

# Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

## Odgovori na komentare sa završene javne rasprave o prijedlogu teksta Plana numeriranja (obrojčavanja)

### Ad 1.

#### **Prijedlog izmjene (28.10.2009 12:48:02, neregistrirani korisnik)**

Smatram korisnim da komentari odmah budu dostupni na uvid svima zainteresiranima.

#### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba prihvaća prijedlog.

### Ad 2.

#### **Prijedlog izmjene (28.10.2009 14:59:13 MRCC Rijeka)**

EU Direktiva je pravni akt Europske zajednice koji od zemalja članica traži postizanje određene namjere bez nametanja načina na koji treba nešto postignuti, a koliko se može iščitati iz EU Direktive 91/396/EEC nigdje se ne nameće obaveza postajanja jednog jedinog broja za hitne slučajeve, već postojeće službe (policija, vatrogastvo, prva pomoć, MRCC Rijeka) mogu zadržati postojeće brojeve. Broj 112 se uveo u svrhu pojednostavljenja traženja pomoći i lako pamtivog broja za građane EU ( u ostatku svijeta nema jedinstvenog broja) i da bi proizvođači telefona i operateri prilagodili svoje proizvode i usluge ovom broju, na način da usluge budu besplatne i jednostavne za korištenje. Nacionalna središnjica za usklađivanje traganja i spašavanja na moru uspostavljena je temeljem ispunjenja obaveza koje je preuzela Republika Hrvatska Zakonom o potvrđivanju Međunarodne konvencije o traganju i spašavanju na moru 1978 „Narodne Novine-Međunarodni ugovori br.1/14/96 ( u daljnjem tekstu MRCC Rijeka). U svom radu, kako je to propisano Nacionalnim planom traganja i spašavanja na moru (NN 164/98), MRCC Rijeka koristi sustav javnih i pomorskih komunikacija. Praksa je pokazala, u slučaju MRCC Rijeka, da je po primitku poziva vezanog za traganja i spašavanje na moru, potrebno odmah, neodložno, preusmjeriti poziv na našu službu, čime se znatno pojednostavljuje i ubrzava komunikacija sa osobama koje su zatražile pomoć. Također, MRCC Rijeka je kadrovski popunjena stručnim djelatnicima sa velikim iskustvom iz struke i na poslovima traganja i spašavanja, koji poznaju tematiku i govore strane jezike. Desetgodišnje iskustvo rada pokazalo je da se profesionalna pomorska komunikacijska oprema koristi u manjem broju slučajeva i da dojava o pogibelji dolazi uglavnom telefonom. Svojom dugogodišnjem postojanjem i kvalitetom službe (jer ne radi se samo o pozivima u pomoć, već i o davanju meteoroloških prognoza, obavijesti za pomorce i drugim informacijama za nautičare) koju postižemo, doprinijeli smo općoj sigurnosti na moru i kvaliteti turističke ponude. Broj 9155 objavljen je u međunarodnim pomorskim publikacijama koje su dio obaveznih brodskih knjiga koje moraju biti na stranim brodovima u međunarodnoj plovidbi i koji sa europskim propisima nemaju veze, niti moraju znati.za broj 112. Za ove brodove relevantne su međunarodne obaveze određene Međunarodnom konvencijom o traganju i spašavanju na moru i ostalim propisima koji se odnose na sigurnost broda, posebice Zakona o sigurnosnoj zaštiti brodova i luka. Putem tih publikacija, broj službe poznat je i rekreativnim pomorcima (nautičarima) iz cijelog svijeta.dio. Uobičajeno je da izbjegavaju promjene važnih brojeva, pa ni izmjena na 155 nije baš dobrodošla. Nadalje, tijekom 10 godina na ispitima za voditelje brodica i rekreativnih plovila, svi koji su dobili

ovlaštenja tijekom ispita su podučeni, ako to nisu znali, da je broj za hitnoću na moru 9155. Samo na području LK Rijeke u proteklih 10 godina izdano je minimalno 35000 ovlaštenja, većinom strancima. Iz svega je vidljivo da uvođenje jedinstvenog broja, ukidajući prijašnje brojeve interventnih službi nema opravdanje zbog nijednog razloga, a ponajmanje zbog smanjenja troškova. Kad je već riječ o troškovima, upravo zbog jednostavnosti i besplatnog poziva, broj 9155 se koristi za međusobnu komunikaciju spasilačkih jedinica i osoba u opasnosti i svih drugih uključenih u djelokrug rada MRCC Rijeka, koji, podsjetimo se, nije samo traganje i spašavanje na moru, već cjelovit sustav civilnog nadzora događanja na moru i priobalju. Na sigurnosti ljudskih života i teško stečenom ugledu službe ne može se štedjeti, zbog nijednog razloga. Sličnog mišljenja, koliko nam je poznato, su i ostale službe. Navodimo primjere europskih i mediteranskih zemalja koje imaju samostalni interventni broj svojih MRCC-a ( Italija 1530, Turska 158, Grčka 108, itd.) Srdačan pozdrav, MRCC Rijeka

