



Komentari T-HT Grupe¹ u okviru javne rasprave o prijedlogu izmjena Plana numeriranja, studeni 2009.

I. Uvod

Zahvaljujemo na mogućnosti da kroz javnu raspravu izložimo svoje komentare na prijedloge izmjena trenutno važećeg Plana numeriranja i time skrenemo pažnju na pojedina pitanja koja se u okviru spomenutih izmjena nameću važnima.

Kao ključno pitanje u ovoj javnoj raspravi ističemo prijedlog Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM), iznesen u dopisu upućenom operatorima 21. listopada 2009., o ukidanju kratkih kodova iz tablice Posebnih nekomercijalnih usluga od javnog interesa (kratki kodovi koji počinju sa znamenkom 9, osim kratkih kodova za hitne službe) i njihovoj migraciji na numeraciju namijenjenu za usluge s dodanom vrijednosti.

Pri tome, skrećemo pažnju da HAKOM, pored načelno spomenute izmjene u gore navedenom dopisu od 21. listopada 2009. godine, u predloženom Planu obročavanja (numeriranja) nije naveo konkretan prijedlog izmjena s obrazloženjem razloga i ciljeva takve izmjene.

Uzimajući ovo u obzir potrebno je pronaći i predložiti rješenja za utvrđivanje nove numeracije koja bi bila prikladna za usluge koje se trenutno pružaju na spomenutim kratkim kodovima.

Međutim, treba voditi računa o tome da ni postojeći Plan numeriranja kao ni prijedlog izmjena Plana numeriranja koji je predmet ove javne rasprave, ne sadrže sustavnu razradu primjene kratkih kodova, odnosno kratkih brojeva. S druge strane, potrebe, svrhu, ciljeve i namjenu kratkih kodova poznaje stručna literatura iz područja numeriranja, uključujući i međunarodne preporuke, pri čemu osobito ističemo studije Europskog telekomunikacijskog ureda (ETO, trenutno Europski komunikacijski ured, tj. ECO), kao i praksu u mnogim zemljama. Dapače, sudeći po dostupnim materijalima i iskustvima drugih zemalja, za očekivati je da će potrebe za kratkim kodovima u razdoblju koje slijedi biti sve veće.

Stoga, držimo kako problematika kratkih kodova u numeracijskom planu RH nosi osobitu važnost te je istoj potrebno pristupiti s izrazitom pažnjom. U tom smislu, ne slažemo se s prijedlogom Agencije prema kojem bi se sve usluge koje se trenutno pružaju putem kratkih kodova koji počinju s „devetkom“ migrirale na numeraciju za usluge s dodanom vrijednosti, i to iz razloga što se kod značajnog broja tih usluga radi o uslugama od izrazitog javnog značaja, kod kojih je korištenje kratkog koda potrebno radi lakše prepoznatljivosti i pamtljivosti, a što sve zajedno pridonosi zaštiti interesa krajnjih korisnika.

Drugim riječima, držimo kako je kratke kodove potrebno zadržati u hrvatskom Planu numeriranja (obročavanja) i to za sve usluge koje nose opće-društveni značaj (sukladno načelima koje navodimo ispod), a ne samo za usluge hitnih službi i usluge za koje su namijenjene numeracijske skupine 116 i 118.

¹ HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (dalje u tekstu: HT), T-Mobile Hrvatska d.o.o., Iskon Internet d.d.



Vodeći računa o gore navedenom, te uzimajući u obzir povijesno značenje spomenutih kratkih kodova na hrvatskom tržištu, stečene navike krajnjih korisnika, a u tom smislu i zaštitu interesa krajnjih korisnika te međunarodne preporuke i praksu po ovom pitanju, ispod navodimo detaljnije obrazloženje našeg stava po pitanju predložene migracije kratkih kodova, kao i naše komentare po drugim važnijim prijedlozima HAKOM-a, u nadi da će naši, ovdje navedeni prijedlozi biti uzeti u obzir prilikom utvrđivanja konačnog prijedloga izmjena Plana numeriranja.

II) Kratki kodovi

1. Potreba za kratkim kodovima

Činjenica je da kratki kodovi predstavljaju numeracije koje su lako pamtljive i jednostavne za uporabu, a time su i izrazito dobro prihvaćene od strane krajnjih korisnika. Stoga, ova vrsta numeracije izrazito je prikladna upravo za usluge od općeg društvenog značaja, za javne informacijske servise te razne servise kojima se građanima pruža podrška i pomoć.

