

ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈЕ
"ТЕЛЕКОМ СРБИЈА"
АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД

Бр. 249408/1
12.08. 2011. год.

VIP MOBILE d.o.o.
Бр. K/42/11
12.08. 2011. год.
БЕОГРАД, Оmlаdinskih brigada 21
РЕПУБЛИКА СРБИЈА

TELENOR d.o.o.
Broj-Number 429/224/11
Datum-Date 12-08-2011
БЕОГРАД-BELGRADE

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

Република Србија - Републичка
Агенција за електронске комуникације-Београд
15 AUG 2011

Орг. јед.	Свој	Прилог	Бројник
01	3491	499/11	

БЕОГРАД
Вишњићева бр. 8.

**ПРЕДМЕТ: ОБЈЕДИЊЕНИ КОМЕНТАРИ НА НАЦРТ ПРАВИЛНИКА О ОБАВЕЗАМА
ОПЕРАТОРА УСЛУГА СА ДОДАТОМ ВРЕДНОШЋУ**

Поштовани,

У вези са објављеним јавним консултацијама о нацрту Правилника о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу, оператори Телеком Србија а.д., Telenor и Vip mobile, овом приликом износе јединствене коментаре и ставове поводом истог:

Предлажемо да се у **преамбули** нацрта Правилника иза „и 108.“ унесе „став 2.“, у циљу прецизнијег одређивања одредбе која даје правни основ РАТЕЛ-у за доношење овог правилника.

Предлажемо измену значења појмова „услуга са додатом вредношћу“, „оператор услуга са додатом вредношћу“ и „пружаоца садржаја услуге са додатом вредношћу“ из **члана 2.** нацрта Правилника, из следећих разлога.

У члану 4. тачка 53. ЗЕК-а је прописано да је услуга са додатом вредношћу услуга која захтева обраду података о саобраћају или податка о локацији који нису подаци о саобраћају, изван опсега неопходног за пренос комуникације или за обрачун и наплату трошкова. Мишљења смо да дефиниција „услуга са додатом вредношћу“ из члана 2. нацрта Правилника треба ускладити са значењем овог појма из ЗЕК-а. У том смислу, требало би имати у виду и специфичности и разноврсност начина пружања услуга са додатном вредношћу на тржишту електронских комуникација у Републици Србији, те предлажемо следеће њено значење:

„Услуга са додатом вредношћу је свака услуга која може, али не мора бити јавна комуникациона услуга, која основној комуникационој услузи додаје нову вредност кроз обраду пренесених података и достављање кориснику обрађених података кроз електронску комуникациону мрежу, података о саобраћају или података о локацији без података о саобраћају, изван опсега који је потребан за остваривање електронских комуникација или за обрачун и наплату трошкова, а где оператор услуга са додатом вредношћу додатно обрађује информације кориснику обогаћивањем њихове форме и/или садржаја и њиховим лоцирањем и/или складиштењем, при чему се услуга са додатом вредношћу наплаћује уз основну



комуникациону услугу или самостално, кроз обједињен или посебан налог за наплату ове две услуге.“

Мишљења смо да се код дефинисања значења оператора услуга са додатом вредношћу није у потпуности имала у виду обавеза из члана 108. став 1. ЗЕК-а којом је прописана обавеза оператора услуга са додатом вредношћу да унапред објави детаљан опис и цену укупне услуге, односно свих њених саставних делова. С обзиром, да према наведеним одредбама ЗЕК-а оператор услуга са додатом вредношћу мора да објави детаљан опис и цену укупне услуге, сматрамо да ту обавезу може да испуни једино лице које је у нацрту Правилника означено као пружалац садржаја услуге са додатом вредношћу, јер свим тим подацима (опис услуге и цену укупне услуге) не располаже оператор електронских комуникационих мрежа или услуга који пружаоцу садржаја услуге са додатом вредношћу пружа техничке услове за пружање те услуге. Тим подацима оператор електронских комуникационих мрежа или услуга може располагати само у ситуацији да је истовремено и пружалац услуга са додатом вредношћу. Сагласно изнетом, обавезе у вези са пружањем услуга са додатом вредношћу могу се наметнути правним и физичким лицима који пружају услуге са додатом вредношћу, а оператору електронских комуникационих мрежа и услуга само у случају када директно и непосредно пружају услуге са додатом вредношћу. У складу са изнетим, предлагемо да се измени значење појма оператор услуга са додатом вредношћу и пружаоца садржаја услуге са додатом вредношћу као и да се јасно препозна и дефинише улога оператора електронских комуникационих мрежа и услуга и његов однос са оператором услуга са додатом вредношћу као и услови под којима тај однос може да се успостави.

