**НАЦРТ 19.6.2020.**

На основу члана 8. став 1. тачка 1), члана 23. став 1. и члана 108. став 2. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13- УС, 62/14 и 95/18 - др. закон), члана 12. став 1. тачка 1) и члана 16. тачка 4) Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“,бр. 125/14 и 30/16),

Управни одбор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, на седници од \_\_.\_\_. 2020. године, доноси

**ПРАВИЛНИК**

**о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу**

I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

**Члан 1.**

Овим правилником се ближе уређују обавезе оператора који пружају услугу са додатом вредношћу у погледу објављивања детаљног описа и цене укупне услуге, односно свих њених саставних делова, оглашавања услуге, начина обрачуна и наплате услуге, начина обраде података о личности, података о саобраћају и података о локацији, контроле недозвољеног садржаја и решавања приговора и заштите интереса корисника.

**Члан 2.**

Поједини појмови употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

*Оператор услуге са додатом вредношћу* је лице, уписано у Евиденцију оператора електронских комуникационих мрежа и услуга, коју, као регистар води Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција), и које поседује софтверске алате за пружање услуга са додатом вредношћу и електронску опрему која је повезана са мрежом оператора јавне електронске комуникационе мреже.

*Оператор јавне електронске комуникационе мреже* је лице уписано у Евиденцију оператора електронских комуникационих мрежа и услуга, коју као регистар води Агенција, и које располаже јавном електронском комуникационом мрежом и корисницима омогућава приступ услугама оператора услуга са додатом вредношћу, а по уговореним обавезама обезбеђује и услугу тарифирања, обрачуна и наплате. Оператор јавне електронске комуникационе мреже може бити оператор услуге са додатом вредношћу, уколико ове услуге пружа преко сопствене платформе (електронске опреме и софтверских алата за пружање услуга са додатом вредношћу).

II. ОБАВЕЗЕ ОПЕРАТОРА УСЛУГЕ СА ДОДАТОМ ВРЕДНОШЋУ

**1. Начела поступања оператора**

**Члан 3.**

Оператор услуге са додатом вредношћу (у даљем тексту: Оператор Услуге) ће приликом пружања услуге са додатом вредношћу поступати у складу са одредбама важећих закона и подзаконских прописа у Републици Србији, у циљу заштите корисника.

Оператор Услуге је у обавези да услугу са додатом вредношћу (у даљем тексту: Услуга) пружа у складу са Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13 - УС, 62/14 и 95/18- др. закон, у даљем тексту: Закон) и овим правилником.

Оператор Услуге пружа Услугу самостално или у сарадњи са трећим лицем на основу међусобно закљученог уговора.

Оператор Услуге, дужан је да обезбеди да се Услуга пружа у складу са Законом и овим правилником, без обзира на то да ли Услугу пружа самостално или у сарадњи са трећим лицем, и независно од разграничења одговорности дефинисане уговором са трећим лицем.

Оператор Услуге је у обавези да обезбеди заштиту корисника Услуге тако што ће:

1. дати јасне и недвосмислене информације о врсти и садржини Услуге која се

пружа, цени и начину наплате Услуге;

1. оглашавати Услуге на начин да информације о пружаоцу Услуге буду јасне и транспарентне;
2. обезбедити да промотивне активности ни на који начин не буду обмањујуће нити

да на било који начин доводе у заблуду потенцијалне кориснике Услуге;

4) садржина услуге бити у складу са прописима у Републици Србији;

5) обезбедити посебну заштиту деце.

**2. Технички услови за пружање Услуге**

**Члан 4.**

Да би испунио техничке услове за пружање Услуге, Оператор Услуге је дужан да, у зависности од врсте Услуге, обезбеди електронску опрему и софтверске алате за пружање Услуге, који су намењени за прихватање телефонских позива, односно порука (текстуалних или мултимедијалних), њихово регистровање и прослеђивање, обраду само у сврху пружања Услуге и чување података у законском року.

**3. Начела пружања Услуга**

**Члан 5.**

Услуга се пружа и промовише на начин који не вређа и не злоупотребљава положај и/или особине појединца или скупа особа, као нпр. особе са инвалидитетом, особе са посебним потребама или малолетнике.

**4. Вођење евиденције о Услузи**

**Члан 6.**

За сваку пружену Услугу Оператор Услуге, је у обавези да води евиденцију о Услузи, укључујући податке о саобраћају, статистику о реализацији Услуге, и на захтев Агенције, евиденцију о другим подацима у вези са пружањем Услуге.