Ovdje osobito treba voditi računa o već stečenim navikama korištenja kratkih kodova od strane krajnjih korisnika za određene servise, primjerice kratki kod 981 za usluge općih informacija, kratki kod 95 za točno vrijeme, kratki kod 902 za informacije o međunarodnim brojevima pretplatnika, te prihvatiti i naglasiti činjenicu kako za ovim uslugama postoji osobita potreba, te **da je mogućnost korištenja kratkih kodova za ove usluge prvenstveno u interesu krajnjih korisnika.**

Dodatno, ističemo kako bi radikalne promjene u dijelu kratkih kodova, što uključuje i ukidanje kratkih kodova koji počinju s „devetkom“ i njihovu migraciju na numeraciju za VAS usluge, uzrokovale dodatne probleme svim sudionicima u javnim komunikacijama u RH, što uključuje davatelje sadržaja, operatore kao i krajnje korisnike.

Istovremeno, ako uzmemo u obzir međunarodnu praksu po pitanju korištenja kratkih kodova, vidimo kako su kratki kodovi i dalje u uporabi i to upravo za usluge koje se trenutno u RH pružaju putem „devetki“:

Naziv usluge	RH	SLOVENIJA	SLOVAČKA	ČEŠKA	BELGIJA	ITALIJA
nDAS	988	1188	1181	1180	1307 i 1405	1254
iDAS	902	1180	12149	1181	1304 i 1405	1254
Inland oper.	900	115	12102	133002	1307 i 1405	1254
Internat. operat.	901	115	12131	133003	1304 i 1405	1254
Speaking clock	95	195	12110	14112	1300	4116
General. info.	981	090 939881	12111	1188	1300	892412
Sport info.	9841	090 939881	12111	1188	1300	892412
Semiaut. Wake-up	9100	19810	12125	1188	0800 51348 +	4114
Automat. wake-up	910x	1981x	-	1188		
Weather info.	9166	-	12111	14116	0900 35987	892412
Nation. auto club	987	1987	124	1230, 1240	070 344777	803116
Telegram	96	0800 1410		133001	078 151325	186

Činjenica je da spomenuti kratki kodovi još jedino u RH započinju s „9“ i slažemo se da je isto potrebno promijeniti uzimajući u obzir potrebu usklađenja s odredbama CEPT/ECTRA Preporuke od 10. prosinca 1998. o smjernicama za fundamentalne promjene u nacionalnim planovima numeriranja i biranja ([1], dalje u tekstu: CEPT Preporuka). Međutim, držimo kako **usklađivanje s odredbama**



CEPT Preporuke nužno ne zahtijeva i potpuno ukidanje kratkih kodova te migraciju na numeraciju za usluge s dodanom vrijednosti, kao što nam je to bilo prezentirano od strane HAKOM-a na sastanku održanom 11. studenog 2009.

Dapače, skrećemo pažnju kako spomenuta CEPT Preporuka ne predlaže ukidanje kratkih kodova, tj. zabranu korištenja kratkih kodova za usluge od javnog interesa, već jedino preporučuje korištenje numeracije koja počinje sa znamenkom „1“, umjesto znamenke „9“, za pristup posebnim uslugama/servisima kako bi se olakšala njihova prepoznatljivost i harmonizacija. Kao primjere tzv. „posebnih usluga/servisa“ za koje je prikladno koristiti kratke kodove, CEPT Preporuka navodi hitne službe i obavijest o brojevima telefona, ali ne taksativno već primjerice, što ostavlja prostor za korištenje spomenute numeracije i za druge usluge/servise, čija namjena također zahtijeva lakšu prepoznatljivost i harmonizaciju na međunarodnoj razini, a u kojem smjeru idu i naši dolje navedeni prijedlozi.

Stoga, uzimajući u obzir važnost kratkih kodova, činjenicu da i međunarodna praksa potvrđuje potrebu zadržavanja određenih javnih informacijskih servisa na kratkim kodovima kao i da mjerodavne preporuke podržavaju daljnje korištenje kratkih kodova za potrebe „posebnih usluga/servisa“, držimo da isti trebaju imati posebno mjesto u Planu numeriranja te u tom smislu predložimo posebno razraditi i Plan kratkih kodova. Ovo osobito iz razloga što je za očekivati da će potrebe za kratkim kodovima u razdoblju koje dolazi biti sve veće, na što ukazuju iskustva razvijenih tržišta, primjerice osobito tržišta u Velikoj Britaniji i sjevernoameričko tržište.

