



Metronet*

Metronet telekomunikacije d.d.
Ulica grada Vukovara 269d
HR - 10000 Zagreb
T + 385 1 6327 000
F + 385 1 6327 011
E info@metronet.hr

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
10110 ZAGREB**

U Zagrebu, 15. rujna 2014. godine

Komentari i prijedlozi Metronet telekomunikacija d.d. na javnu raspravu – Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja

Poštovani,

Metronet telekomunikacije d.d. za telekomunikacijske usluge (dalje u tekstu: Metronet) ovim putem dostavlja komentare i prijedloge na *Javnu raspravu – Prijedlog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja* (dalje u tekstu: Prijedlog Pravilnika), objavljenu na internetskim stranicama Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM).

Uvodno ističemo osnovne komentare i prijedloge Metroneta:

- 1. Razdvojiti regulaciju postupka prijenosa broja za poslovne i privatne korisnike**
- 2. Objediniti postupak promjene operatora u nepokretnoj mreži i postupak prijenosa broja uvođenjem jedinstvenog obrasca koji će obuhvatiti i obrazac Jedinstvene izjave i Zahtjev za prijenos broja**
- 3. Ubrzati postupak prijenosa broja ukidanjem obveze unosa papirnatoг obrasca i obvezne dokumentacije u CABP**
- 4. Ograničiti najveći iznos naknade za nepravovremeni prijenos broja**
- 5. Proširiti funkcionalnosti CABP**
- 6. Provesti drugi krug javne rasprave o Prijedlogu Pravilnika, nakon održavanja radionice o postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži**

Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d.
IBAN HR2623400091510199842
OIB: 23269006802; MB: 1942425
Nadzorni odbor: B. Škegro - predsjednik,
P. Barišić, T. Matić, B. Škerlev, V. Terzić
Uprava: Ž. Lukač - predsjednik,
S. Katinić, D. Rukavina, Z. Vrdoljak
Registarski sud: Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 080523351
Temeljni kapital: 75.062.800,00 kuna,
uplaćen u cijelosti
Ukupan broj dionica: 750.628
Nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

Općeniti komentari i prijedlozi:

A) Statistički podaci iz polugodišnjeg Izvješća o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži za 2014. godinu koje je Metronet dostavio HAKOM-u pokazuju da udjel odbijenih odnosno odgođenih ili otkazanih zahtjeva za prijenos broja iznosio 24,25%, što predstavlja znatan porast u odnosu na prethodne godine kada je taj udjel iznosio oko 15%. Uzimajući u obzir da je jedina značajna promjena u prvom polugodištu ove godine koja je imala utjecaja na postupak promjene broja bila izmjena regulacije postupka promjene operatora u nepokretnoj mreži stupanjem na snagu Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", 149/13.; dalje u tekstu: Pravilnik o djelatnostima), držimo da je ova promjena uvjetovala porast broja odbijenih, odgođenih odnosno otkazanih zahtjeva za prijenos broja. Napominjemo da je Metronet usmjeren prvenstveno na poslovne korisnike, a da privatni korisnici čine vrlo mali broj Metronetovih korisnika. Specifičnost postupka prijenosa broja za poslovne korisnike je u tome što se u velikom broju slučajeva radi o većem broju brojeva koji se prenose, pri čemu se mora uskladiti istovremeni prijenos broja za veći broj lokacija, bilo zbog zahtjeva korisnika, bilo zbog omogućavanja pravilnog rada VPN grupe. Uz sve to, vrlo često je postupak prijenosa broja potrebno uskladiti s postupkom promjene operatora, što dodatno otežava situaciju.