Напомињемо да одредбе ЗЕК-а не познају пружаоца садржаја ове услуге, већ само оператора услуга са додатом вредношћу. Према нашем мишљењу, оператор услуга са додатом вредношћу мора пословати по одредбама ЗЕК-а и бити регистрован као оператор. У том смислу се јасно морају разликовати две групе ових оператора (оператори услуга са додатом вредношћу и оператори електронских комуникационих мрежа и услуга који могу истовремено бити и оператори услуга са додатом вредношћу). Мишљења смо да одредбе нацрта Правилника не уважавају изнето. Наиме, нацрт Правилника пружаоца садржаја ове услуге не третира као оператора који мора бити регистрован за пружање услуга са додатом вредношћу и из тог разлога се углавном неоправдано обавезе намећу оператору електронских комуникационих мрежа и услуга и у случају када он није пружалац садржаја, што сматрамо да није у складу са ЗЕК-ом.

У складу са изнетим, предлагемо да се уместо дефиниције „оператора услуга са додатом вредношћу“ и „пужаоца садржаја услуге са додатом вредношћу“ у члан 2. нацрта Правилника унесе искључиво дефиниција „Оператора услуга са додатом вредношћу“ која гласи:

„Оператор услуга са додатом вредношћу је правно лице које пружа услугу додате вредности крајњем кориснику.“

Поред тога, потребно је нагласити и дефиницију оператора јавне комуникационе мреже преко чије инфраструктуре се реализује услуга са додатом вредношћу:

„Оператор јавне комуникационе мреже је правно лице које располаже јавном комуникационом мрежом и Оператору услуга са додатом вредношћу обезбеђује техничке услове и/или услугу наплате и обрачуна за пружање услуга са додатом вредношћу.“

Ради бољег разумевања обавеза које намеће овај Правилник потребно је раздвојити „Оператора услуга са додатом вредношћу„ и „Оператора јавне комуникационе мреже„. У случају да „Оператор јавне комуникационе мреже„ самостално пружа услуге са додатом вредношћу својим корисницима он преузима обавезе „Оператора услуга са додатом вредношћу„ које су прописане правилником за овог оператора („Оператора услуга са додатом вредношћу„).

Дефиниција корисника услуга са додатом вредношћу није потпуна јер услузи са додатом вредношћу не мора да се приступи позивом броја из Плана нумерације. Услузи може да се приступи и преко Интернета а да се само за неки део услуге искористи веза са мобилним телефоном, на пример за аутентификацију корисника услуге додате вредности, ауторизацију наплате, испоруку обавештења, испоруку неког дела услуге итд. У том смислу и ова дефиниција мора да се промени како не би испустили велики број сервиса који се већ реализују и како би се регулисало цело тржиште услуга додате вредности базираних на електронским комуникационим мрежама. Ево два примера где се услуга додате вредности реализује без приступа услузи позивом броја из Плана нумерације:

- корисник се пријави у банци да прима обавештења о променама на текућем рачуну – кориснику се без приступа броју из Плана нумерације испоручује информација о промени путем СМС-а кад год се она деси;

ако узмемо мобилни портал, он већ препознаје број корисника и уопште се не користи план нумерације да би корисник послао захтев за рецимо неку мелодију коју жели да купи, већ он изабере исту преко портала, она му се испоручи на мобилни и уради се наплата у позадини – ово је иста услуга додате вредности као и када се мелодија наручи и купи СМС-ом – само је технологија наручивања другачија, али услуга је иста, услуга је мелодија која се наплаћује са мобилног рачуна и испоручује на мобилни телефон крајњег корисника.