2. Plan kratkih kodova i načela primjene kratkih kodova

Analizom dostupnih studija i planova numeriranja ostalih europskih zemalja, zaključujemo da se Plan kratkih kodova posvuda posebno naglašava te uključuje načela uporabe i konkretni plan kodova za primarnu dodjelu.

Dapače, ističemo kako primjerice ETO u svojim studijama [2], [3], a koje su bile podloga za izradu referentne CEPT Preporuke [1], ističe potrebu za korištenjem kratkih kodova te daje primjere usluga na koje su primjenjivi kratki kodovi, od kojih izdvajamo (navode se engleski izrazi):

<i>1. Operator services</i>
unspecified operator services
operator assistance
fault reporting
customer care
calling card
telegram, telex, fax
<i>2. Other information/assistance</i>
speaking clock
weather report
medical/social care
wake-up call
transportation services
public utilities



Kao kriterije za primjenu kratkih kodova ETO navodi sljedeće (citirano na eng.):

„ETO concludes that the three main criteria for qualification of specific networks/services for access by a short code are:

- social importance of a short code
- call frequency for the networks/services
- network limitations.“

Također, Claire Milne², u [7] navodi poželjnost kratkih brojeva za hitne službe i usluge zajedničkih službi.

Sukladno navedenom, a uvažavajući i međunarodno okruženje, povijesno-društvene razloge te ekonomske razloge smatramo da bi načela za primjenu kratkih kodova u Planu numeriranja RH trebala biti sljedeća:

1. opći društveni značaj (međunarodni značaj)
2. učestalost poziva (međunarodni značaj)
3. mogućnosti mreže (međunarodni značaj)
4. usklađenost s međunarodnim preporukama i relevantnim studijama upravljanja numeracijskim prostorom (podržava integraciju RH u međunarodne tokove)
5. praćenje prakse i trendova upravljanja nacionalnim numeracijskim prostorom u zemljama EU i svijeta (podržavanje integracije RH u međunarodne tokove)
6. uvažavanje dosadašnje uporabe kratkog koda za usluge istog ili sličnog sadržaja (poštivanje specifičnosti RH)
7. uvažavanje numeracijskog prostora kao nacionalno ograničenog dobra (poštivanje specifičnosti RH)

Držimo da bi i namjena kratkih kodova trebala slijediti gore navedena načela, te da bi se isti stoga trebali upotrebljavati za pristup uslugama sa sadržajem od općeg nacionalnog, regionalnog ili lokalnog značenja, a osobito za potrebe:

- hitnih službi,
- usluga od općeg društvenog značaja,
- usluga davanja obavijesti o informacijama pretplatnika,
- usluga s općim i javnim informacijskim sadržajima,
- usluga podrške (javne komunikacije, prijevoz, pristup opće značajnim informacijama i sl.)
- ostalim posebnim uslugama od javnog interesa,
- pristupa uslugama operatora koje omogućuju tržišno natjecanje,
- drugih usluga sa sadržajima koji su u skladu s načelima uporabe kratkih kodova.

Primjerice, usluge pomoći u javnom transportu često se nalaze u popisu usluga za koje su namijenjeni kratki kodovi (u drugim nacionalnim planovima numeriranja), dok su kod nas iste

² Claire Milne kao savjetnica Antepole Consulting i Principal Consulting, Ovum Ltd savjetovala je mnoge nacionalne i međunarodne regulatore te je kao izaslanica EU autorica nekoliko novijih nacionalnih planova numeriranja (Libanon, Armenija, Mongolija, Kolumbija).



uglavnom u području visoko-komercijalnih 060 usluga. Međutim, takve informacije nesumnjivo su od općeg društvenog značenja i takva usluga je evidentno usklađena s navedenim načelima za kratke kodove.

Duljina kratkih kodova

U pogledu duljine kratkog koda, prema dokumentima pod referencama [1], [2], [3], kratki kodovi bi trebali imati od 3 do 5 znamenaka, iznimno do 6 znamenaka. Osim kratkog broja (kratki pozivni broj; engl. „short number“) mogu se koristiti i kao prefiksi (engl. „prefix“; npr. 118 za 118 33) ili pristupni kodovi (engl. „access code“; npr. 10 za 1033 + pozivni broj).

Uzimajući u obzir CEPT Preporuku, kratki kodovi bi trebali imati za prvu znamenku „1“, dio njih je harmoniziran na međunarodnoj razini, po drugoj značenici, dok je dio ostavljen za harmonizaciju na nacionalnoj razini [5].