Navedeno ćemo pokazati na primjeru nekoliko korisnika¹:

- Korisnik A ima tri lokacije i zahtjeva prijenos više brojeva. Dana 28. ožujka 2014. godine poslana su četiri zahtjeva za prijenos broja od kojih su tri prihvaćena s datumom prijenosa 4. travnja 2014., ali je jedan zahtjev odgođen zbog postojanja nesporne ugovorne obveze. Kako bi se prijenos uskladio s ostalim lokacijama, otkazani su već prihvaćeni zahtjevi te je novi prijenos zakazan za 17. travnja 2014. koji je ponovo morao biti otkazan jer je korisnik zahtijevao da se prenesu brojevi na dodatnim lokacijama. Novi datum prijenosa broja zakazan je za 25. travnja 2014. (ukupno 17 zahtjeva), ali je od toga tri zahtjeva odbijeno zbog nepotpune Netphone serije, jedan je odgođen zbog postojanja ugovorne obveze, jedan broj koji je prethodno bio prihvaćen sada je odbijen uz obrazloženje da ne pripada seriji, a jedan broj je trajno isključen. Zbog toga su svi zahtjevi morali biti ponovo otkazani, novi datum prijenosa zakazan je za 2. svibnja 2014. kada je konačno i realiziran.
- Korisnik B podnosi šest zahtjeva za ukupno 22 broja, zbog odbijanja jednog pogrešno popunjenog zahtjeva moraju se otkazati već prihvaćeni zahtjevi.
- Korisnik C podnosi četiri zahtjeva, svaki zahtjev odnosi se na jedan broj, jedan zahtjev je odbijen zbog toga jer je pretplatnički broj privremeno isključen pa se stoga svi ostali već prihvaćeni zahtjevi moraju otkazati.

Iz navedenog je razvidno da je kod realizacije postupka prijenosa broja za korisnike koji zahtijevaju istovremeni prijenos za više brojeva odnosno više lokacije vrlo teško provesti postupak u nekom uobičajenom roku jer se povećanjem broja lokacija i brojeva povećava mogućnost za odbijanje odnosno odgodu pojedinog zahtjeva zbog čega se onda već prihvaćeni zahtjevi moraju otkazati kako bi se zakazao novi datum realizacije za sve lokacije/brojeve.

Navedene specifičnosti postupka prijenosa broja kod poslovnih korisnika moraju biti prepoznate i u regulaciji i u funkcionalnosti CABP te stoga predlažemo:

- razdvojiti postupak prijenosa broja i promjene operatora u nepokretnoj mreži na postupak za poslovne i postupak za privatne korisnike (ističemo primjer provođenja postupka promjene operatora za korisnike javne nabave koji su prema Stručnom mišljenju HAKOM-a² izuzeti od provođenja navedenog postupka)

¹ Podaci o nazivu korisnika su izostavljeni zbog zaštite poslovne tajne Metroneta i korisnika, po potrebi, na zahtjev HAKOM-a dostavit ćemo podatke o konkretnim korisnicima i svim navedenim zahtjevima

² Stručno mišljenje u primjeni Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga od 10. ožujka 2014. godine (KLASA: 011-02/14-04/15, URBROJ: 376-11-14-1), str. 1

- u CABP omogućiti funkcionalnost da primatelj broja može odgoditi već potvrđene zahtjeve te na taj način izbjeći nepotrebno ponavljanje slanja već odobrenih zahtjeva kako bi se isti uskladili s manjim brojem odbijenih zahtjeva.

B) Držimo da bi postupak prijenosa broja kao i cjelokupni proces promjene operatora u nepokretnoj mreži trebalo ubrzati i rasteretiti od prikupljanja papirne dokumentacije, što opterećuje operatore i stvara nezadovoljstvo kod krajnjih korisnika. Izmjenama Pravilnika o djelatnostima propisan je rok od 45 dana od dana kada krajnji korisnik potpiše Jedinственu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje u tekstu: Jedinственa izjava), u kojem roku novi operator mora realizirati ugovorenu uslugu pod prijetnjom plaćanja naknade za kašnjenje krajnjem korisniku te istovremene mogućnosti krajnjeg korisnika da raskine ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora. Postupak prijenosa broja u najvećem broju slučajeva vezan je za postupak promjene operatora kod kojega se usluga krajnjem korisniku realizira putem neke od veleprodajnih usluga Hrvatskog Telekomu d.d. (dalje u tekstu: HT), što znači da je krajnji korisnik već potpisao Jedinственu izjavu kojom je nedvojbeno zatražio raskid ugovora s postojećim operatorom te je naveo koje usluge želi nastaviti koristiti kod postojećeg operatora, a koje usluge želi raskinuti. Također, u postupku pribavljanja i supotpisivanja Jedinствене izjave, krajnji korisnik već je upozoren na postojanje dugovanja prema postojećem operatoru u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.

