

Zagreb, 15. rujna 2014.

Iskon Internet d.d. u dostavlja svoje komentare na prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja, (dalje: Prijedlog izmjena) koji je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) stavila na javnu raspravu.

#### Uvodno:

Izmijenjena procedura iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11,149/13, 84/14) (dalje: jedinstvena procedura) je već neko vrijeme u primjeni, te smo imali neko vrijeme da u praksi utvrdimo poteškoće i neusklađenosti koje su se pojavile u primjeni jedinstvene procedure. Stoga ovim putem ističemo potrebu usklađenja Pravilnika o prenosivosti broja sa jedinstvenom procedurom, na način da ista prethodi radnjama opisanim u Pravilniku o prenosivosti broja. Također, obzirom da u pokretnim mrežama ne postoji postupak jedinstvene procedure, predlažemo da se za pojedina polja u obrascu Pravilnika o prenosivosti broja naznači da se ispunjavaju isključivo u slučaju prijensa u pokretnim mrežama. Konačno, obzirom da je u nepokretnim mrežama sukladno odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (dalje: Pravilnik o uslugama) definiran rok od 45 dana od dana potpisa jedinstvene izjave za uspostavu usluge, nije potrebno dodatno definirati rok unosa Zahtjeva za prijenos broja u CABP, pogotovu ne u odnosu na datum zaprimanja zahtjeva obzirom da operator u trenutku zaprimanja zahtjeva mora početi sa provođenjem jedinstvene procedure te ne može znati kada će niti da li će broj uopće biti prenesen.

#### Definicija nepravovremenog prijensa i nastupanje raskida

Članak 1. stavak 3. prijedloga Prijedloga izmjena definira „*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.).*“

Radi lakšeg utvrđivanja nepravovremenosti a povezano sa isplatom naknade za nepravovremeni prijenos broja, jako je važno precizno definirati nepravovremeni prijenos, osobito molimo za pojašnjenje kako bi se obračunavale naknade za nepravovremeni prijenos u slučaju neopravdano odbijenog prijensa.

Povezano sa time u članku 5. Prijedloga izmjena navodi se da: "Raskid pretplatničkog ugovora s davateljem broja nastupa u trenutku uspješno realiziranog prijensa broja kojim je omogućeno pružanje usluga."

Budući da davatelj ni na koji način ne može znati niti kontrolirati isporuku usluge niti ispravno prenesen broj na strani primatelja, ne može se smatrati da raskid kod davatelja nastupa tek kada je prijenos broja u cijelosti uspješno realiziran. To je osobito očito u situacijama u kojima osim prijensa broja dolazi i do gašenja jedne i ugovaranja druge veleprodajne usluge, kao i u slučajevima prijensa parica. Primjerice, kada je davatelj otpustio broj, te je i parica prenesena sa jednog operatora na drugog – davatelj nije u mogućnosti ponovno omogućiti pružanje svoje usluge u slučaju da broj nije ispravno prenesen u mrežu primatelja i/ili da usluga nije spremna, te je stoga nužno da se sa trenutkom prijensa raskida i postojeći ugovor sa davateljem.

## I. Ograničenje valjanosti, naknada za kašnjenje i rok podnošenja zahtjeva za isplatu

Članak 5. Prijedloga Izmjena navodi:

*„Dodaje se novi stavak 11. koji glasi:*

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

Smatramo da se ograničenje valjanosti zahtjeva za prijenos broja mora računati od datuma koji je nakon provođenja jedinstvene procedure, usklađenja isporuke sa veleprodajnom uslugom, usklađenja sa davateljem kao i krajnjim korisnikom određen kao datum prijenos broja. S obzirom na navedeno nije moguće kao dogovoreni datum uzeti datum koji je korisnik inicijalno naveo na obrascu Zahtjeva za prijenos broja.

Ukoliko je svrha uvođenja roka valjanosti zahtjeva za prijenos broja bila ograničavanje visine isplata naknada za nepravovremeni prijenos broja na razdoblje od najdulje 30 dana, ističemo da osim vremenskog faktora postoji i problem velikih iznosa u slučaju prijenos više brojeva ili serije brojeva po jednom zahtjevu. Stoga predlažemo da se u slučaju prijenos velikih serija brojeva (primjerice više od 50 brojeva po jednom zahtjevu) uvede neki faktor koji bi korigirao najveći mogući iznos isplaćene naknade za nepravovremeni prijenos broja.