3. Kratki brojevi u Planu numeriranja RH

Tržišni uvjeti u RH ukazuju da su korisnici značajno orijentirani povezivanju telefonskih brojeva s osobama odnosno uslugama te da osobito dobro prihvaćaju uporabu kratkih brojeva.

Društveni i gospodarski uvjeti u RH ukazuju na potrebu približavanja informacija i podrške građanima i poslovnim subjektima u svakom vidu, pa tako i putem govorne komunikacije.

Radikalna promjena pozivnih brojeva za službe koje pružaju informacije i razne vrste podrške krajnjim korisnicima uzrokovati će probleme i korisnicima i davateljima usluga. Naime, korisnici će biti suočeni s problemom nedostupnosti novih usluga, tj. informacija i podrške (imajući u vidu neprepoznavanje novoga broja te strah od eventualno povećanog troška poziva uslijed eventualnog korištenja određenih zamjenskih numeracija, npr. 06x), a davatelji s dodatnom obvezom informiranja javnosti o promjenama koje su nastupile te povećanih troškova a posljedično i smanjenih prihoda, što se u vrijeme recesije čini osobito otegotno.

Uzimajući u obzir međunarodno prihvaćena načela za određivanje usluga kod kojih bi uporaba kratkih kodova bila prikladna, a koja smo naveli pod točkom 2. ovih Komentara, usluge koje se trenutno pružaju putem kratkih kodova koji počinju s „devetkom“ dominantno ispunjavaju spomenuta načela, te time opravdavaju potrebu za zadržavanjem kratkih brojeva. Naime, te usluge su:

- od općeg i važnijeg društvenog značaja,
- najčešće predstavljaju usluge ili informacije koje korisniku trebaju biti dostupne na vrlo jednostavan i brz način,
- imaju respektabilnu frekvenciju poziva,
- dugo su prisutni u svijesti (i navikama) korisnika,
- zahtijevaju posebna tehnička rješenja u mreži.

Stoga, naš prijedlog je za takve usluge otvoriti novi sustav kratkih brojeva, u smislu tzv. „javnih informacijskih usluga i usluga podrške“, pri čemu bi kratki kodovi bili u uporabi barem u većem dijelu.



Područje „javnih informacijskih usluga i usluga podrške“ pokrivalo bi područje koje se u eng. jeziku poznaje kao „information/assistance“. Naime, radilo bi se o uslugama pružanja javno značajnih obavijesti, obavijesti državnih institucija, lokalne uprave i samouprave, obavijesti javnih službi poput zdravstva, školstva, i drugo, a što primjerice uključuje i pomoć u smislu pozivanja u određeno vrijeme itd.

S druge strane, za neke od usluga koje se trenutno pružaju putem kratkih kodova, a koje ograničeno ispunjavaju uvjete za dodjelu kratkih kodova (po svim do sada navedenim kriterijima) moguće je otvoriti novu skupinu usluga s dodanom vrijednosti, međutim, pod posebnim uvjetima, koje navodimo pod točkom 3.2. ovih komentara.

Slijedom navedenog, naš prijedlog sadrži dva modela koja bi bila paralelno u uporabi te bi pokrivala područje kratkih kodova koji se moraju povući iz područja prve znamenke „9“ radi usklađenja s mjerodavnom CEPT Preporukom.

Prvi model je model kratkih brojeva, koji je u skladu s praksom zemalja članica Europske unije (kao i svjetskom praksom) te se temelji na gore spomenutim studijama i preporukama, a osobito je u skladu s praksom novijih nacionalnih planova numeriranja (Bosna i Hercegovina, Libanon). Ovaj model detaljnije opisujemo pod točkom 3.1. ovih Komentara.

Drugi model je model brojeva iz skupine usluga s dodanom vrijednosti, ali s posebnim uvjetima i novim prebrojem. Ovaj model detaljnije opisujemo pod točkom 3.2. ovih Komentara.

Oba modela uključuju mogućnost pružanja sljedećih vrsta usluga (pri čemu je moguće da pojedina usluga istovremeno posjeduje obje dolje navedene karakteristike):

- usluge koje završavaju unutar poziva (npr. postavljanje zahtjeva za uspostavljanjem veze s određenim korisnikom, predaja telegrama i sl.)
- usluge koje se provode nakon završenog poziva i naknadno se realiziraju za potrebe pozivatelja (npr. pronalaženje korisnika, nazivanje traženog korisnika, nazivanje pozivatelja već završenog poziva, uspostavljanje komunikacije između pozivatelja i treće strane, slanje telegrama i sl.)