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

### **Ad 3.**

#### **Prijedlog izmjene (Vatrogasna, 30.10.2009 14:08:55 Vatrogasna zajednica Primorsko-goranske županije)**

Budući EU direktivom 91/396/EEC nije određeno da postojeći telefonski brojevi hitnih službi (92, 93, 94, 9115) moraju biti zamijenjeni jedinstvenim telefonskim brojem za hitne slučajeve, u hrvatskom slučaju brojem 112, Vatrogasna zajednica Primorsko-goranske županije, u ime svojih članica, smatra da je inicijativa za ukidanjem postojećih telefonskih brojeva žurnih službi potpuno neutemeljena. Naime, ukidanjem tel. brojeva kojima se koriste policija, vatrogasci, HMP i Nacionalna središnjica za traganje i spašavanje na moru, Hrvatska bi napravila „korak nazad“ u pružanju pravovremene pomoći ugroženima. Standardni postupak zaprimanja dojave u Centru 112 predmnijeva prikupljanje osnovnih podataka o događaju i dojavitelju, što traje 60 do 90 sekundi, zatim slijedi preusmjeravanje poziva službi nadležnoj za događaj. Po prijemu prosljeđene dojave dežurni operativni ponovno prikuplja osnovne podatke o vrsti događaja, mjestu događaja te ostale, detaljnije, podatke važne za učinkovit odgovor na događaj. Time je „izgubljeno“ daljnjih 60-tak sekundi. U slučaju požara u stambenom objektu izgubljeno je i do 180 sekundi od prve dojave, odnosno uočavanja požara, što u razvoju požara znači potpuno razvijen požar sa temperaturama koje premašuju 700oC. Riječju – zakašnjela dojava. Postojeće brojeve hitnih službi koriste građani tijekom cijele godine i upravo su oni i jedini dojavitelji. Potvrdu tomu nalazimo u statistici dojava koje, prije svih ostalih, prima županijski vatrogasni operativni centar u Rijeci. Tijekom 2008. godine, na području PGŽ zabilježeno je 2809 intervencija vatrogasnih postrojbi. Od tog broja 1539 odnosi se na Rijeku i priležeće JLS. Udio dojava koje je županijski vatrogasni operativni centar u Rijeci primio od županijskog centra 112 je zanemariv – oko 2%. Treba napomenuti da je uz njihovu dojavu, vatrogasni operativni centar istovremeno o istom događaju bio obaviješten od strane građana. Vatrogasci pažljivo njeguju duh suradnje sa svim žurnim i stručnim službama, te se periodično s njima susreću na radnim sastancima, s ciljem unaprjeđenja suradnje i boljeg razumijevanja. Na tim je sastancima zaposlenicima centra 112 ukazano da po primitku dojave, za koju se traži intervencija vatrogasne službe, istu moraju neodložno preusmjeriti na vatrogasni operativni centar kako se ne bi gubilo vrijeme odgovora na poziv. Na kraju, poput kolega iz MRCC Rijeka, i mi vatrogasci možemo nabrajati zemlje

EU u kojima i dalje funkcionira samostalni pozivni broj za vatrogasnu službu (115 Italija, 122 Austrija i Njemačka, 118 Švicarska, 080 ili 085 Španjolska, ..). S toga Vatrogasna zajednica Primorsko-goranske županije podržava prijedlog HAKOM-a u pogledu uvođenja novih brojeva za hitne službe: policija 192, vatrogasci 193 i hitna služba 194 (umjesto dosadašnjih 92, 93 i 94).

#### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

#### **Ad 4.**

##### **Prijedlog izmjene (Milan, 2.11.2009 11:21:34 Služba za sustav 112)**

Jedinstveni europski broj za hitne službe „112“ utvrđen je odlukom Vijeća europske komisije 91/396/EEC od 29. srpnja 1991. godine te formalno uveden na području Republike Hrvatske Zakonom o telekomunikacijama iz 2003. godine. Nadalje, temeljem članka 4. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe („Narodne novine“, broj 82/09), usporedno s uporabom brojem 112, pristup hitnim službama nastavlja se ostvarivati i putem postojećih pozivnih brojeva za hitne službe. Državna uprava za zaštitu i spašavanje sukladno članku 37. Zakonu o zaštiti i spašavanju („Narodne novine“, broj 174/04) do sada je potpuno ili djelomično realizirala preusmjeravanje hitnog broja 93 na 112 u osam, a broja 94 na 112 u petnaest županija. Vezano za spomenuta zakonska uporišta u ovoj oblasti, uspješnu suradnju s hitnim službama i do sada postignute rezultate u preusmjeravanju brojeva 93 i 94 na jedinstveni broj 112, Državna uprava za zaštitu i spašavanje ne podržava modifikacije postojećih ili uvođenje novih brojeva hitnih službi. Ujedno se daje potpora postupnom gašenju direktnih brojeva hitnih službi zbog njihove integracije u jedinstveni sustav 112, a kada se za to ispune potrebni tehničko-tehnološki i organizacijski preduvjeti. Također se podržava eventualno uvođenje brojeva hitnih službi koji bi se mogli koristiti izvan konteksta hitnog slučaja. Državna uprava za zaštitu i spašavanje, Služba za sustav 112.

#### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

#### **Ad 5.**

##### **Prijedlog izmjene (3.11.2009 15:13:14 Služba za sustav 112)**

"Poznato je da je jedinstveni europski broj za hitne službe "112" utvrđen odlukom Vijeća europske komisije 91/396/EEC od 29. srpnja 1991. godine. Isti je normativno uveden u Republiku Hrvatsku Zakonom o telekomunikacijama i Pravilnikom o jedinstvenom europskom broju za hitne službe, koji između ostalog utvrđuje da se osim pristupanja hitnim službama preko jedinstvenog broja "112" usporedno može pristupiti hitnim službama i preko postojećih (zasebnih) pozivnih brojeva, osim ako se posebnim propisom ili odlukom nadležnog tijela državne uprave ne utvrdi drukčije. Područni ured za zaštitu i spašavanje Bjelovar tako je 2008. godine sklopio sporazum o preuzimanju broja hitne medicinske pomoći

"94" na broj "112", a tijekom 2009. godine sklopljen je sporazum o preuzimanju broja vatrogastva "93" na broj "112". Pri tome valja naglasiti da je suradnja sa gore navedenim, a i ostalim hitnim službama na visokoj razini, te se ne ukazuje potrebitim uvoditi modifikacije postojećih, odnosno uvoditi nove brojeve hitnih službi. Iz iznijetog je razvidno da je nužno nastaviti proces postupnog gašenja direktnih brojeva hitnih službi, poradi njihove integracije u jedinstveni pozivni broj hitnih službi "112".

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

### **Ad 6.**

#### **Prijedlog izmjene (4.11.2009 15:01:27 Služba za sustav 112)**

POZIVNI BROJEVI ZA HITNE SLUŽBE (Plan obrojčavanja-numeriranja) Pravilnikom o jedinstvenom Europskom broju za hitne službe (NN broj 82/09), koji je stupio na snagu 21. srpnja 2009.g., propisano je da se usporedno s uporabom broja 112 pristup hitnim službama u RH nastavlja ostvarivati i putem postojećih nacionalnih brojeva za hitne službe (92, 93, 94...). Svrha je navedene odredbe iz Pravilnika osigurati kontinuitet uporabe postojećih pozivnih brojeva hitnih službi dok se ne ostvare svi uvjeti za potpuni prelazak na broj 112 kako to nalažu propisi Europske unije. Mišljenja smo da bi se prelaskom na nove brojeve koji odstupaju od jedinstvenog Europskog broja za hitne službe 112 prešlo na još jedno novo prijelazno razdoblje do potpunog uvođenja broja 112. To novo razdoblje iziskivalo bi nove dodatne troškove zbog prilagodbe tehničkih sustava, a isto tako i troškove promidžbe glede upoznavanja javnosti s tim novim prelaznim brojevima, što je po nama nepotrebno i ekonomski neopravdano u sadašnjoj gospodarskoj situaciji. Također smo mišljenja da se u Republici Hrvatskoj zadrži odgovarajući pozivni broj za potrebe policije, a koji bi se dogovorio s Ministarstvom unutarnjih poslova, a koji bi se koristio izvan konteksta hitnog slučaja.

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

### **Ad 7.**

#### **Prijedlog izmjene (6.11.2009 14:00:07, neregistrirani korisnik)**

Draga gospodo vidim ovdje dosta je rijeci palo i informacija, pa bih se želio nadovezati na vaša tumačenja. Ja sam samo mali obični građanin kojem je jednom prigodom centar 112 pomogao i bio od iznimne važnosti, zadivila me njihova koordinacija, brzina, odlučnost, toplina glasa i razumijevanje za moj problem, ljudi su dali sve od sebe i hvala im na tom. Treba primijeniti dobra rješenja drugih zemalja i učiti od njih. Da je postojao kvalitetan sustav za obavještanje u zemljama Bengalskog zaljeva pogođenim tsunamijem, broj žrtava bi zasigurno bio puno manji. Ovako je nesreća promijenila gledanje na turizam, a turisti sve više idu tamo gdje se osjećaju sigurnima. I Hrvatska se okrenula u tom smjeru, želeći se

isprofilirati i kao turistička i kao sigurna zemlja. Sekunde uistinu život znače - 10 sekunda - S početkom fibrilacije srca prestaje opskrba tijela krvlju obogaćenom kisikom - 180 sekunda - Vanjska osjetila prestaju raditi - 270 sekunda - Potpuni gubitak svijesti - 360 sekunda - Nastaju oštećenja mozga zbog nedostatka krvi obogaćene kisikom - 450 sekunda - Srce otkazuje - 480 sekunda (8 minuta) - Mozak se isključuje u potpunosti sad vidite s čim se igrate, ali vama je svejedno, samo vi ste (kao i uvijek najpametniji).

### **Prijedlog stručne službe:**

S obzirom da nema konkretnog komentara niti prijedloga, stručna služba nije odgovarala.