Ovdje ponovo ističemo specifičnost poslovanja s poslovnim korisnicima, tj. pravnim osobama koje se ne mogu pozivati na neznanje o pravima i obvezama propisanim mjerodavnim propisima i ugovorenim pretplatničkim ugovorom, a koje u velikom broju slučajeva imaju pravnu službu koja provjerava odredbe svih ugovora pa tako i pretplatničkih ugovora, kao i više odjela koji brinu o rashodima. Stoga je nepotrebno korisnika opetovano upozoravati da je prihvatio obvezno razdoblje trajanja ugovora te da eventualno ima obvezu podmiriti naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora. Sve navedeno nepotrebno produljuje postupak promjene operatora i prijenosa broja, pri čemu se ne razlikuje da postoji razlika u odnosu između operatora i privatnog korisnika i odnosa između operatora i poslovnog korisnika.

Zbog svega navedenog, držimo da bi postupak promjene operatora i postupak prijenosa broja u nepokretnoj mreži koji funkcionalno čine jednu cjelinu, trebalo na jednak način objediniti i u regulaciji te izbjeći nepotrebna preklapanja, kontradikcije i ponavljanja u postupku.

Stoga predlažemo da se za postupak promjene operatora i prijenosa broja u nepokretnoj mreži koristi samo jedan obrazac - to može biti obrazac Jedinствене izjave koji se može dopuniti informacijom o pretplatničkim brojevima koji se prenose u mrežu novog operatora/primatelja broja. Također, predlažemo da se razmotri mogućnost uvođenja funkcionalnosti u CABP koja bi omogućila razmjenu Jedinственih izjava u digitalnom obliku, a s obzirom da svi operatori imaju pristup sučelju.

Nadalje, predlažemo ukidanje razloga za odgodu prijenosa broja (kao i supotpisivanja Jedinствене izjave) zbog postojanja nespornog dugovanja prema davatelju broja/postojećem operatoru. Postupak promjene operatora odnosno prijenosa broja treba provoditi na način da potpisivanjem Jedinствене izjave korisnik preuzima obvezu plaćanja naknade za prijevremeni raskid bez ikakvog daljnjeg kontaktiranja i mogućnosti promjene već izražene volje. Nužno je osigurati da svi operatori na zahtjev korisnika bez odgode dostave izračun naknade za prijevremeni raskid u trenutku podnošenja tog zahtjeva, a korisnik potom može donijeti odluku želi li raskinuti pretplatnički ugovor na temelju svih poznatih činjenica.

Podredno, ako se ne prihvate ovi prijedlozi, predlažemo da se postupak prijenosa broja provodi bez obveze unosa papirnatoг obrasca zahtjeva u CABP već da se propiše obveza da primatelj broja mora na zahtjev davatelja broja ili HAKOM-a u roku od 24 sata dostaviti presliku potpisanog obrasca zahtjeva.