3.1. Prvi model - kratki brojevi

Ovaj model uključuje mogućnost korištenja kratkih brojeva za usluge koje su od većeg javnog značaja odnosno koje imaju specifičnu nacionalnu namjenu.

Ovaj model ustvari predstavlja plan kratkih brojeva, koji bi bio usklađen s međunarodnom standardizacijom. Uzimajući u obzir odredbe CEPT Preporuke, početna znamenka svih kratkih brojeva bi bila „1“.

U pogledu druge znamenke, znamenke „0“, „1“ koristile bi se isključivo za međunarodnu harmonizaciju dok bi znamenke od „2“ do „8“ bile u uporabi za nacionalne kratke brojeve.

Što se tiče namjene kratkih brojeva s drugom znamenkom „9“, situacija je sljedeća. Kao prvo, HAKOM u svom prijedlogu predviđa zadržavanje hitnih službi na kratkim kodovima koji počinju s „9“,



odnosno „19“. Također, makar su kratki kodovi koji počinju s „10“, „11“ i „19“ predviđeni za međunarodnu harmonizaciju, činjenica je da u praksi nismo pronašli ni jedan primjer gdje se kratki kodovi koji počinju s „19“ koriste u tu svrhu, kao što je primjerice slučaj kod 116xxx, 118xx numeracije. Stoga, smatramo da bi u Planu numeriranja RH bilo moguće ostaviti i kratke kodove strukture „19x“ i to za usluge koje se trenutno pružaju putem „devetki“.

Iza tako određene prve dvije znamenke slijedile bi jedna do tri znamenke, iznimno četiri, pri čemu bi Plan kratkih brojeva definirao broj idućih znamenaka i namjenu pojedine grupe kratkih brojeva.

U idućoj je tablici to pokazano:

Prva znamenka	Druga znamenka	Razina uporabe
1	0	Međunarodna harmonizacija
1	1	Međunarodna harmonizacija
1	2	Nacionalna harmonizacija
1	3	Nacionalna harmonizacija
1	4	Nacionalna harmonizacija
1	5	Nacionalna harmonizacija
1	6	Nacionalna harmonizacija
1	7	Nacionalna harmonizacija
1	8	Nacionalna harmonizacija
1	9	Međunarodna/nacionalna harmonizacija

Za svaku skupinu ovako definiranih kratkih brojeva bila bi određena namjena kratkog koda. Za sada vidimo sljedeće mogućnosti po pitanju namjene:

- javne informacije i podrška na nacionalnoj razini – uobičajeno se nalazi u literaturi i planovima numeriranja
- javne informacije i podrška na regionalnoj/lokalnoj (županijskoj) razini – podržava trendove organiziranja na lokalnoj razini, osobito u EU
- komunikacijske usluge – npr. aktiviranje SMS usluge u nepokretnoj mreži; podržava već postojeće stanje
- specifične hitne službe – sadašnje hitne službe

Svaki kratki broj bi se dodjeljivao pojedinačno dok bi podnositelj zahtjeva morao specificirati namjenu. Agencija bi opravdanost zahtjeva operatora procjenjivala uzimajući u obzir načela primjene kratkih kodova navedena pod točkom 2. ovih Komentara, pri čemu osobito ističemo kriterij društvenog značenja usluge koja se namjerava pružati putem zatraženog broja. Ukoliko pojedini zahtjev ne bi udovoljavao načelima primjene kratkih kodova, operator bi imao mogućnost korištenja brojeva sukladno modelu kojeg opisujemo pod točkom 3.2. ovih Komentara.

Cijena primarne dodjele kratkog broja trebala bi biti relativno niska kako bi operatori bili u mogućnosti pružati te, iznimno važne usluge, krajnjim korisnicima bez gubitaka u poslovanju.

Maloprodajnu cijenu pružanja usluga putem kratkih brojeva, određivao bi operator za svaki broj, na komercijalnoj osnovi. Ovdje ističemo da ako bi HAKOM inzistirao na tome da cijena poziva prema kratkim brojevima bude određena na razini cijene nacionalnog poziva, kako je to prezentirano HT-u na sastanku održanom 11. studenog 2009., da bi se u tom slučaju usluge koje bi se pružale preko



kratkim kodovima, a koje bi imale dodatni trošak pružanja usluge (osim troška samog poziva), naplaćivale odvojeno, kroz dodatnu cijenu za pruženu uslugu, koju bi također određivao operator na komercijalnoj osnovi.