У складу са изнетим предлажемо измену дефиниције „Корисника услуге додате вредности“ у члан 2. нацрта Правилника, тако да иста гласи:

„Корисник услуге додате вредности је лице које користи услуге додате вредности којима приступа преко услуга јавних електронских комуникационих мрежа“.

С обзиром, да се садржај ових основних појмова (услуга, оператор услуга са додатом вредношћу, корисник услуге додате вредности) битно разликује од садржаја истих дефиниција из нацрта Правилника, уколико се прихвати наш предлог, требало би и садржај нацрта Правилника значајно изменити и ускладити са ново дефинисаним основним појмовима.

Сматрамо да је веома битно да се разумеју разлози због чега је неопходно да се препознају и раздвоје улоге оператора јавне комуникационе мреже и оператора услуга са додатом вредношћу, и то из следећих разлога:

1. Оператори услуга са додатом вредношћу могу бити технички повезани на више различитих оператора јавних комуникационих мрежа а да при томе пружају исте услуге крајњим корисницима ових мрежа. С обзиром да услугу додате вредности креира управо оператор услуге додате вредности а да оператор јавне комуникације мреже даје техничке могућности за њено захтевање, испоруку и/или наплату, оператор јавне комуникационе мреже нема увид у начин њеног

креирања, исправност како у законском смислу тако и у смислу онога што је крајњи корисник захтевао односно очекивао, квалитет израде итд.

Имајући у виду наведене објективне околности, оператор јавне комуникационе мреже не може бити одговоран за исту, односно предметним правилником се мора установити одговорност оператора услуга додате вредности за садржај услуге коју пружа крајњем кориснику.

2. Уколико оператор услуга додате вредности не би био одговоран за креирање садржаја/пружање додате услуге, оправдано се поставља питање који од рецимо 3 мобилна оператора који су повезани са неким провајдером (устаљена терминологија) је одговоран пред РАТЕЛ-ом за креирање неке непримерене додате услуге од стране тог провајдера ако је она испоручивана крајњим корисницима мрежа сва три мобилна оператора. Да ли за садржај/услугу, који се креира на једном месту, могу правно да буду одговорна три различита мобилна оператора која ни на који начин не учествују у креирању и пружању те услуге додате вредности?
3. Провајдери услуга додате вредности данас праве свој медија план и раде оглашавање у складу са уговорима које закључују са медијским кућама како за оглашавање тако и за реализацију услуга додате вредности, те није јасно на који начин би оператор јавне комуникационе мреже могао да контролише начин оглашавања појединачних услуга додате вредности када у том процесу не учествује, нити треба да учествује, док се нацртом Правилника директно ставља у положај одговорног правног лица и по овом питању.
4. Комуникација са корисником путем услуге додате вредности може да представља само један мали елемент целокупне услуге коју оператор услуга додате вредности пружа кориснику. На пример, куповина карте за паркирање преко мобилног телефона је само један делић услуге наплате паркирања коју пружа неко комунално предузеће. То комунално предузеће одлучује да ли је могуће или не продати неку паркинг карту кориснику који је захтевао (услов временског ограничења за зону), то предузеће одређује цену карте и оглашава исту, то предузеће креира и испоручује карту на мобилни телефон. То предузеће додатно ради проверу на терену да ли је на време купљена карта и издаје казне када то није урађено. Такође, то предузеће додатно омогућава алтернативне начине куповине паркинг карте и ради оглашавање услуге и објављивање услова коришћења исте. Како оператор јавне комуникационе мреже може да буде одговоран за исправно креирање и испоруку паркинг карте у овом случају, као и за исправно оглашавање цене, промене цене итд., што би по оваквом нацрту правилника био?
5. Може се направити директна аналогија са неким другим технологијама – третирањем оператора јавне комуникације мреже као одговорног за пружање услуге додате вредности преко јавне комуникационе мреже је преседан који се не сме дозволити јер би онда на пример Телеком Србија требао да буде одговоран за све садржаје који се објављују на Интернету у Србији, или се размењују путем Интернета у Србији, тамо где је Телеком омогућио приступ Интернету – било за

резиденцијалне било за бизнис кориснике. И у том случају сви добро знају шта су законски прописи и шта се сме а шта не сме објављивати, какав говор је дозвољен а какав не, али нико не сматра Телеком одговорним када се деси на пример говор мржње на неком сајту на Интернету већ аутора и уређивача тог сајта, без обзира ко је обезбедио инфраструктуру за приступ Интернету.