Оператор Услуге је у обавези да податке из става 1. овог члана чува најмање 12 месеци након датума пружања Услуге.

**Члан 7.**

Oпрему, уређаје и инсталације, која ће омогућити чување и заштиту релевантних података о саобраћају и личности у прописаном року, дужан је да обезбеди Оператор Услуге, самостално или у сарадњи са оператором јавне електронске комуникационе мреже.

Оператор Услуге и оператор јавне електронске комуникационе мреже закључују уговор којим дефинишу техничке и финансијске појединости, укључујући и обавезе које проистичу из овог правилника са циљем пружања Услуге корисницима.

Оператор Услуге је одговоран за правилан обрачун цене Услуге, сагласно начину тарифирања.

Наплату Услуге врши оператор јавне електронске комуникационе мреже уколико није другачије предвиђено уговором са Оператором Услуге.

У сврху заштите интереса корисника Услуге, Оператор Услуге и оператор јавне електронске комуникационе мреже су у обавези, да на захтев Агенције, доставе техничко-оперативне податке о начину пружања Услуге који су потребни за проверу података о пруженој Услузи.

III. ОПИС УСЛУГЕ

**1. Врсте Услуга**

**Члан 8.**

Услуге у смислу овог правилника могу бити:

* 1. услуге подршке корисницима;

1. испорука садржаја за децу;
2. испорука садржаја за одрасле;
3. медијске услуге;
4. услуге маркетинга;
5. услуге прикупљања средстава за хуманитарне сврхе;
6. игре на срећу;
7. гласање;
8. забавни садржаји;
9. паркинг сервис;
10. ауторизација приступа;
11. информисање корисника Услуге о статусу његових услуга;
12. наручивање роба и заказивање услуга, уколико се плаћа уз рачун за телекомуникациону услугу;

14) друге услуге које својом суштином и/или начином реализације могу да се подведу под неку од услуга из тач. 1) до 13) овог члана.

**2. Садржај и квалитет Услуге**

**Члан 9.**

Садржај Услуге мора бити у складу са оглашеним садржајем те Услуге.

Кад је садржај Услуге давање информација, информације морају да буду тачне и временски усклађене, а кориснику Услуге се мора јасно дати до знања када је информација последњи пут обновљена.

Садржај Услуге мора да буде у складу са законима и подзаконским прописима Републике Србије и не сме да подстиче корисника Услуге нити да му помаже да поступа у супротности са законом.

Услуга не сме да наруши приватност корисника Услуге нити да изазове непотребан страх, забринутост или патњу корисника Услуге.

Услуга не сме да подстиче корисника Услуге на превару, неовлашћену употребу или понављање позива без разлога.

Услуга којом се од позиваоца траже одређени лични подаци мора да буде у складу са Законом и посебним прописима којима се уређује заштита података о личности.

**Члан 10.**

Оператор јавне електронске комуникационе мреже, чију мрежу користи Оператор Услуге, у обавези је да, сагласно техничким могућностима, омогући доступност Услузи корисницима из других јавних електронских комуникационих мрежа, у складу са одредбама Закона, општим актима Агенције, међуоператорским уговорима о интерконекцији са другим мрежама и уговором који закључује са Оператором Услуге, у складу са чланом 7. oвог правилника.

У уговору закљученом са Оператором Услуге, оператор јавне електронске комуникационе мреже у обавези је да поштује начела недискриминације и транспарентности.

**3. Нумерација за приступ Услугама**

**Члан 11.**

Услуга се пружа коришћењем:

1) посебних бројева из Плана нумерације које додељује Агенција, и

2) интерном нумерацијом оператора јавне електронске комуникационе мреже (кратки SMS бројеви),

намењеним за те сврхе.

Структура бројева за Услуге, прописана је Планом нумерације, а начин објављивања овим правилником, како се корисници Услуге не би довели у заблуду.

IV. ЦЕНА УСЛУГЕ

**1.** **Обавештење о цени Услуге**

**Члан 12.**

Оператор Услуге приликом оглашавања својих Услуга обавезан је да на прикладан и лако разумљив начин објави обавештење о цени Услуге и начину њене наплате.

Оператор Услуге је у обавези да приликом оглашавања направи јасну разлику између обавештења о цени Услуге по трајању разговора или по количини пренетих података и обавештења о цени Услуге по позиву, као и да јасно прикаже цену електронске комуникационе услуге и Услуге у случајевима када су оне дате одвојено.