### **Ad 8.**

#### **Prijedlog izmjene (10.11.2009 12:42:52, neregistrirani korisnik)**

Jedinstveni europski broj za hitne službe „112“ utvrđen je odlukom Vijeća europske komisije 91/396/EEC od 29. srpnja 1991. godine te formalno uveden na području Republike Hrvatske Zakonom o telekomunikacijama iz 2003. godine. Državna uprava za zaštitu i spašavanje sukladno članku 37. Zakonu o zaštiti i spašavanju („Narodne novine“, broj 174/04) do sada je potpuno ili djelomično realizirala preusmjeravanje hitnog broja 93 i 94 u pojedinim županijama. Sukladno tome smatramo da nije potrebno uvoditi modifikacije postojećih, odnosno uvoditi nove brojeve hitnih službi već nastaviti sa integracijom u jedinstveni pozivni broj hitnih službi "112". Integracijom u sustav 112 centar predstavlja filter za pozive prema hitnim službama, te hitne službe dobivaju samo namjenske pozive, tj. smanjuju se nenamjenski, zlonamjerni i opetovani pozivi prema hitnim službama. Što se tiče tehničkih karakteristika mobitela svi svjetski proizvođači mobitela okrenuti su prema broju 112 (moderniji mobiteli ako pokušate zvati 92, 93 ili 94 automatski prebacuju na 112, neki mobiteli ne dozvoljavaju biranje dvocifrenih brojeva, poziv na 112 može se ostvariti i kad je mobitel zaključan, poziv na 112 može se ostvariti i kad nema signala -na mobitelu piše "SAMO HITNI POZIVI" ). Mišljenja smo da bi se prelaskom na nove brojeve koji odstupaju od jedinstvenog Europskog broja za hitne službe 112 prešlo na još jedno novo prijelazno razdoblje do potpunog uvođenja broja 112.

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

### **Ad 9.**

#### **Prijedlog izmjene (10.11.2009 14:11:04, neregistrirani korisnik)**

Državna uprava za zaštitu i spašavanje RH ( DUZS RH ) i njeni Područni uredi za zaštitu i spašavanje (PUZS) ustrojani na nivou županija temeljem pozitivnih zakonskih propisa RH imaju ovlasti kao i tehničke mogućnosti ( provođenjem Zakona o zaštiti i spašavanju a sukladno kojem se donose Standardni operativni postupci - SOP za pojedine vrste ugroza) koordinaciju određenih akcidentnih događaja, velikih nesreća i katastrofa i uvezivanje svih sudionika akcija zaštite i spašavanja u konferencijsku vezu ( putem Državnog centra 112 kao i Županijskih centara 112 ). Žurne službe nemaju ove tehničke mogućnosti a niti ovlasti već obavljaju svoj redoviti posao u navedenim situacijama. Uloga PUZS i ŽC 112 je koordinacija žurnih službi koje djeluju na području županija, gradova i općina a naročito u situacijama kad

neki akcidentni događaj prelazi po svojim posljedicama mogućnosti samih žurnih službi. U našem dosadašnjem radu pokazalo se da naša služba zaprimljene informacije o nekom akcidentu pravodobno analizira, obrađuje te prosljeđuje svim žurnim službama na koje se odnose. Tako smo na području Zadarske županije imali vrlo dobrih primjera koordinacije sa žurnim službama i JLS kod požara na o. Rivnju, požara na Velebitu (Starigrad) ,prijem i zbrinjavanje unesrećenih vatrogasaca na Kornatima, potragama za nesrećama aviona ( Cessna na Velebitu i Piper u moru kod Dugog otoka), kao i mnoštva akcija traganja i spašavanja koje provode HGSS-Stanica Zadar i ostale stanice uz angažiranje helikoptera HRZ. Naročito u takvim "životnim" situacijama se vidi dobra koordinacija ,bez predrasuda, između svih žurnih službi koje djeluju na području županije. Upravo zbog ovakvih situacija kad je potrebna koordinacija s jednog mjesta i kad "krene po zlu" je i oformljena DUZS. Osim toga naročito tijekom turističke sezone ŽC 112 imaju mogućnosti prespajati pozive i na stranim jezicima (npr. češki, slovački, mađarski, talijanski, njemački itd.) ,te biti konferencijski uvezani na onaj ŽC 112 u RH koji ima dežurnog operatera koji se može sa stranim turistom sporazumjeti na njegovu materinjem jeziku te mu dati ispravnu informaciju i pomoć. Sustav žurnih brojeva (SAD-911 i EU-112) je neminovnost, bez obzira na članice EU koje ga još nisu uvele a velika većina ga prepoznaje. To se vidi iz mnoštva poziva na broj 112 naročito u turističkoj sezoni gdje upravo strani državljani najviše koriste upravo broj 112 dok im brojevi 92,92 i 94 nisu prepoznatljivi, što mi kao turistička zemlja moramo uvažavati. Isto tako potrebno je naglasiti da su svi PUZS kao i Službe u sjedištu DUZS upoznati s dopisom (očitovanjem) Ministarstva mora, prometa i infrastrukture od kolovoza 2009. god. ,na zahtjev Hrvatske agencije za telekomunikacije (HAKOM) ,u vezi s izmjenom postojećih pozivnih brojeva za žurne službe u RH ( preporuka dodavanja znamenke "1" ispred postojećih brojeva npr. 192,193 i 194 ). Moramo naglasiti da se u potpunosti slažemo s navodima iz istog očitovanja gdje stoji : " Ovo Ministarstvo ocjenjuje neprihvatljivim predloženu izmjenom postojećih pozivnih brojeva za žurne službe i to ne samo polazeći od mjerodavne pravne stečevine EU i važećih hrvatskih propisa koji uređuju način i uvjete uporabe pozivnog broja 112, već i stoga što bi prelaskom na nove brojeve (koji odstupaju od jedinstvenog europskog broja za žurne službe 112) otvorili novo prijelazno razdoblje neizvjesnog trajanja do potpunog uvođenja broja 112 uz dodatne troškove prilagodbe tehničkih sustava kao i troškove promidžbe zbog upoznavanja korisnika usluga s tim novim "prijelaznim" brojevima što je posebno neprihvatljivo u uvjetima aktualne gospodarske krize i ograničenih sredstava u državnom proračunu. Iznimno ,u slučaju opravdanog zahtjeva Ministarstva unutarnjih poslova, ovo je Ministarstvo suglasno da se u skladu s postojećom praksom u većini država članica EU, a usporedno s uporabom broja 112, u RH zadrži odgovarajući poseban pozivni broj za potrebe policije, koji bi zajednički dogovorili MUP RH i HAKOM, u skladu s mogućnostima iz Plana numeriranja". Osim