6. Последице проглашавања оператора јавних комуникационих мрежа за операторе додатих услуга са свим обавезама које им се намећу нацртом Правилника између осталог могу довести до следећег:

- Раскид уговора са свим или великим бројем постојећих провајдера услуга додате вредности због објективне немогућности контролисања пословање провајдера, тачније њиховог начина креирања и оглашавања услуга додате вредности (приход од услуга додате вредности у приходу оператора јавних комуникационих мрежа је занемарљив а потенцијална опасност од пружања услуга на овај начин је велика)
- Напред наведено би за последицу имало вероватно гашење више десетина малих и средњих ИТ предузећа у Србији којима је главна делатност управо пружање услуга додате вредности или отпуштање великог броја запослених у овим предузећима
- Укидање великог броја сервиса за крајње кориснике који су већ навикли на коришћење истих јер постоји и велики број сервиса који имају велику вредност за корисника у смислу благовременог информисања, уз напомену да услуге додате вредности нису само из сегмента забаве.

Сматрамо да оваквом концепцијом правилника највише губе крајњи корисници и предузећа која се баве услугама додате вредности па се поставља озбиљно питање шта је циљ оваквог правилника и шта је то што се истим жели постићи. Оператори јавних комуникационих мрежа подржавају РАТЕЛ у намери да регулише тржиште услуга додате вредности али да би се то урадило пре свега треба да се препознају праве улоге и одговорности свих учесника, при чему треба узети у обзир како реалну ситуацију на тржишту Србије тако и примере уређења сличних односа у земљама у региону.

Као пример доброг дефинисања ових односа наводимо правилнике донете од стране регулаторне агенције и министарства у Хрватској у којима су јасно раздвојене улоге оператора јавних комуникационих мрежа и оператора услуга додате вредности и детаљно прописани сви елементи њиховог односа и утицаја на крајњег корисника.

Уз напомену да наведени суштински коментари битно мењају садржај и концепцију овог правилника, у мери у којој је то могуће тј. уз изнете оградe, дајемо и коментаре на садржај одредби нацрта Правилника, али више у циљу да укажемо на потребу додатног појашњења појединих одредби или усклађивања са одредбама ЗЕК-а.

Предлажемо да се став 1. **члана 3.** нацрта Правилника брише, јер је сваки оператор дужан да поштује важеће прописе и то не само у циљу заштите корисника.

У погледу садржаја става 3. и 4. члана 3. нацрта Правилника, се поново уочава потреба јаснијег дефинисања обавеза оператора услуга са додатом

вредношћу у складу са одредбама ЗЕК-а. Такође, сматрамо да обавеза поштовања важећих прописа од стране свих правних и физичких лица постоји и без обзира да ли су се на то обавезале уговорне стране у уговору. Поред тога, сматрамо да не треба преваљивати обавезе пружаоца садржаја ове услуге на оператора електронских комуникационих мрежа и/или услуга. Према нашем мишљењу ови пружаоци услуга морају бити регистровани као оператори у смислу ЗЕК-а и преузети одговорност за своје пословање. С обзиром да постоји пракса да оператори услуга додате вредности (у пракси познати као провајдери) склапају уговоре са подуговарачима за пружање услуга додате вредности (на пример неке банке не пружају самостално услуге додате вредности него преко провајдера који су повезани са операторима јавних комуникационих мрежа) потребно је да се ускладе ставови 3 и 4 узимајући у обзир ту чињеницу.

