

PRILOG

Komentari Telenora na Nacrt pravilnika o izmenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja za usluge u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji (u daljem tekstu: Nacrt pravilnika – fiksna)

Član 1.

U članu 1. Nacrta pravilnika predložena je izmena člana 7. važećeg Pravilnika tako da glasi:

„Nakon podnošenja zahteva za prenos broja, zabranjeno je kontaktiranje pretplatnika (korisnika) od strane operatora davaoca broja u svrhu njegovog zadržavanja kao pretplatnika (korisnika) operatora davaoca broja i nuđenja uslova povoljnijih od onih koji su zvanično ponuđeni na tržištu operatora davaoca broja, odnosno objavljeni od strane operatora davaoca broja.“

Potrebno je precizirati da li je zabranjeno kontaktiranje pretplatnika u svrhu zadržavanja ili je zabranjeno kontaktiranje pretplatnika i nuđenje uslova povoljnijih od onih koji su zvanično ponuđeni na tržištu.

Imajući u vidu da je pretplatnik u smislu Nacrta pravilnika "fizičko ili pravno lice koje koristi komunikacione usluge po osnovu zaključenog pretplatničkog ugovora sa operatorom ili na drugi predviđeni način, a kome je za ostvarivanje ovih usluga dodeljen broj;" pri čemu Nacrt pravilnika gorenavedenom formulacijom teži da zabrani kontaktiranje pretplatnika u svrhu zadržavanja zadire u domen zaštite potrošačkih prava koja se odnose samo na fizička lica – pretplatnike, stava smo da bi ukoliko se uvodi bilo kakva zabrana kontaktiranja pretplatnika u svrhu zadržavanja, trebalo izvršiti distinkciju u odnosu na pretplatnike – fizička lica i pretplatnike – pravna lica.

Telenor je stava da je ograničavanje kontaktiranja pretplatnika koji je u trenutku predaje zahteva za prenos broja i dalje pretplatnik operatora davaoca broja kršenje osnovnih korisničkih prava i slobode izbora korisnika sa jedne strane, i operatora kao učesnika tržišta elektronskih komunikacija sa druge strane. Dodatno ističemo da je preciziranje u smislu zabrane kontaktiranja u svrhu zadržavanja veoma neodređena kategorija i podložna arbitrarnoj oceni koja vrsta ponašanja se može okarakterisati kao komunikacija u svrhu zadržavanja, a koja ne. Npr. pretplatnik koji je podneo zahtev za prenos broja pozove korisnički centar Telenora i raspituje se za trenutne ponude tarifnih paketa iz razloga što je podneo zahtev za prenos broja, ali se preispituje da li zaista želi da prenese broj i razmišlja da odustane od zahteva za prenos. Da li se npr. ovakva sporna situacija može okarakterisati kao komunikacija sa pretplatnikom u svrhu zadržavanja pretplatnika pošto bi korisnički servis svakako izašao u susret pretplatniku i dao sve relevantne informacije u vezi sa ponudom.

Ističemo da bi uvođenje zabrane kontaktiranja pretplatnika u svrhu zadržavanja veštački ograničilo slobodu preduzetništva zajemčenu Ustavom Republike Srbije koja se isključivo može ograničiti zakonom, radi zaštite zdravlja ljudi, životne sredine i prirodnih bogatstava i radi bezbednosti Republike Srbije. Dodatno, nametanjem ograničenja kontaktiranja pretplatnika ograničava se načelo slobode trgovine iz Zakona o trgovini. Ističemo da bi se na ovaj način izvršila i diskriminacija pretplatnika koji su podneli zahtev

za prenos broja u odnosu na pretplatnike koji su podneli zahtev za raskidu ugovora pošto bi im se uskratilo pravo izbora iz ponude operatora davaoca broja.

Ukoliko se u potpunosti zabrani kontaktiranje pretplatnika u svrhu zadržavanja potrebno je dodatno definisati odnosno zabraniti nuđenje pogodnosti i sa strane operatora primaoca broja u situaciji kada korisnik koji je podneo zahtev za prenos broja želi da odustane od zahteva i to čini u poslovnici operatora primaoca broja ili elektronskim putem. Stava smo da je ovo pitanje neophodno definisati kako bi se obezbedila ravnopravnost svih učesnika na tržištu elektronskih komunikacija. S tim u vezi, predlažemo dopunu predmetnog stava:

"U slučaju odustanka pretplatnika od prenosa broja zabranjeno je kontaktiranje pretplatnika od strane operatora primaoca broja u svrhu odgovaranja pretplatnika od povlačenja zahteva za prenos broja."

Član 5. važećeg Pravilnika predviđa da zahtev za prenos broja sadrži i datum zahtevanog prenosa unutar propisanog vremenskog roka realizacije usluge. Ova opcija do sada nije zaživela iz razloga što je zahtevala dodatni razvoj centralne baze Agencije. S tim u vezi, ističemo da bi bilo veoma korisno i praktično za pretplatnike ukoliko bi se prilikom sledeće nadogradnje centralne baze iskoristila prilika i omogućila i ova funkcionalnost sistema.