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obročavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

### **Ad 10.**

#### **Prijedlog izmjene (PUZS, 10.11.2009 14:18:10 PUZS ZADAR)**

Državna uprava za zaštitu i spašavanje RH ( DUZS RH ) i njeni Područni uredi za zaštitu i spašavanje (PUZS) ustrojeni na nivou županija temeljem pozitivnih zakonskih propisa RH imaju ovlasti kao i tehničke mogućnosti ( provođenjem Zakona o zaštiti i spašavanju a sukladno kojem se donose Standardni operativni postupci - SOP za pojedine vrste ugroza)

koordinaciju određenih akcidentnih događaja, velikih nesreća i katastrofa i uvezivanje svih sudionika akcija zaštite i spašavanja u konferencijsku vezu ( putem Državnog centra 112 kao i Županijskih centara 112 ). Žurne službe nemaju ove tehničke mogućnosti a niti ovlasti već obavljaju svoj redoviti posao u navedenim situacijama. Uloga PUZS i ŽC 112 je koordinacija žurnih službi koje djeluju na području županija, gradova i općina a naročito u situacijama kad neki akcidentni događaj prelazi po svojim posljedicama mogućnosti samih žurnih službi. U našem dosadašnjem radu pokazalo se da naša služba zaprimljene informacije o nekom akcidentu pravodobno analizira, obrađuje te poroslijeđuje svim žurnim službama na koje se odnose. Tako smo na području Zadarske županije imali vrlo dobrih primjera koordinacije sa žurnim službama i JLS kod požara na o. Rivnju, požara na Velebitu ( Starigrad) ,prijem i zbrinjavanje unesrećenih vatrogasaca na Kornatima, potragama za nesrećama aviona ( Cessna na Velebitu i Pipper u moru kod Dugog otoka), kao i mnoštva akcija traganja i spašavanja koje provode HGSS-Stanica Zadar i ostale stanice uz angažiranje helikoptera HRZ. Naročito u takvim "životnim" situacijama se vidi dobra koordinacija ,bez predrasuda, između svih žurnih službi koje djeluju na području županije. Upravo zbog ovakvih situacija kad je potrebna koordinacija s jednog mjesta i kad "krene po zlu" je i oformljena DUZS. Osim toga naročito tijekom turističke sezone ŽC 112 imaju mogućnosti prespajati pozive i na stranim jezicima (npr. češki, slovački, mađarski, talijanski, njemački itd.) ,te biti konferencijski uvezani na onaj ŽC 112 u RH koji ima dežurnog operatera koji se može sa stranim turistom sporazumjeti na njegovu materinjem jeziku te mu dati ispravnu informaciju i pomoć. Sustav žurnih brojeva ( SAD-911 i EU-112 ) je neminovnost, bez obzira na članice EU koje ga još nisu uvele a velika većina ga prepoznaje. To se vidi iz mnoštva poziva na broj 112 naročito u turističkoj sezoni gdje upravo strani državljani najviše koriste upravo broj 112 dok im brojevi 92,92 i 94 nisu prepoznatljivi, što mi kao turistička zemlja moramo uvažavati. Isto tako potrebno je naglasiti da su svi PUZS kao i Službe u sjedištu DUZS upoznati s dopisom (očitovanjem) Ministarstva mora, prometa i infrastrukture od kolovoza 2009.god. ,na zahtjev Hrvatske agencije za telekomunikacije (HAKOM) ,u vezi s izmjenom postojećih pozivnih brojeva za žurne službe u RH ( preporuka dodavanja znamenke "1" ispred postojećih brojeva npr. 192,193 i 194 ). Moramo naglasiti da se u potpunosti slažemo s navodima iz istog očitovanja gdje stoji : " Ovo Ministarstvo ocjenjuje neprihvatljivim predloženu izmjenu postojećih pozivnih brojeva za žurne službe i to ne samo polazeći od mjerodavne pravne stečevine EU i važećih hrvatskih propisa koji uređuju način i uvjete uporabe pozivnog broja 112, već i stoga što bi prelaskom na nove brojeve (koji odstupaju od jedinstvenog europskog broja za žurne službe 112) otvorili novo prijelazno razdoblje neizvjesnog trajanja do potpunog uvođenja broja 112 uz dodatne troškove prilagodbe tehničkih sustava kao i troškove promidžbe zbog upoznavanja korisnika usluga s tim novim "prijelaznim" brojevima što je posebno neprihvatljivo u uvjetima aktualne gospodarske krize i ograničenih sredstava u državnom proračunu. Iznimno ,u slučaju opravdanog zahtjeva Ministarstva unutarnjih poslova, ovo je Ministarstvo suglasno da se u skladu s postojećom praksom u većini država članica EU, a usporedno s uporabom broja 112, u RH zadrži odgovarajući poseban pozivni broj za potrebe policije, koji bi zajednički dogovorili MUP RH i HAKOM, u skladu s mogućnostima iz Plana numeriranja". PUZS ZADAR