C) Prema saznanjima Metroneta, od uvođenja obveze isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja, uočen je napredak u realizaciji, te Metronet stoga drži da je potrebno i dalje zadržati ovu obvezu kako bi se osiguralo disciplinirano ponašanje svih operatora u postupku prijenosa broja. Međutim, dosadašnja praksa pokazala je i da je nužno ograničiti ukupan iznos naknade koji je moguće potraživati po pojedinom nepravovremenom prijenosu jer smo upoznati s primjerima gdje su iznosi naknada bili veći i od 100.000 kn, i to ne samo krajnjem korisniku nego i drugom operatoru u postupku prijenosa. Ovakvi iznosi naknada ugrožavaju poslovanje operatora te nisu razmjerni svrsi koja se želi postići, tj. osiguravanju pravovremenog prijenosa broja, a što je prepoznao i HAKOM u Prijedlogu Pravilnika u kojem se predlaže

u članku 11. Pravilnika o prenosivosti broja dodati stavak 11. kojim se definira valjanost zahtjeva na najviše 30 dana od dogovorenog datuma prijenosa broja.

Kako smo već naveli pod točkom B) ovog očitovanja, postupak prijenosa broja u nepokretnoj mreži mora se promatrati u cjelini s postupkom promjene operatora. Budući da je Pravilnikom o djelatnostima propisan krajnji rok za realizaciju usluge od 45 dana koji u sebi obuhvaća sve radnje koje novi operator mora poduzeti kako bi korisniku realizirao uslugu, uključujući i prijenos broja, to je nepotrebno ograničavati valjanost zahtjeva za prijenos broja jer je valjanost Jedinственe izjave ograničena na 45 dana od kada je potpiše krajnji korisnik, a pribavljanje Jedinственa izjava supotpisane od postojećeg operatora preduvjet je za provođenje postupka prijenosa broja³. Također, ukazujemo i na činjenicu da je često prijenos broja potrebno uskladiti s realizacijom veleprodajne usluge HT-a, a po standardnim ponudama HT-a krajnji korisnik može zahtijevati realizaciju usluge u roku dužem od propisanog i to do 60 dana. Ovdje osobito ističemo probleme kod poslovnih korisnika na koje smo ukazali pod točkom A) ovog očitovanja.

Predlažemo da se najveći iznos naknade za nepravovremeni prijenos broja ograniči tako da se odredi da najveći iznos naknade za zahtjeve koji se odnose na jedan do tri pretplatnička broja bude ograničen na 10.000,00 kuna, a za zahtjeve koji se odnose na četiri i više brojeva 100.000,00 kuna.

- D) Kako smo već obrazložili na sastanku o Prijedlogu Pravilnika održanom u HAKOM-u dana 5. rujna 2014. godine, držimo da je nužno organizirati radionicu na kojoj će se razmotriti svi problemi vezani uz postupak promjene operatora, a koji imaju izravan utjecaj i na postupak prijenosa broja te stoga još jednom ponavljamo navedeni prijedlog, a osobito s obzirom na gore navedene prijedloge značajnijih izmjena u postojećim postupcima promjene operatora i prijenosa broja. Nakon održavanja radionice predlažemo provođenja drugog kruga javne rasprave o Prijedlogu Pravilnika.

Komentari na pojedine odredbe Pravilnika:

- 1) U članku 2. stavak 1. točka 6. Pravilnika o prenosivosti broja (dalje u tekstu: Pravilnik) nužno je definirati pojmove "neopravdano odbijen" i "neopravdano odgođen".

Obrazloženje:

Kako se predloženom odredbom proširuje postojeća definicija nepravovremenog prijenosa broja nužno je definirati i navedene pojmove kako bi se u članku 23. Pravilnika moglo utvrditi kada nastaje obveza plaćanje naknade i do kojeg trenutka odnosno radnje se računa.

- 2) U članku 11. stavak 2. Pravilnika protivimo se prijedlogu dodavanja druge rečenice kojom se definira da raskid pretplatničkog ugovora s davateljem broja nastupa u trenutku uspješno realiziranog prijenosa broja kojim je omogućeno pružanje usluga.

Obrazloženje:

Davatelj broja nema nikakvih saznanja o tome je li usluga kod primatelja uspješno realizirana ili ne, niti je iz navedene definicije razvidno tko je mjerodavan za utvrđivanje te činjenice. Stoga se ne može zahtijevati od davatelja broja da trpi pravnu neizvjesnost kada je i je li uopće ugovor s krajnjim korisnikom raskinut. Jedina mjerodavna činjenica o trenutku raskida može biti podatak iz CABP-a.

