja. Time bi se izbjeglo da operator davatelj broja vrši plaćanje HAKOM-u za dodijeljeni blok brojeva a onda od operatora primatelja broja prima tu naknadu već bi operator primatelj izravno vršio plaćanja HAKOM-u.

Zaključno, smatramo kako bi ovi prijedlozi znatno pridonijeli učinkovitom upravljanju brojevnim prostorom te upravljanje troškovima osobito imajuću u vidu da operator primatelj broja nema motiva voditi brigu o učinkovitom upravljanju brojevnim i adresnim prostorom ako ne koristi blok. Predloženim izmjenama načelo dodjele u blokovima poštovalo bi se u potpunosti, a odgovornost za učinkovito upravljanje brojevnim prostorom prenijela bi se na stvarne korisnike primarne dodjele.

Ukoliko HAKOM ne usvoji prijedlog iznesen u ovoj točki, molimo HAKOM da odvojeno razmotri ovaj problem kako bi se pokušalo pronaći iznaći odgovarajuće rješenje vezano uz ovdje iznesenu problematiku.

19. Vezano za sam obrazac „Zahtjev za prijenos broja“ iz Dodatka 1 predlažemo niže navedene izmjene i dopune.

- a) Predlažemo da se s obrasca Zahtjeva za prijenos broja briše podatak „ID zahtjeva“ kao polja na Zahtjevu;

Obrazloženje prijedloga:

Korisnik potpisuje Zahtjev za prijenos broja na kojem još nije otisnut CABP ID budući da dobivanje CABP ID-a slijedi tek po upisu Zahtjeva za prijenos broja u CABP. Također, činjenica je kako za korisnika ID broj nema značaja. Smatramo stoga kako CABP ID na papirnatom obrascu Zahtjeva za prijenos broja ne treba biti obavezan podatak, već se isti kreira u CABP

naknadno, tako da i operatori i HAKOM imaju i dalje evidenciju o broju pod kojim se vodi konkretan Zahtjev za prijenos broja.

- b) Predlažemo da se s obrasca Zahtjeva za prijenos broja briše polje „Usluge koje se raskidaju“.

Obrazloženje prijedloga:

Na Jedinствenoj izjavi krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnost već se nalazi navedeno polje slijedom čega nema potrebe da isto polje bude i na obrascu Zahtjevu za prijenos broja. Kao i u slučaju pod a), neovisno o tome što se na obrascu Zahtjeva za prijenos broja ne upisuju navedeni podaci, u CABP te podatke treba obavezno upisati prema podacima sa Jedinstvene izjave.

- c) U Zahtjevu za prijenos broja kod polja koje navodi „*Korisnik je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora*“ potrebo je naznačiti da se to polje odnosi isključivo na prijenose brojeva u okviru pokretne elektroničke komunikacijske mreže.

„Korisnik je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora – ispunjava se kod prijenosa broja u pokretnoj mreži“

Obrazloženje prijedloga:

Navedeni prijedlog u skladu je s obrazloženjem danim u ovim komentarima vezano za članak 16. stavak 2. Pravilnika.

- d) U dijelu izjave krajnjeg korisnika u Dodatku 1 u alineji gdje se navodi da je „*Pretplatnik/korisnik prije podnošenja Zahtjeva za prijenos broja u cijelosti upoznat osobito sa sljedećim*“ HT predlaže izmjenu točke b. na način da umjesto „b) *uslugama davatelja broja koje prestaju nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja,*“ glasi kako slijedi:

“b) uslugama postojećeg(ih) operatora koje prestaju nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja”

Obrazloženje prijedloga:

Davatelj broja ne mora nužno biti postojeći operator svih maloprodajnih usluga radi čega smatramo da je predložena formulacija točnija od trenutno važeće.