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obroječavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

**Ad 11.****Prijedlog izmjene (13.11.2009 14:12:30, neregistrirani korisnik)**

Jedinstveni žurni broj 112 uveden je da bi u trenucima kad nam je potrebna pomoć, mogli JEDNIM pozivom na JEDAN broj i u razgovoru sa JEDNIM operaterom zatražili pomoć. Sve ostalo što se dalje treba događati je u nadležnosti žurnih službi koje koordinira jedan CALL CENTAR tj. Centar 112. Iz dugogodišnjeg iskustva vezanog za vatrogasne intervencije, gdje je žurni broj 93 integriran još davne 1986.g. (tada Centar 985) te žurnog broja 94 2006.g. u Centar 112 u Požegi mogu zaključiti da nema nikakve potrebe za daljnjim postojanjem brojeva 91, 93, 94 i 9155. Sva lobiranja za postojanje tih brojeva nisu utemeljena na općem interesu. Stoga predlažem da se u Planu obrojčavanja za navedene žurne brojeve definira rok od 2 godine kada će se isti ugasiti ili preusmjeriti na JEDAN jedinstveni žurni broj 112.

**Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba usvaja prijedlog te napominje da nadležnost HAKOM-a nije ukidanje brojeva hitnih službi već usklađivanje Plana numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama.

**Komentari VIPnet d.o.o. (Igor, 17.11.2009 13:22:59)****Ad 1.****Prijedlog izmjene (VIPnet d.o.o.)**

Vipnet smatra da bi u Planu numeriranja uz dodatno pojašnjenje trebalo biti navedeno što konkretno znači istodobno funkcioniranje starih i novih brojeva, o kojim se novim brojevima radi, o kojim se tarifnim modelima i iznosima cijena radi, te planiranom terminu prebacivanja starih kratkih kodova na nove numeracije. Molimo Agenciju da jednoznačno definira da li to znači da u roku godinu dana navedeni kratki kodovi koji počinju s brojem 9 trebaju biti ugašeni, odnosno da li je dozvoljeno da unutar godine dana npr. usluga točno vrijeme može funkcionirati na broju „95“ i na broju „060xxxxxx“ ili samo na jednom od ta dva broja, ili radi zaštite interesa korisnika, Agencija smatra poželjnim da usluga mora funkcionirati istovremeno na oba broja, što bi eventualno zahtijevalo dodatne intervencije na mrežnim elementima u smislu postavljanja preusmjerenja i slično.

**Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba djelomično prihvaća prijedlog izmjene na način da će uz Plan numeriranja (obrojčavanja) na snagu stupiti i Odluka o donošenju plana numeriranja u kojoj će jasno biti propisani rokovi, način dodjele novih kratkih kodova kao te sve ostale informacije bitne za donošenje Plana numeriranja (obrojčavanja). Istodobno funkcioniranje starih i novih kodova (brojeva) znači da od trenutka kada se implementiraju novi kodovi (brojevi), pozivanje bude istodobno omogućeno, za određeno vremensko razdoblje, na oba koda (broja).

**Ad 2.****Prijedlog izmjene (VIPnet d.o.o.)**



Vipnet smatra da rezervacija predloženih troznamenkastih brojeva tj. ponovni prijelaz na takvu numeraciju hitnih službi neopravdan i nepotreban korak koji će samo unijeti kašnjenje u konačan prijelaz na jedinstveni broj 112.

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba ne prihvaća prijedlog budući da je zadatak HAKOM-a uskladiti Plan numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama. Temeljem prethodno navedenoga te sukladno dogovoru s hitnim službama HAKOM je za iste rezervirao troznamenkaste kratke kodove navedene u Planu numeriranja (obrojčavanja).

### **Ad 3.**

#### **Prijedlog izmjene (VIPnet d.o.o.)**

Kako je uz kod 118xx predviđeno samo dvije dodatne znamenke, a ta numeracija je općenito predviđena za davanje obavijesti (informacije) i za sve ostale davatelje usluga, predlažemo da se umjesto dodatne dvije, uvedu dodatne tri znamenke. Potrebno je uskladiti nazive koji se pojavljuju u Planu; „Obavijesti o telefonskim brojevima“, „Usluge davanja obavijesti o informacijama pretplatnika“ i „Usluga davanja obavijesti (informacija)“ jer smatramo da su oni kontradiktorni i nejasni. Sukladno navedenom, pod točkom 2., molimo Agenciju da pojašni prijelazni period funkcioniranja kodova 988 i zamjenskog koda koji počinje sa brojem 118.