Приликом пружања Услуге, Оператор Услуге је у обавези да обезбеди да:

1) цена Услуге објављена у медијима буде јасно наведена;

2) цена буде написана фонтом који је по величини, боји, облику и позадини идентичан фонту телефонског броја за пружање Услуге (ако се објављује у штампаним или електронским медијима);

3) цена буде саопштена сваки пут када се саопшти број за пружање Услуге (ако се објављује у телевизијском или радио програму);

4) уколико се Услуга реализује позивањем телефонског броја, корисник Услуге буде обавештен о цени Услуге након успостављања везе, а пре почетка тарифирања Услуге;

5) уколико се ради о Услузи која има елементе игара на срећу, буде јасно назначено у рекламним порукама и обавештењу пре почетка тарифирања.

**2. Најава цене позива, почетак наплате и наплата Услуге**

**Члан 13.**

Оператор Услуге је у обавези да обезбеди да се на почетку сваког позива, а пре почетка пружања Услуге, најави цена позива и почетак наплате.

Потребно је да се након најаве из претходног става омогући прекид позива у року од најмање две секунде, а пре почетка наплате позива, како би корисник Услуге могао правовремено да одустане од коришћења Услуге.

Успостава позива према броју са додатом вредношћу не сме да буде безразложно одложена, односно лице које позива стављено на чекање, осим ако се време проведено на чекању не наплаћује, или ако је корисник Услуге упозорен да ће наплата бити извршена иако Услуга није у потпуности пружена.

Оператор Услуге је у обавези да обезбеди да цена Услуге од почетка до завршетка пружања исте, буде једнака, осим у случају да корисник изричито потврди да пристаје на њену промену.

Након прекида, позивалац може, уколико жели, да понови позив.

Оператор Услуге је у обавези да обезбеди да позиви не буду неразумно продужавани или задржавани. Неразумним продужавањем или задржавањем се нарочито сматра:

1) давање обмањујуће информације кориснику Услуге да ће, ако настави разговор, комуницирати са одређеном особом;

2) давање обмањујуће информације кориснику Услуге да ће, ако довољно дуго настави разговор, остварити одређену нематеријалну или стварну корист;

3) давање информације о постојању сметњи или тешкоћа у пружању садржаја Услуге и, након тога, позивање корисника Услуге да настави разговор јер се очекује уклањање сметњи.

Услуга која се наплаћује по минуту се пружа тако да се позивалац не задржава злонамерно у вези. За позиве на чекању, позивалац мора да буде информисан о томе да је у реду за чекање, а сваког минута обавештен о свом месту у реду.

Код пружања Услуга које се остварују слањем/примањем порука, оператор Услуге има следеће обавезе:

1) слања поруке кориснику Услуге пре активирања услуге којом се корисник обавештава о цени Услуге, учесталости примања порука и начину прекида коришћење Услуге;

2) ако се уз цену Услуге, наплаћује и трошак за пренос података, та информација се објављује у поруци из тачке 1) овог става;

3) активирања услуге тек након што корисник Услуге потврди намеру коришћења услуге слањем одговарајуће поруке;

4) омогућавања кориснику да у сваком тренутку може да прекине коришћење Услуге слањем одговарајуће поруке на кратки SMS код.

Дозвољено је наплаћивање позива/порука само у терминима у којима се може остварити сврха позива (нпр. код интерактивних квиз игара са директним укључивањем позивалаца, само у време када се квиз емитује).

Оператор Услуге је у обавези да, без наплате обавештења, обавести корисника о сваком износу већем од 1.000,00 динара потрошеном за позив према броју за Услугу или да прекине позив када његово трајање достигне десет минута, односно након десет послатих/примљених порука, у зависности од тога која околност пре наступи.

**3. Посебни облици плаћања Услуге**

**Члан 14.**

Оператор Услуге, пре активирање Услуге дужан је да у потпуности појасни кориснику услове посебних облика плаћања.

Оператор Услуге је у обавези да кориснику Услуге који плаћа Услугу из става 1. овог члана омогући прекид њеног коришћења у било ком тренутку, тако да се одмах обустави пружање исте.

V. ОГЛАШАВАЊЕ УСЛУГЕ

**1. Општа правила за оглашавање Услуге**

**Члан 15.**

У свим промотивним активностима Услуга мора да буде детаљно описана, уз укључивање цене и начина наплате Услуге, тако да опис Услуге буде јасан, читљив и лако разумљив кориснику.

Забрањено је обмањивање корисника Услуге пружањем погрешних, непотпуних или других нетачних информација које га могу довести у заблуду, као и прикривање информација које су кориснику потребне за доношење одлуке о коришћењу Услуге.