- e) U dijelu izjave krajnjeg korisnika u Dodatku 1 u alineji gdje se navodi da je „*Pretplatnik/korisnik prije podnošenja Zahtjeva za prijenos broja u cijelosti upoznat osobito sa sljedećim*“ HT predlaže uvođenje nove točke k. koja glasi kako slijedi:

„k) postupkom pribavljanja suglasnosti postojećeg(ih) operatora u nepokretnoj mreži“

Obrazloženje prijedloga:

Budući da krajnji korisnik uz Zahtjev za prijenos broja popunjava i Jedinственu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti, potrebno je korisnika upoznati sa navedenom procedurom.

20. Uslijed izmjena Pravilnika nužne su i nove funkcionalnosti i poboljšanja u CABP koje iznosimo niže u tekstu.

a) HT koristi priliku da u ovoj javnoj raspravi skrene pozornost HAKOM-u na nedostatke CABP o kojima je već ranije (putem e-maila) obavještavao HAKOM.

Konkretno, u slučaju kada operator davatelj broja i operator primatelj broja u istom trenutku u CABP pošalju notifikaciju o završenom prijenosu, u CABP ne dolazi do promjene statusa zahtjeva za prijenos u „Završen“. Smatramo kako bi HAKOM obavezno trebao što prije ispraviti navedenu nepravilnost u CABP jer je nužno da CABP registrira takvu promjenu. U suprotnom, premda je proces prijenosa broja završen, u CABP ostaje netočna informacija o tome da je prijenos još uvijek u tijeku, a posljedično je oštećen krajnji korisnik jer CABP u takvom slučaju ne šalje referentne podatke o završenom prijenosu iako su operatori odradili sve potrebne korake prijenosa broja.

Na primjer, zahtjev 20140709-55-22-38598xxxxxx-735 nije prešao u ispravan status. Niže je prikaz stanja iz CABP, na mjestu koje je označeno žutom bojom, Zahtjev je trebao prijeći u stanje „Završen“, a navedeno se nije dogodilo. HAKOM je u mailu od 16. srpnja 2014.g. potvrdio da se radi o bug-u u CABP.

Vrijeme nastanka	Događaj	Stanje zahtjeva za prijenos	Inicijator promjene	Detalji
09-07-2014 08:49:06	Otvaranje	Otvoren	VIPNET-POKRETN (22)	Otvori Zatvori
10-07-2014 08:47:38	Prihvatanje	Prihvaćen	T-MOBILE (55) TMOBILEWS	Otvori Zatvori
14-07-2014 08:20:32	Prijenos završen	Prenio davatelj	T-MOBILE (55) TMOBILEWS	Otvori Zatvori
14-07-2014 08:20:32	Prijenos završen	Prenio primatelj	VIPNET-POKRETN (22)	Otvori Zatvori

b) Molimo da se u CABP zahtjevu za prijenos broja na mjestu gdje se prate poruke prikazuje i inicijalni datum prijenosa broja tražen od primatelja ukoliko nakon toga dođe do odgode zahtjeva. Naime, inicijalni datum se ne vidi nakon što primatelj prihvati odgodu prijenosa.

Obrazloženje prijedloga:

Ovaj podatak je potreban kako bi se u slučaju utvrđivanja neopravdane odgode, u CABP-u mogli izvršiti provjeru inicijalnog dogovorenog datuma prijenosa.

c) Radi usklađivanja sa Dodatkom 1 „Zahtjev za prijenos broja“, u CABP zahtjevu je potrebno dodati kućicu za označavanje *„Korisnik je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora“*, pri čemu isto treba vrijediti samo za prijenose brojeva koji se obavljaju u pokretnoj mreži dok navedena kućica za prijenos broja u nepokretnoj mreži ne bi imala značaja budući je prethodno već proveden postupak promjene operatora.

d) Sukladno obrazloženom uz izmjene koje se predlažu u članku 10. stavak 8., HT smatra da je potrebno implementirati funkcionalnost kojom se operatorima omogućuje da za pojedini ili grupu telefonskih brojeva za koji treba promijeniti NodelD čvora u CABP unese telefonske brojeve na koje se promjena odnosi i novi NodelD pri čemu se odmah po unosu promjene svim operatorima šalju notifikacije o izvršenoj promjeni radi ispravnog usmjerenja prema prenesenim brojevima.