- U članku 3. Kratki kodovi, navode se posebne usluge od javnog interesa, koje se dalje ne spominju u tablicama u kojima su popisani kratki kodovi. Molimo Agenciju da definira koji su kodovi primjenjivi za usluge od javnog interesa i što točno te usluge predstavljaju?
- U tablici u kojoj se navode usluge s dodanom vrijednosti postoje usluge osobnog broja s početnim kodovima 74 i 75. Molimo Agenciju da definira što točno te usluge predstavljaju i zašto su rezervirana dva početna koda za istu, a npr. za uslugu jedinstvenog pristupnog broja samo jedan?
- Pod uslugama s dodanom vrijednosti u tablici su propisani kratki kodovi 60, 609, 61, 62, 64, 65, 69, 74, 75, 76, 77, 800, 801. Očito je da su usluge s dodanom vrijednosti podijeljene po više nepovezanih kriterija, a koji se odnose na:
  - a. sadržaj koji se pruža (npr. opći, za djecu, za odrasle, humanitarni),
  - b. na uslugu koja se pruža (npr. pristup Internetu, glasovanje, prijave na nagradne igre),
  - c. na cijenu usluge (npr. usluga besplatnog poziva),
  - d. na druge funkcije koje se postižu (npr. usluga jedinstvenog pristupnog broja ili usluga osobnog broja).

Sama takva podjela je dosta netransparentna, te povlači za sobom pitanje zašto su sve te usluge svrstane pod zajednički nazivnik usluga s dodanom vrijednosti i što se s time željelo postići, odnosno koji je temeljni kriterij da se neka usluga smatra uslugom s dodanom vrijednosti (ako npr. usporedimo uslugu 062 s jedne strane koja u biti predstavlja klasičnu komunikaciju između dva korisnika po nominalnim cijenama poziva, s uslugom prijave na nagradne igre na drugoj strani koja možebitno uključuje samo govorni automat, ne vidimo jasnu poveznicu zašto bi se u oba slučaja radilo o usluzi s dodanom vrijednosti)?

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba djelomično prihvaća prijedlog. Zadatak HAKOM-a je uskladiti Plan numeriranja (obrojčavanja) s preporukama i odredbama Europske komisije, kao i praksom u mnogim zemljama. S obzirom da CEPT / ECTRA preporuka od 04. prosinca 1997. godine o Pristupu uslugama davanja obavijesti o informacijama pretplatnika putem broja 118 propisuje da 118 broj treba biti što kraći i lako pamtljiv, te sukladno praksi susjednih zemalja koje za te usluge koriste 4 do 5 znamenaka te također, budući da prema postojećem Planu numeriranja (obrojčavanja) duljina kratkih kôdova iznosi od tri do pet znamenaka, a u posebnim okolnostima (nedostatan kapacitet) može iznositi i šest znamenaka, stručna služba smatra da trenutni kapacitet kratkih kodova ne zahtjeva dodatno proširenje, odnosno omogućavanje korištenja kratkih kodova sa šest znamenaka (osim u slučaju 116XXX). Također, u slučaju realnog nedostatnog kapaciteta HAKOM će omogućiti dodjelu i kratkih kodova sa šest znamenaka. Nadalje, prelazno razdoblje istodobnog funkcioniranja 988 i 118XX broja je 6 mjeseci, što znači da će od trenutka kada se implementira novi 118XX broj za uslugu obavijesti o telefonskim brojevima istodobno funkcionirati taj broj kao i broj 988 u vremenskom razdoblju od 6 mjeseci.

- Nadalje, pod kodovima primjenjivima za usluge od javnog interesa smatraju se usluge od društvenog značaja koje su navedene u tablici unutar Plana numeriranja (obrojčavanja).
- Usluge osobnog broja predstavljaju nomadske usluge. Stručna služba će sukladno ITU-T preporukama E.168, E.168.1, i F.850 definirati osobni („nomadski“) broj kao broj koji jedinstveno identificira korisnika „nomadskih“ usluga, pomoću kojeg pozivajući pretplatnik pristupa korisniku „nomadskih“ usluga. Korisnik „nomadskih“ usluga može imati više od jednog „nomadskog“ broja (poslovni „nomadski“ broj za poslovne pozive i privatni „nomadski“ broj za privatne pozive). Izraz „nomadske“ usluge odnosi se za usluge gdje korisnik spaja svoj VoIP telefon na bilo koju terminacijsku točku mreže i ostvaruje/zaprima pozive koristeći isti broj. Također, „nomadske“ usluge se pružaju neovisno o fizičkoj lokaciji korisnika. Nadalje, numeracijski raspon 75 će sukladno još uvijek važem Planu numeriranja biti zamijenjen numeracijom 801 istekom godinu dana od donošenja trenutno važećeg Plana numeriranja.
- Usluge svrstane pod zajednički nazivnik usluga s dodanom vrijednosti podrazumijevaju kao što je to propisano Zakonom, svaku uslugu koja zahtijeva obradu prometnih podataka ili podataka o lokaciji bez prometnih podataka izvan opsega nužnog za prijenos komunikacije ili za obračun i naplatu troškova. Nadalje, navedene usluge su svrstane pod isti naziv nastavno na činjenicu da svaka sadrži nekakvu dodanu vrijednost, npr. dodatni sadržaj ili nacionalnu prepoznatljivost broja. Drugim riječima, svaka elektronička komunikacijska usluga u nepokretnoj mreži različita od javne telefonske usluge ima na neki način svojstvo dodane vrijednosti ili predstavlja usluge od javnog interesa. To su sve dodatne usluge koje nisu nužne za korisnika u smislu ostvarivanja osnovne komunikacije, već mogu imati svojstvo prepoznatljivosti broja na teritoriju Republike Hrvatske ili pak nuditi dodatne usluge po većoj cijeni. Dakle, nije bio presudan faktor samo cijena, već npr. 62 numeracija za usluge osobnog broja ima dodanu vrijednost u smislu prepoznatljivosti broja na cijelom teritoriju Republike Hrvatske.