„Оператор услуга са додатом вредношћу може са другим правним или физичким лицима, које производе садржаје, уговорити давање садржаја тих услуга, при чему за садржај одговара произвођач садржаја.“

Када је у питању садржај става 4. члана 3. нацрта Правилника, првенствена примедба се односи поново на обвезника ових обавеза. Према нашем мишљењу, а у складу са чл. 108. ст. 1. ЗЕК-а, ове обавезе треба да има само оператор за услуге са додатом вредношћу (уз уважавање горе изнетих сугестија да се измене основне дефиниције из овог правилника).

У вези са **ставом 4 алинеја 2** члана 3. нацрта Правилника отвара се питање кога треба оглашавати као даваоца услуге. Наиме ако се оглашава давалац(пружалац/оператор) услуге како је то дефинисано овим нацртом Правилника, то би значило да у случају, на пример, куповине паркинг карте путем мобилног телефона сваки од 3 мобилна оператора треба да буде посебно наведен као давалац услуге за своје кориснике јер по овом нацрту они су оператори услуга додате вредности и одговорни за услугу куповине паркинг карата путем мобилног телефона. Даље последице тога биле би посебне рекламе за услугу паркирања за кориснике сваког од три мобилна оператора, јер је сваки од мобилних оператора одговоран за своју услугу према својим корисницима, те не може да постоји заједничка реклама и оглашавање за услугу већ то мора да се ради појединачно како би се јасно могла утврдити и одговорност за начин рекламирања/оглашавања - између осталог уговарач оглашавања је оно лице које и врши плаћање другом лицу за услугу оглашавања, те се мора дефинисати јасно уговорни однос за оглашавање. Исти пример везан је и за све друге услуге додате вредности – било базиране на мобилној, било на фиксној телефонији било на Интернету. У случају да решење из нацрта Правилника остане непромењено, исто би подразумевало да ако је оператор услуге додате вредности оператор јавне комуникационе мреже и услуге, онда свака услуга мора посебно да се оглашава за кориснике све три мреже, тачније, не може постојати једна реклама у којој се наводе сви оператори чијим корисницима су услуге омогућене, јер мора да постоји јасна линија одговорности за оглашавање и поред услуге мора да се наведе ко услугу пружа.

Код претходно описаног примера то би значило да услугу мПаркинга пружају три мобилна оператора у Србији независно и да је сваки од тих оператора одговоран за ту услугу и да морају да се праве посебне рекламе за сва три мобилна оператора (начин оглашавања је сада погрешан за све услуге додате вредности и то би по оваквом нацрту Правилника морало да се промени) и да се каже да услугу куповине паркинг карте пружа Телеком Србија за своје кориснике, Теленор за своје и Вип мобајл за своје кориснике и да корисници који имају било који проблем са том

услугом требају да се обратe свом матичном оператору јер је он оператор услуге додате вредности – све жалбе на квалитет услуге подnose се мобилном оператору, па би тако и жалба везана за казну коју је корисник добио што није платио паркинг морала да се поднесе мобилном оператору ако корисник на пример тврди да је добио информацију да му је паркин плаћен али му је написана казна.

Овом приликом дајемо још један пример из праксе – сервис додатне вредности банака – ако је оператор услуга додате вредности мобилни оператор и ако је мобилни оператор одговоран за све аспекте оглашавања и квалитета услуге, исто подразумева да банка мора да пита појединачно сваког мобилног оператора за сваку ствар коју у начину оглашавања жели да промени – рецимо на свом порталу или кроз редовни извод о текућем рачуну и слично и при томе би морала да прави посебне огласе за кориснике сваког од оператора – да 3 пута понови исту ствар само са различитим подацима мобилног оператора да би се могла јасно успоставити линија одговорности према нацрту овог Правилника, а корисник би требао рекламацију на испоручену информацију да подноси мобилном оператору (на пример корисник се пожали да не добија СМС код сваке промене на текућем рачуну, или му није јасно како је добио да му је стање 25.000 динара а зна да има 30.000 динара и слично) јер мобилни оператор као оператор услуга додате вредности по члану 3 став 4 тачка 2 треба да буде наведен као пружалац услуге.