- 3) Brisati novi stavak 11. u članku 11. Pravilnika

Obrazloženje:

Kao što je navedeno pod točkom C) očitovanja. Dodatno, ukazujemo da Prijedlog Pravilnika ne definira pojam "dogovoreni datum prijenosa broja" pa je stoga potpuno nejasno od kada bi počeo teći rok valjanosti zahtjeva, sve i kada bi se uveo takav rok.

- 4) Protivimo se izmjeni članka 13. stavak 1. Pravilnika kojom se propisuje rok od jednog radnog dana od zaprimanja zahtjeva u kojem primatelj broja mora unijeti zahtjev u CABP.

Obrazloženje:

³ Stručno mišljenje u primjeni Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga od 10. ožujka 2014. godine (KLASA: 011-02/14-04/15, URBROJ: 376-11-14-1), str. 5

Kao što smo naveli pod točkom B) ovog očitovanja, postupku prijenosa broja u nepokretnoj mreži prethodi postupak promjene operatora te stoga primatelj ne može unositi zahtjev u CABP dok nije obavio sve radnje u rokovima propisanim Pravilnikom o djelatnostima. Postupak započinje supotpisivanjem Jedinственe izjave za koji je propisan rok od dva radna dana odnosno dodatnih osam radnih dana ako korisnik ima ugovoreno obvezno razdoblje trajanja ugovora te se o istom nije očitovao. Tek po pribavljanju Jedinственe izjave novi operator šalje veleprodajni zahtjev HT-u koji u roku određenom odgovarajućom standardnom ponudom potvrđuje prihvata zahtjeva u određenom roku. Zbog toga unos zahtjeva u CABP u roku od jednog radnog dana nije nikako moguć, odnosno doveo bi do apsurdne obveze unošenja zahtjeva koja bi bila sama sebi svrha, a koje bi operatori poslije morali otkazivati.

- 5) Protivimo se izmjeni članka 13. Pravilnika kojom se dodaje novi stavak 2. kojim se obvezuje obveza unosa preslike potpisanog zahtjeva u CABP najkasnije do datuma prijenosa broja.

Obrazloženje:

Kako smo naveli pod točkom B) očitovanja, držimo da je potrebno unaprijediti i ubrzati cijeli postupak te smanjiti broj dokumenata u postupku, odnosno što je moguće više izbjeći papirnatu obrascu. Dodatno, definirani rok za unos papirnate obrasce najkasnije do trenutka prijenosa ne omogućuje davatelju da poduzme bilo kakvu radnju jer je nakon prihvaćanja zahtjeva isti moguće otkazati najkasnije 24 sata prije prijenosa. Stoga predlažemo dodati odredbu kojom će se osigurati mogućnost provjere papirnate obrasce u odnosu na unos u CABP:

"Na zahtjev davatelja broja ili Agencije primatelj broja mora u roku od 24 sata dostaviti presliku potpisanog Zahtjeva za prijenos broja."

- 6) U članku 13. novi stavak 5. Pravilnika predlažemo prilagoditi rok u kojem krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za otkazivanje prijenosa broja te umjesto predloženih 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja odrediti rok od 48 sati.

Obrazloženje:

Predloženi rok od 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja neće omogućiti primatelju da pravovremeno zaustavi postupak prijenosa broja, pri čemu je zbog propisanog načina komunikacije zahtjeva (pisanim ili elektroničkim putem) moguće da predmetni zahtjev primatelj zaprimi i u roku kraćem od 24 sata prije početka vremenskog okvira prijenosa broja. Stoga predlažemo odrediti rok od 48 sati kako bi se omogućilo provođenje ove obveze.