Ако је поред цене за Услугу потребно додатно плаћање, такво додатно плаћање треба навести у промотивним активностима из става 1. овог члана на јасан, лако разумљив и читљив начин.

Услуга може да буде означена као „бесплатна“, само ако је Планом нумерације тако дефинисана. Погодности које се остварују коришћењем Услуге треба да буду означене као поклон који се добија за коришћење Услуге, а не као „бесплатне“.

У оквиру промотивних активности обавезно је објављивање назива, адресе и података за контакт Оператора Услуге, укључујући и телефонски број који није из категорије бројева услуга са додатом вредношћу.

Цена Услуге садржи и износ пореза на додату вредност. Ако се цене приступа Услузи из мобилне и фиксне електронске комуникационе мреже разликују, обе цене треба да буду засебно приказане.

Визуелни промотивни материјал обавезно садржи информације које се једноставно проналазе и које су јасне, лако разумљиве и читљиве кориснику Услуге, а односе се на цену Услуге, назив, адресу и контакт телефонски број оператора Услуге, као и на начин њене наплате, начин пријаве за Услугу и начин прекида коришћења исте.

Промотивни материјал који се само слуша, без визуелне подршке (нпр. радио реклама), садржи информације о цени Услуге, називу, адреси и контакт телефонском броју оператора Услуге, прочитане јасно и полако, као и информације о начину наплате, начину пријаве за Услугу и начину прекида њеног коришћења.

Код промотивних активности које се преносе путем телевизије или неких других аудио-визуелних медија, информација о цени приказује се визуелно или звучно, на исти начин на који се приказује број Услуге, и треба да буде поновљена сваки пут када се понови број који треба позвати. Величина и брзина визуелне презентације морају да буду такве да могу да се прочитају и разумеју са уобичајене удаљености од екрана, а звучне презентације изговорене полако и јасно.

Приликом оглашавања бројева, потребно је да кôд прописан Планом нумерације за Услуге буде јасно одвојен од остатка броја (9xx xxxxxx).

Услуге које пружају садржај намењен искључиво одраслим лицима, поред информације о цени позива и почетку наплате, пре почетка пружања Услуге неопходно да садрже поруку упозорења, нпр. „Ако имате мање од 18 година, а немате дозволу родитеља/старатеља, одмах прекините позив.“.

Уколико се Услуга користи за прикупљање донација, код сваког оглашавања те услуге обавезно је назначити колики део цене Услуге је намењен донацији за одређену сврху, а колики део се односи на покривање трошкова Оператора Услуге.

**2. Садржај огласа за Услугу**

**Члан 16.**

Сваки оглас за Услугу обавезно садржи детаљан опис садржаја Услуге, њену цену, начин пријаве за Услугу, као и начин прекида њеног коришћења.

Опис Услуге треба буде јасан, лако разумљив и читљив кориснику. Обмањивање, довођење у заблуду корисника пружањем погрешних, непотпуних или нетачних информација, односно прикривање информација које су потребне кориснику Услуге да донесе одлуку о њеном коришћењу није дозвољено.

Уз сваки оглас за Услугу објављен у јавним гласилима потребно је објавити назив, пуну адресу седишта и матични број Оператора Услуге, као и телефонски број за контакт са Оператором Услуге који не сме бити из категорије бројева са додатом вредношћу.

Огласна порука која упућује на телефонски број за који важи посебна тарифа треба да садржи износ те тарифе, уочљив током целог трајања огласне поруке.

VI. НАЧИН ОБРАЧУНА И НАПЛАТА УСЛУГЕ

**Члан 17.**

Оператор Услуге је дужан да обезбеди детаљну спецификацију рачуна за коришћење Услуге сагласно прописима о заштити потрошача и да је достави кориснику на захтев.

Оператор Услуге је одговоран за решавање приговора корисника сагласно Закону и општим актима Агенције, прописима о заштити потрошача и општим начелима закона којим се уређују облигациони односи.

VII. НАЧИН ОБРАДЕ ПОДАТАКА

**1**. **Обрада података о личности**

**Члан 18.**

У циљу заштите приватности и података о личности, Оператор Услуге је дужан да поступа у складу са прописима који уређују заштиту података о личности.

Подаци о личности прикупљени пружањем Услуге могу да се обрађују само у складу са прописима који уређују заштиту података о личности, и то искључиво у сврху наплате пружених услуга.