У вези садржаја члана 4. став 1. алинеја 1. мишљења смо да је исти потребно исправити, и сходно члану 127. ЗЕК-а обавезати оператора услуга са додатом вредношћу да обезбеди опрему за законито пресретање услуга са додатом вредношћу, уместо опреме за пресретање електронских комуникација.

Такође, потребно је брисати и став 2. члана 4, пошто сходно члану 44. ЗЕК-а ресорно министарство доноси технички пропис којим се прописују захтеви за поједине врсте електронских комуникационих мрежа, припадајућих средстава, електронске комуникационе и терминалне опреме и именује тело/а за оцењивање усаглашености. Тек по обављању ових законских обавеза могуће је спроводити поступак оцењивања усаглашености.

Став 1. **члана 6.** нацрта Правилника, према нашем мишљењу није довољно јасан. У том смислу, није прецизно одређено шта се тачно подразумева под „приговором на начин пружања Услуге“ и да ли се ти приговори поднесе РАТЕЛ-у, а не прво оператору за услуге са додатом вредношћу. Према члану 113. ЗЕК-а претплатници услуга електронских комуникација остварују право приговора на квалитет пружене услуге и износ којим је задужен за пружену услугу, приговор се подноси оператору, а тек када је приговор одбијен, могу се обратити РАТЕЛ-у, тако да сматрамо да се сходно примењују та правила и на однос оператора услуга са додатом вредношћу и кориснике ових услуга.

Поред тога, није јасно шта конкретно значи и на који начин ће Агенција „пратити све приговоре на начин пружања Услуге“, као и на које се „деловање у сарадњи са надлежним органима“ и којим надлежним органима односи ова одредба и то приликом решавања приговора, у случају великог броја приговора или у било ком другом случају које може према мишљењу РАТЕЛ-а проузроковати штету кориснику. Не видимо правни основ за овакво деловање РАТЕЛ-а.

Такође, се поставља питање форме обраћања претплатника РАТЕЛ-у, зато што ЗЕК не прописује да је то приговор. Подсећамо да решење Агенције којим се

решава о правима и обавезама оператора и корисника доноси директор по службеној дужности или на захтев заинтересоване стране (чл. 22. ЗЕК-а).

Рок из става 2. члана 6. нацрта Правилника је сматрамо недовољан за припремање изјашњења, и сматрамо да или треба да се одреди у сваком конкретном случају, а евентуално овим правилником одредити његово минимално трајање, а не како је предложено да је 5 радних дана или краће.

Из изнетих разлога, предлагемо да се или брише члан 6. нацрта Правилника или усклади са одредбама ЗЕК-а. Предлагемо да се питање подношења приговора уреди на следећи начин:

„Ако корисник поднесе приговор оператору јавних комуникационих услуга на износ којим је задужен за пружену услугу са додатном вредношћу, или приговор на квалитет пружене услуге у складу са прописима који уређују област електронских комуникација, оператор јавно комуникационих услуга ће приговор корисника, након провере, проследити оператору услуга са додатном вредношћу, у року од 15 дана од дана пријема тог приговора.

У случају из претходног става овог члана оператор јавних комуникационих услуга мора доставити оператору услуга са додатном вредношћу име и презиме и адресу, или назив и седиште корисника, те проверене податке о спорном рачуну или услузи.

Оператор услуга са додатном вредношћу мора приговор из става 1. овог члана решити у складу са прописима који уређују област електронских комуникација. Примена обавеза из овог члана, ближе се уређује међусобним уговором који закључују оператор јавне комуникационе услуге и оператор услуга са додатном вредношћу, а којим обавезно регулишу услови и начин повезивања оператора услуга са додатном вредношћу на јавну комуникациону мрежу оператора јавних комуникационих услуга, одговорност оператора услуга са додатном вредношћу за квалитет и садржај услуга са додатном вредношћу, као и за благовремено, јасно и недвосмислено обавештавање корисника о свим информација за коришћење ове услуге. Основне одредбе тог уговора саставни су део општих услова пословања оператора јавних комуникационих услуга.