- 7) Skrećemo pozornost da je za primjenu odredbe članka 17. stavak 2. Pravilnika nužno implementirati funkcionalnost u CABP, budući da ista ne podržava primjenu niti postojeće niti predložene izmijenjene odredbe.

Obrazloženje:

Predloženom odredbom propisuje se da u slučaju odgode zahtjeva prema članku 17. stavak 1. Pravilnika primatelj ima obvezu u roku od 5 radnih dana dostaviti nadopunu dokumentacije te ako ne postupi na navedeni način, davatelj može odbiti zahtjev. Ističemo da nakon što davatelj odgodi zahtjev, on više ne može odbiti isti zahtjev već to može učiniti samo primatelj. Nelogično je da će strana koja je u povredi svojih obveza voditi računa o tome da sama otkazuje svoj zahtjev. Zbog toga je za provođenje predložene odredbe nužno osigurati u CABP mogućnost da davatelj broja može nakon odgode zahtjeva isti odbiti po proteku određenog roka.

- 8) U članku 18. stavak 1. točka d. Pravilnika predlažemo brisati riječi "privremeno ili"

Obrazloženje:

Držimo da činjenica da je pretplatnički broj privremeno isključen ne bi trebala biti razlog za odbijanje prijenosa broja jer, prema našim saznanjima, ne postoji tehničko ograničenje prijenosa broja za broj koji je u statusu privremenog isključenja. Zbog toga krajnjeg korisnika ne bi trebalo ograničavati u pravu na raskid ugovora jer isto ograničenje ne postoji u slučaju kada korisnik traži raskid pretplatničkog ugovora izravno od postojećeg operatora, bez zahtjeva za prijenos broja.

- 9) U članku 23. stavak 1. Pravilnika predlažemo definirati najveći iznos naknade za nepravovremeni prijenos broja kako slijedi:

"Krajnji korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja, ima pravo na naknadu u slučaju nepravovremenog prijenosa broja, u iznosu od 10 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijenosa broja po zahtijevanom broju, a najviše 10.000,00 kn po zahtjevu za prijenos broja na kojem su navedena do tri pretplatnička broja, odnosno najviše 100.000,00 kn po zahtjevu za prijenos broja na kojem su navedena četiri ili više od četiri pretplatnička broja."

Obrazloženje:

Nastavno na komentare pod točkom C) očitovanja predlažemo ograničavanje najvećeg iznosa naknade za nepravovremeni prijenos kako bi se izbjeglo isplaćivanje nerazmjerno velikih naknada te držimo da će se predloženom izmjenom na jednostavan način ograničiti najveći iznos naknade za nepravovremeni prijenos broja.

- 10) U članku 23. stavak 4. Pravilnika predlažemo propisati da se obveza isplate naknade za nepravovremeni prijenos broja utvrđuje na temelju evidencije u CABP te da će u tu svrhu biti osigurana funkcionalnost izrade izvještaja o nepravovremenoj realizaciji i obračunu naknade za istu u CABP, koja će biti jedina mjerodavna kod obračuna i naplate naknada.

Obrazloženje:

Obračun naknada trebao bi biti automatiziran, a budući da je zapis u CABP jedini mjerodavan za utvrđivanje nastanka obveze isplate naknade za nepravovremeni prijenos, tada bi trebalo omogućiti funkcionalnost izrade izvještaja za obračun naknada. Dodatno predlažemo detaljnije propisati što znači činjenično stanje na temelju kojeg će se utvrđivati obveza isplate naknade za nepravovremeni prijenos.

- 11) U prijelaznim i završnim odredbama Prijedloga Pravilnika nužno je odrediti da se primjena pojedinih novouvedenih obveza odgađa do implementacije svih funkcionalnosti u CABP.

Obrazloženje:

Predložene izmjene Pravilnika poput dodavanja polja na obrascu zahtjeva za prijenos broja moraju biti omogućene u CABP kako bi postupak mogao funkcionirati na pravilan način.

S poštovanjem,

Metronet telekomunikacije d.d.