3.1.1. Migracija postojećih kratkih kodova u nove kratke kodove

Migracija postojećih kratkih kodova u nove mora biti podržana sljedećim uvjetima:

- promjena treba biti što jednostavnija s perspektive krajnjeg korisnika,
- promjena ne smije uzrokovati veće tehničke poteškoće pri implementaciji novih kodova, kao ni pri njihovom korištenju,
- promjena mora biti neutralna u odnosu na postojeće cijene te način obračuna i naplate usluga koje se trenutno pružaju pod „devetkama“ jer bi protivno izazvalo ozbiljne probleme i visoke troškove prilagodbe u tehničkom, administrativnom, operativnom i drugim relevantnim područjima.

Ispod navodimo konkretne prijedloge za migraciju postojećih kodova koji počinju s „devetkama“ te skrećemo pozornost da su isti rangirani po važnosti.

A) Zadržavanje postojećih kratkih kodova, uz dodavanje znamenke „1“ na početku koda

Za neke od postojećih kratkih kodova koji počinju s „devetkom“ smatramo da je potrebno omogućiti isti tretman kao i za kratke kodove 92, 93, 94, tj. prelazak na kratki kod s ukupno 3 znamenke. Ukoliko bi HAKOM ostao kod prijedloga da to budu 192, 193, 194 onda predlažemo prihvaćanje takve strukture i za ostale kratke kodove – 19x. Tu prvenstveno mislimo na pozivne brojeve za točno vrijeme i predaju telegrama, što smatramo i najprikladnijim odabirom za ove usluge, imajući u vidu njihov dosadašnji društveni značaj i općenito visoko zadovoljenje uvjeta definiranih načelima primjene kratkih kodova.

Međutim, ako bi se zadržala struktura kratkih kodova s dodavanjem znamenke „1“ na početku pojedinih kratkih kodova, treba razmotriti da se ta struktura (1+sadašnje stanje) zadrži i za sve druge postojeće kratke kodove.

U svakom slučaju, s obzirom da je u javnosti uvriježena percepcija kako numeracija koja počinje sa znamenkom „9“ označava posebne usluge i službe, smatramo da je znamenku „9“ potrebno zadržati na poziciji druge znamenke kratkog koda, tj. odmah nakon znamenke koja upućuje na to da se radi o kratkom kodu (dakle odmah iza znamenke „1“ ili kombinacije znamenki „1x“).

B) Sustav novih kratkih kodova, strukture 12x do 18x

Podredno, a za slučaj da HAKOM ne prihvati naš prijedlog pod A) gore, za neke od postojećih kratkih kodova vidimo mogućnost implementacije u okviru novih kratkih kodova harmoniziranih na nacionalnoj razini, druga znamenka od „2“ do „8“ (prijedlog koji je opisan pod točkom 3.1.). Pri tome bi trebalo omogućiti da takvi kratki kodovi budu zastupljeni u različitim kombinacijama broja znamenki, i to s ukupno 3, 4, 5 i 6 znamenaka, te odvojeno za nacionalnu potrebu od regionalnih/lokalnih potreba.



Stoga, u slučaju da naš prijedlog pod A) ne bude prihvaćen, smatramo kako je kratke kodove koji počinju s „devetkama“, potrebno migrirati na ovu numeracijsku skupinu. Međutim, za kratke kodove 95 – točno vrijeme, 981 – opće informacije, 902 – međunarodne obavijesti (informacije) i 9166 – izvješće o vremenu, mišljenja smo da je kratki kod 118xx, kao kod za „uslugu davanja obavijesti (informacija)“ prikladniji za opisane usluge.

Također, novi kratki kodovi trebaju podržavati i postojeće, odnosno treba otvoriti grupu ili podgrupu za komunikacijske usluge poput postojećeg aktiviranja SMS usluge u fiksnoj mreži (133 xx).

Dodatno, smatramo da treba razmotriti i mogućnost da nova struktura kratkih kodova ima predviđeno i područje za usluge koje operator pruža isključivo korisnicima unutar svoje mreže, npr „18xyzw“. To bi područje bilo rezervirano isključivo za korisnike usluga unutar određene mreže, a sadržavalo bi od 3 do 6 znamenaka. Takve bi kodove operatori mogli implementirati samostalno, bez Odluke HAKOM-a. Ovaj prijedlog u skladu je sa važećim Planom numeriranja (točka 3. važećeg Plana), a u skladu je i s praksom nekih europskih zemalja nacionalnih planova numeriranja (npr. 13, 14 u Bosni i Hercegovini, 12 u Portugalu).