Također, smatramo da nije potrebno mijenjati odredbu članka 23. st. 2. Pravilnika o prenosivosti broja koja određuje rok podnošenja zahtjeva za isplatom naknade u slučaju nepravovremenog prijenos broja te ga definira 30 dana od izvršenog prijenos broja. Novim prijedlogom se zahtjev za naknadu za nepravovremeni prijenos broja može podnijeti u roku od 60 dana od dogovorenog datuma prijenos broja.

Ukoliko je namjera ove izmjene bila da operator i u slučaju da se broj nikada ne prenese bude dužan isplatiti krajnjem korisniku naknadu za nepravovremeni prijenos, postavlja se pitanje osnove po kojoj se naknade za nepravovremeni prijenos uopće isplaćuju. Povezano sa time, ponovno potrebno je onda definirati dogovoreni datum prijenos broja kao konačan i usklađen datum kada je prijenos broja trebao biti realiziran. U praksi dodatno, ovakvo će rješenje stvoriti presedan po kojem će korisnik odmah u trenutku početka kašnjenja (nepravovremenog prijenos) poslati zahtjev za isplatom naknade. Kako će se onda izračunati naknada za kašnjenje ukoliko datum realizacije prijenos nije poznat?

## II. Rok unošenja zahtjeva u CABP i unos obrasca zahtjeva u CABP

Kako smo i uvodno naveli, budući da operator mora provesti radnje propisane jedinstvenom procedurom te provesti i ispitivanje tehničke mogućnosti isporuke usluge prije nego prihvati zahtjev korisnika, operativno nije prihvatljivo propisivanje roka za unošenje zahtjeva u CABP obzirom da jedan dan nakon zaprimanja zahtjeva za prijenos broja operator ne zna niti ikako može znati da li uopće korisniku može isporučiti uslugu. Ovakva odredba rezultirala bi unošenjem velikog broja zahtjeva od kojih se jedan značajan dio ne bi realizirao što bi nužno dovelo do povećanja broja pogrešaka i poteškoća u procedurama. Također, postavlja se i pitanje osnove po kojoj operator tada unosi zahtjev za prijenos broja u CABP obzirom da sa krajnjim korisnikom u tom trenutku u pravilu nema sklopljen ugovor za uslugu. Ugovor će biti sklopljen tek po prihvaćanju zahtjeva, a prihvati zahtjeva će uslijediti nakon provedbe jedinstvene procedure i nakon provjere tehničke mogućnosti.

Predlažemo da se obrazac Zahtjeva za prijenos broja ne unosi automatski u CABP već da se propiše obveza primatelja da na zahtjev davatelja i/ili HAKOM-a u roku od 24 sata mora dostaviti presliku



zahtjeva odnosno dokumentacije. Također, obzirom da će se prema Prijedlog izmjena obrazac zahtjeva za prijenos broja podnositi u dva primjerka, korisnik može prilikom zahtjeva za zaštitu svojih prava pred HAKOM-om dostaviti svoj primjerak obrasca zahtjeva za prijenos broja. To i jest obveza po općim propisima da je stranka koja podnosi zahtjev dužan obrazložiti i podnijeti sve dokaze sa kojima raspolaže na kojima temelji svoj zahtjev.

### III. Izgled i sadržaj obrasca zahtjeva za prijenos broja

Obzirom da za razliku od prijenosa broja u pokretnim mrežama, u nepokretnim mrežama svakom prijenosu broja prethodi postupak jedinstvene procedure treba prilagoditi obrazac zahtjeva za prijenos broja na način da se na određena polja stavi uputa da se popunjavaju samo u slučaju prijenosa u pokretnim mrežama. Tako primjerice, polje: „usluge koje se raskidaju“ ne bi bilo potrebno popuniti u slučaju nepokretnih mreža, jer su iste navedene i na jedinstvenoj izjavi.

Na isti način i polje: „Korisnik je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora“ u slučaju nepokretnih mreža nije potrebno, obzirom da je isto također pokriveno jedinstvenom izjavom.

Kako u prijenosu broja u nepokretnim mrežama postoji Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom kao dokument kojim se raskidaju usluge kod postojećeg operatora, smatramo da je nepotrebno a ponekad u praksi i kontradiktorno, da se zahtjev za prijenos broja ujedno smatra zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa sa postojećim operatorom.

Konačno, obzirom na iskustva u praksi, predlažemo ponovno uvođenje samo jednog mjesta za potpis obrasca zahtjeva za prijenos broja i to na prvoj strani gdje se nalaze podaci korisnika.

S poštovanjem,

Iskon Internet d.d.