Оператор Услуге је дужан да обезбеди примену свих техничких, организационих и кадровских мера у циљу обезбеђивања заштите података о личности корисника.

Подаци добијени пружањем Услуге морају да буду заштићени (криптовани) и могу им приступати само овлашћена лица, и то у сврху наплате пружених услуга, као и ради решавања приговора. Оператор Услуге дужан је да води и чува евиденцију која садржи податке о томе ко је, када и из ког разлога приступао тим подацима. Садржаји порука и снимљени разговори, изузев оних за које је уложен приговор, бришу се по истеку рока за приговор, а остали подаци бришу се у складу са Законом.

Лице из става 1. овог члана није овлашћено, нити сме давати на увид другим лицима податке о личности корисника Услуге, осим у случајевима када је то предвиђено Законом.

**2. Обрада података о саобраћају**

**Члан 19.**

Оператор Услуге који обрађује и чува податке о саобраћају претплатника и корисника Услуге дужан је да те податке избрише или учини непрепознатљивим лице на које се ти подаци односе, од тренутка када подаци о саобраћају престану да буду неопходни за пренос комуникације, осим у случајевима када се ради о подацима:

1) које Оператор Услуге користи ради пружања, оглашавања и продаје Услуге, уз претходни пристанак лица на које се подаци односе, у мери и времену неопходном за те сврхе;

2) који се задржавају у складу са одредбама Закона.

Оператор Услуге је у обавези да поступа у складу са одредбама члана 122. Закона, којим се уређује обрада података о саобраћају.

**3. Обрада података о локацији**

**Члан 20.**

Оператор Услуге може обрађивати податке о локацији корисника Услуге, који нису подаци о саобраћају, само када се лица на која се ти подаци односе учине непрепознатљивим или уз њихов претходни пристанак ради пружања Услуге, у мери и времену неопходном за те сврхе.

Оператор Услуге је у обавези да поступа у складу са одредбама члана 123. Закона, којим се уређује обрада података о локацији.

VIII. ЗАШТИТА МАЛОЛЕТНИКА И ЗЛОУПОТРЕБА УСЛУГЕ

**1. Заштита малолетника**

**Члан 21.**

Оператор Услуге је дужан да у складу са техничким могућностима, предузме све разумне мере како би онемогућио употребу Услуге на начин који би могао угрозити физички, ментални или морални развој малолетника.

Под разумним мерама из става 1. овог члана, између осталог, подразумева се следеће:

1) ограничавање промоције наведене Услуге;

2) укључивање, пре почетка пружања Услуге, изјаве да Услуге пружају садржај искључиво намењен одраслима (нпр. „Ако имате мање од 18 година, а немате дозволу родитеља/старатеља, одмах прекините позив“);

3) утврђивање старости корисника пре почетка пружања Услуге (нпр. потврда старосног статуса корисника – малолетник млађи од 12 година, малолетник млађи од 16 година, пунолетна особа).

Услуге намењене малолетницима и њихова промоција не смеју да их подстичу на понављање позива истог броја, нити на употребу других Услуга.

**2. Злоупотреба Услуге**

**Члан 22.**

Злоупотребом услуге, у смислу овог правилника, сматра се организовање квизова и сличних игара у којима се обећавају награде које се никада не додељују или их осваја лице повезано са организатором наградног квиза.

Злоупотребом Услуге сматра се и организовање квизова и сличних игара које се тарифирају по времену, у којима се оствари телефонски позив, али се никада не оствари комуникација са говорном машином, спикером, водитељем на ТВ или радио станици, односно успостави се веза, након чега се добија информација о чекању на укључење у програм које се не дешава.

IX. ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

**1. Приговори корисника Оператору Услуге**

**Члан 23.**

Оператор Услуге је дужан да обезбеди услуге службе за подршку корисницима Услуге путем телефона, електронске поште или писаним путем.

Број телефона службе за подршку корисницима Услуге обавезно је бесплатан број (800) или број који се тарифира по цени јавно доступне телефонске услуге у националној мрежи. Тај број не сме да буде број са додатом вредношћу (9XX), нити број у иностранству.

Приговор корисника Услуге на износ задужења или на квалитет Услуге, подноси се Оператору Услуге у писаној или електронској форми.

Оператор Услуге је у обавези да спроведе административну и техничку проверу навода из приговора.

Оператор Услуге дужан је да поступа у складу са одредабама члана 113. Закона, којима се уређује приговор претплатника оператору.