C) Korištenje kratkog koda 118xx

Sukladno dosadašnjim razgovorima s HAKOM-om i praksom kod drugih nacionalnih regulatora vidimo da bi određene usluge koje se trenutno pružaju putem kratkih kodova koji počinju s „devetkama“ mogle preći i na kratke kodove tipa 118xx, a koji je prema važećem Planu numeriranja namijenjen za „uslugu davanja obavijesti (informacija)“.

U tom smislu, a u slučaju da HAKOM ne prihvati naše prijedlog pod A) gore, smatramo da bi se usluga „opće obavijesti (informacije)“ koja se trenutno pruža pod kratkim kodom 981, kao i usluge „točno vrijeme – 95“ i „izvješće o vremenu – 9166“, zatim a u svakom slučaju i usluga „međunarodne obavijesti (informacije)“ koja se trenutno pruža pod kratkim kodom 902, s obzirom na svoj prvenstveno „informativni karakter“ te činjenicu da služe općem javnom interesu, mogle nastaviti koristiti na kratkim kodovima, i to prvenstveno na kodu 118xx.

3.2. Drugi model – brojevi iz skupine usluga s dodanom vrijednosti

Drugi model je uvođenje novog pristupnog koda u okviru usluga s dodanom vrijednosti – 070, a primjenjivao bi se na usluge „javnih informacijskih usluga i usluga podrške“ koji u ograničenoj mjeri udovoljavaju načelima za primjenu kratkih kodova, te stoga ne opravdavaju dodjelu kratkih kodova. Primjerice, držimo kako bi usluga automatskog buđenja kao i informacije o tečajnim listama, radnim vremenima lokalnih servisa, itd., odgovarale svrsi numeracije 070. Međutim, kako bi se ipak radilo o uslugama prvenstveno informativnog karaktera, smatramo da je potrebno napraviti distinkciju u odnosu na ostale servise s dodanom vrijednosti.

Naime, 070 je odabran upravo kako bi se izbjegla povezanost s područjem numeracije 060 koje se već dulje vrijeme u javnosti percipira kao područje prvenstveno zabavnog karaktera. Također, potrebno je voditi računa i o činjenici da većina poslovnih korisnika ne dozvoljava svojim zaposlenicima pozive prema 060 kodu (ili čak svim kodovima koji počinju s „06“) zbog karaktera sadržaja koji se pružaju putem ovih brojeva.



S obzirom da usluge koje se trenutno pružaju pod kratkim kodovima koji počinju s „devetkom“ predstavljaju javne informacijske servise i servise podrške, te su od izrazitog javnog značaja, smatramo da bi novu numeraciju za usluge s dodanom vrijednosti, koja bi bila namijenjena za „javnih informacijskih usluge i usluge podrške“ u svakom slučaju trebalo odvojiti od postojeće 060 numeracije. U protivnom je upitno da li će ti servisi uopće zaživjeti u praksi.

Također, prebacivanje kratkih kodova na 060 numeraciju učinilo bi tarifni sustav znatno kompleksnijim s obzirom da tarife na postojećim kratkim kodovima nisu usporedive s tarifama na 060, niti po iznosu niti po strukturi. Stoga bi zahvati u tarifiranje bili tehnički i vremenski veoma zahtjevni. U slučaju promjene tarifa na postojećim kratkim kodovima operatori bi se susreli s marketinškim i tehničkim poteškoćama, u smislu nekompatibilnosti postojećih tarifa u okviru usluga s dodanom vrijednosti i tarifa za kratke kodove, što ideju o migraciji kratkih kodova na npr. 060 numeraciju dovodi u pitanje. Otvaranje 070 odredišnog koda moglo bi biti prihvatljivo, ali pod uvjetom da tarifne grupe koje će biti oformljene na 070 numeraciji ne budu u vezi s tarifnim grupama na 060, te da bude moguće napraviti tarifni plan koji podržava sadašnju tarifnu strukturu kratkih kodova.

070 bi imao ograničeni broj znamenaka, dok bi barem dio tog područja bio pokriven isključivo 4-znamenkastim brojevima.

Prva znamenka bi mogla biti oznaka tarife.

Cijena primarne dodjele numeracije područja 070 trebala bi biti relativno niska.

Maloprodajnu cijenu za usluge koje bi se pružale putem 070 numeracije, određivao bi operator na komercijalnoj osnovi.

Kako bi se izbjegla zlouporaba nove 070 numeracije, tj. pružanje usluga koje po sadržaju ne odgovaraju „javnim informacijskim uslugama i uslugama podrške“, a time i pretvaranje 070 numeracije u servis zabavnog karaktera, potrebno je od strane HAKOM-a osigurati kontrolu i nadzor nad sadržajima koji se pružaju na ovoj numeraciji, te osigurati mogućnost penalizacije onih operatora koji koriste 070 numeraciju protivno njenoj svrsi.