**Komentari T-HT Grupe (Iva, 20.11.2009 11:36:42)**

## **Ad 1.**

### **Prijedlog izmjene (T-HT Grupe)**

Slažemo se da je potrebno promijeniti da kratki kodovi koji započinju s „9“, 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 (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.

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba prihvaća prijedlog izmjene na način da će se omogućiti korištenje kratkih kodova, osim u slučaju kada isti počinju sa znamenkom „9“, koji će se koristiti za buduće potrebe (podatkovne usluge i sl.).

## **Ad 2.**

### **Prijedlog izmjene (T-HT Grupe)**

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.

Kratki kodovi bi trebali imati od 3 do 5 znamenaka, iznimno do 6 znamenaka.

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba djelomično prihvaća prijedlog izmjene. Prema postojećem Planu numeriranja (obrojčavanja) duljina kratkih kôdova iznosi od tri do pet znamenaka, a u posebnim okolnostima (nedostatan kapacitet) može iznositi i šest znamenaka. Stručna služba smatra da

trenutni kapacitet kratkih kodova ne zahtjeva dodatno proširenje, odnosno omogućavanje korištenja kratkih kodova sa šest znamenaka (osim u slučaju 116XXX). U slučaju realnog nedostatnog kapaciteta HAKOM će omogućiti dodjelu i kratkih kodova sa šest znamenaka.

### **Ad 3.**

#### **Prijedlog izmjene (T-HT Grupe)**

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), a osobito je u skladu s praksom novijih nacionalnih planova numeriranja (Bosna i Hercegovina, Libanon).

Drugi model je model brojeva iz skupine usluga s dodanom vrijednosti, ali s posebnim uvjetima i novim predbrojem.

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.)

#### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba djelomično prihvaća prijedlog izmjene na način da će se kratki kodovi odabirati po formuli: 1ABCD, gdje su: A=2,4,6,7,8

B,C,D=0,...,9.

Nadalje, stručna služba je protiv navedenog prijedloga otvaranja novog 070 odredišnog koda iz razloga što će biti omogućena uporaba kratkih kodova te zbog štednje resursa za buduće potrebe.

### **Ad 4.**

#### **Prijedlog izmjene (T-HT Grupe)**

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). 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 operatora te ih učiniti javno dostupnima.

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba djelomično prihvaća prijedlog izmjene na način da će postojeći korisnici kratkih kodova dostaviti HAKOM-u prijedlog za prelazak svake pojedine usluge sa sadašnjih kratkih kodova na nove kratke kodove (brojeve) u roku 30 dana od dana stupanja na snagu Plana numeriranja (obrojčavanja). HAKOM će rješavati sve takve pojedinačne zahtjeve u roku 30 dana. Nakon primarne dodjele operatori su dužni u roku od 6 mjeseci od primitka Odluke o primarnoj dodjeli adresa ili brojeva implementirati nove (zamjenske) kodove (brojeve). Oba koda (broja) će biti paralelno u uporabi 12 mjeseci od dana implementacije primarno dodijeljenih kodova (brojeva). Nakon provedenih izmjena HAKOM će sve promjene učiniti javno dostupnima.

### **Ad 5.**

#### **Prijedlog izmjene (T-HT Grupe)**

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.

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba smatra da je prijedlog razuman, ali HAKOM nije trenutno u mogućnosti ispuniti traženo budući da je baza svih numeracija koja bi među ostalim omogućila elektronsko zaprimanje i obradu zahtjeva za primarnu dodjelu adresa i brojeva tek u postupku izrade.

### **Ad 6.**

#### **Prijedlog izmjene (T-HT Grupe)**

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.

### **Prijedlog stručne službe:**

Stručna služba prihvaća prijedlog izmjene na način da će sukladno ITU-T preporukama E.168, E.168.1, i F.850 definirati pojam usluga osobnog broja odnosno pojam nomadskih usluga na način da je osobni („nomadski“) broj, broj koji jedinstveno identificira korisnika „nomadskih“ usluga, pomoću kojeg pozivajući pretplatnik pristupa korisniku „nomadskih“ usluga. Korisnik „nomadskih“ usluga može imati više od jednog „nomadskog“ broja (poslovni „nomadski“ broj za poslovne pozive i privatni „nomadski“ broj za privatne pozive). Također, izraz „nomadske“ usluge odnosi se za usluge gdje korisnik spaja svoj VoIP telefon na bilo koju terminacijsku točku mreže i ostvaruje/zaprima pozive koristeći isti broj. Također, „nomadske“ usluge se pružaju neovisno o fizičkoj lokaciji korisnika.

## HAKOM

### Ad 1.

#### Prijedlog izmjene HAKOM:

Nastavno na Odluku Europske komisije od 30. studenog 2009. godine „amending Decision 2007/116/EC as regards the introduction of additional reserved numbers beginning with ‘116’“ stručna služba uvrstila je brojeve 116006 *Pozivni centar za žrtve zločina (Victims of Crime)* i 116117 *Pozivni centar za medicinske usluge (Non-Emergency Medical Services)* u Plan numeriranja kako je prikazano u tablici:

Pozivni centar za žrtve zločina(Victims of Crime)	116006
Pozivni centar za medicinske usluge (Non-Emergency Medical Services)	116117