**2. Приговор корисника Агенцији**

**Члан 24.**

У случају да Оператор Услуге одбије приговор корисника Услуге, исти може да се обрати Агенцији ради посредовања у вансудском решавању спора и то у року од 15 дана од дана пријема одговора Оператора Услуге, односно у року од 15 дана од дана истека рока у коме је Оператор Услуге био дужан да се изјасни о поднетом приговору.

Агенција обавештава Оператора Услуге о приговорима из става 1. овог члана и захтева од њега да се у року од 15 дана, или краћем, уколико околности то захтевају, изјасни о утврђеним неправилностима, односно да их отклони и о томе обавести Агенцију.

Агенција води евиденцију поднетих приговора у вези са пружањем Услуге.

У случају спора у вези са пружањем Услуге надлежан је суд на територији Републике Србије.

X. ПРЕЛАЗНА И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

**Члан 25.**

Оператор Услуге који у моменту ступања на снагу овог правилника пружа Услугу дужан је да своје пословање усклади са овим правилником, у року од шест месеци од дана његовог ступања на снагу

**Члан 26.**

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу („Службени гласник РС“, бр. 76/11 и 91/11- исправка).

**Члан 27.**

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

***О б р а з л о ж е њ е***

**I. Правни основ**

Правни основ за доношење Правилникa о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу (у даљем тексту: Правилник), садржан је у одредбама чл. 8. став 1. тачка 1), 23. став 1. и 108. став 2. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13-УС, 62/14 и 95/18 - др. закон, у даљем тексту: Закон), као и у чл. 12. став 1. тачка 1) и 16. тачка 4) Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РC“, бр. 125/14 и 30/16).

Наведене одредбе, између осталог, прописују да Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција), односно Управни одбор, доноси општи акт којим се ближе уређују обавезе оператора услуга са додатом вредношћу, нарочито у погледу оглашавања, начина обрачуна и наплате тих услуга, затим начина обраде података о личности, саобраћају и локацији, као и контроле недозвољеног садржаја, решавања приговора и заштите интереса корисника.

**II. Разлози за доношење**

Приликом анализе рада и провере поступања оператора услуга са додатом вредношћу од стране стручних служби Агенције, као и анализом жалби корисника на рад оператора услуга са додатом вредношћу уочени су недостаци у примени Правилника о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу („Службени гласник РС“, бр. 76/11 и 91/11- исправка, у даљем тексту: Правилник). У складу са наведеним припремљен је Предлог новог правилника о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу, како би се пружање услуга са додатом вредношћу регулисало у складу са променама и иновацијама у овој области и како би се обезбедила заштита корисника.

**III. Објашњење појединих решења**

Приликом израде Правилника о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу (у даљем тексту Оператор Услуге) анализирана су досадашња искуства стручних служби Агенције и у складу са тим је припремљен предлог текста новог Правилника са следећим изменама и допунама:

* Измењене су дефиниције оператора услуга са додатом вредношћу (у даљем тексту Оператор Услуге), како би се прецизирали услови које мора да испуни Оператор Услуге,
* Обавезе Оператора Услуге су измењене у односу на претходну верзију, у том смислу да је Оператор Услуге сада одговоран за законитост пружања услуге без обзира да ли је пружа самостално или у сарадњи са трећим лицима,
* Прецизирани су технички захтеви које Оператор Услуге мора да испуни, као и обавезе у смислу евиденције и обраде података о пруженим услугама,
* У складу са појавом нових услуга дефинисане су категорије услуга које се могу сматрати услугама са додатом вредношћу у смислу овог правилника и
* Прецизније су прописане обавезе оператора приликом оглашавања услуге, начина тарифирања и упознавања корисника о садржају и начину наплате услуга, а у циљу спречавања довођења корисника у заблуду.

**IV. Предлог даљих активности**

Предлаже се да Управни одбор Агенције размотри и усвоји Нацрт правилникa, као и да се исти, након тога, у складу са одредбама чл. 34-36. Закона, упути на јавне консултације у трајању од 15 радних дана.

Након спроведених јавних консултација, извршиће се обрада приспелих примедаба, предлога и сугестија и Управном одбору Агенције ће се доставити одговарајући Предлог правилника. По усвајању Предлога правилника, сагласно члану 23. став 2. Закона и члану 57. став 1. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10, 99/14, 30/18 - др. закон и 47/18), предметни правилник се упућује ресорном министарству, на даљу надлежност, ради прибављања мишљења о његовој уставности и законитости.

**V. Процена финансијских средстава**

За спровођење овог правилника није потребно обезбедити посебна средства у финансијском плану Агенције.