4. Prijelazno razdoblje

Radi osiguranja što bezbolnijeg prelaska na nove kratke brojeve, potrebno je osigurati primjerene rokove, ali i odgovarajuću dinamiku, kako bi se izbjegli svi predvidivi i nepredvidivi problemi. Rokovi i vremenski raspored vrijedio bi za oba modela.

Predlažemo da novi brojevi i kodovi budu opće dostupni od 01.07.2010.

Do 31.03.2010. postojeći korisnici kratkih kodova bi dostavili HAKOM-u prijedlog za migraciju svake pojedine usluge sa sadašnjih kratkih kodova na nove.

HAKOM bi rješavao sve takve pojedinačne zahtjeve u roku 30 dana.



Do 30.06.2010. bi se implementirali novi (zamjenski) kodovi (brojevi).

Do 30.06.2011. bi paralelno u uporabi bila oba koda (broja).

Ovako razrađenom dinamikom migracije izbjegla bi se nejasna odredba iz prijedloga Plana obrojčavanja (numeriranja) prema kojoj je prelazni period 6 mjeseci, bez jasnog navođenja od kojeg trenutka se taj rok računa odnosno kako se ta migracija provodi.

Tijekom prijelaznog razdoblja (tj. paralelne uporabe oba kôda, tj. broja), HAKOM bi trebao na prikladan način informirati javnost o konkretnim promjenama, razlozima i utjecajima promjena na krajnje korisnike.

Nakon uvođenja bilo kojeg od predloženih modela potrebno je na strani HAKOM-a ažurirati informacije o numeracijama i komercijalnim tarifama svih operatera te ih učiniti javno dostupnima.

III) Ostali komentari

Korištenje zemljopisne numeracije

Uzimajući u obzir načelo tehnološke neutralnosti u pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga, smatramo potrebnim skrenuti pažnju na ovo načelo kod pitanja dodjele i korištenja zemljopisne numeracije.

Naime, držimo kako je na strani HAKOM-a potrebno osigurati mogućnost dodjele zemljopisnih brojeva za javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži neovisno o tehnologiji putem koje se konkretna usluga pruža (tj. neovisno o tome radi li se o PSTN ili IP tehnologiji), a sve s ciljem poštivanja gore spomenutog načela tehnološke neutralnosti pružanja usluga.

Naravno, ovdje je bitno naglasiti da je takvo korištenje zemljopisne numeracije (dakle, neovisno o tehnologiji pružanja usluge) moguće pod uvjetom poštivanja zakonskih uvjeta korištenja zemljopisnih brojeva, tj. pod uvjetom da se radi o usluzi kod koje se zemljopisni broj koristi za usmjeravanje poziva na fizičko mjesto priključne točke u mreži.

Usluge osobnog broja

S obzirom da u prijedlogu izmjena Plana numeriranja nije navedeno što se smatra pod „uslugama osobnog broja“ za koje su namijenjeni odredišni kodovi 74 i 75, uslijed čega bi moglo doći do različitih tumačenja namjene za ovu numeraciju, predlažemo da se u Plan numeriranja uvrsti definicija/detaljniji opis spomenutih usluga.

Reference

1. CEPT/ECTRA Recommendation of 10 December 1998 on Guidelines for fundamental changes to National Numbering and Dialing Plans (ECTRA/REC(98)04)
2. Final Report On Harmonization Of Short Codes In Europe, European Telecommunications Office (ETO) / European Committee for Telecommunications Regulatory Affairs (ECTRA), rujan 1998.



3. Harmonized National Numbering Conventions, ETO, lipanj 1998.
4. Final Report On Review Of National Numbering Schemes On Their Openness To Competition, ETO/ECTRA, listopad 1997.
5. Green Paper On A Numbering Policy For Telecommunications Services In Europe, EK, studeni 1996.
6. ECC Recommendation (08)03 Services Using Harmonized European Short Codes In The National Numbering Range Beginning With '116', Electronic Communications Committee (ECC), 2008.
7. The Design and Management of Numbering Systems
8. National Numbering Conventions Revision 6, Commition for Communitacions Regulations (Irski regulator), siječanj 2008.
9. Nacionalni planovi numeriranja (Danska, Portugal, UK, Bosna i Hercegovina, Slovenija, Slovačka, Češka, Belgija, Italija, Libanon, Botsvana, Nigerija, USA, Kanada).