Одредбе става 1.-4. овог члана регулишу права и обавезе оператора услуга са додатном вредношћу који није истовремено и оператор јавне комуникационе мреже. Оператор јавних комуникационих услуга може бити и оператор услуга са додатном вредношћу, у ком случају ће се на њега применити све обавезе које су прописане овим чланом за оператора услуга са додатном вредношћу.

У **члану 7.** став 1. нацрта Правилника, предлагемо да се бришу речи „и остале податке, на захтев Агенције“, јер сматрамо да обавезе оператора морају бити прописане односно унапред познате.

У вези са садржајем **члана 8.** нацрта Правилника желимо да укажемо да постоји велики број различитих услуга додате вредности и пракса је да се уговорима не дефинише увек цена тих услуга већ бизнис модел. Ценовник се дефинише на различите начине – ако се јавна комуникациона услуга и услуга додате вредности посебно наплаћују онда сваки од оператора дефинише цену своје услуге, док се у случају када се услуга додате вредности наплаћује кроз премијум цену јавне комуникационе услуге (на пример сервис базирани на интелигентним мрежама у фиксној телефонији) тада ценовник одређује оператор јавне комуникационе услуге и то за сваку од категорија услуга које ће се на овај начин реализовати (и у овом

случају провајдер је тај који ће придружити конкретну услугу конкретном броју те реално он одређује која ће цена услуге бити а оператор јавне комуникационе мреже само сетује одговарајући тарифни систем на својој интелигентној платформи). Не може се правити уговор или анекс за сваку нову појединачну услугу коју провајдер покрене ако је та нова услуга део неке категорије услуга која је уговором о сарадњи већ дефинисана. Оператор јавне комуникационе мреже може да буде одговоран само за исправну наплату у складу са ценом коју оператор услуге додате вредности придружи својој конкретној услузи – не може бити одговоран ако провајдер каже јавно да је цена 50 динара по минути позива а услугу је реализовао на 0900 броју за који је предвиђена цена од 60 динара по минути позива, или у случају услуга додате вредности базираних на СМС порукама ако је за мелодију са ознаком МН1 на броју 1234 оглашена цена од 50 динара а оператор услуге додате вредности пошаље ка систему за наплату неког мобилног оператора цену од 60 динара за овакав захтев корисника. Оно за шта оператор јавне комуникационе мреже јесте одговоран је исправност функционисања система за наплату а не за начин како ће оператор услуге додате вредности исти користити.

У погледу **става 4 члана 8. нацрта Правилника** поставља се питање који су то техничко-технолошки услови који би се контролисали? Агенција би морала исте да пропише да би могла да их контролише. Слажемо се да Агенција може да тражи детаљан опис техничко-технолошког начина реализације неке услуге са циљем идентификовања евентуалног проблема.

Имајући у виду наведене примедбе, предлажемо да се цео члан 8. нацрта Правилника преформулише тако да гласи:

„Оператор јавне комуникационе услуге и Оператор услуга додате вредности закључују уговор, којим дефинишу техничке и финансијске појединости, укључујући и обавезе које проистичу из овог правилника, а са циљем пружања услуга додате вредности од стране Оператора услуга додате вредности корисницима Оператора јавне комуникационе услуге.

Оператор услуге додате вредности је дужан да, самостално или у сарадњи са оператором јавне комуникационе мреже или својим подуговарачима, обезбеди опрему, уређаје и инсталације, који ће омогућити чување и заштиту релевантних података о саобраћају и личности у трајању од најмање 6 месеци.

Оператор услуга додате вредности одговоран је за правилно оглашавање цена Услуга и начина тарифирања.

Оператор јавне комуникационе услуге је одговоран за правилан обрачун, тарифирање и наплату Услуге, сагласно начину тарифирања прецизираним у уговору са Оператором услуга додате вредности, уколико пружа услугу наплате и обрачуна оператору услуга додате вредности. Оператор услуге додате вредности је одговоран за правилан обрачун, тарифирање и наплату Услуге уколико исти реализује самостално.

У сврху заштите интереса корисника, Оператор јавне комуникационе услуге и Оператор услуга додате вредности дужни су да на захтев Агенције доставе техничко-оперативне податке о начину пружања Услуге потребне за проверу података о пруженој Услузи.“

Сматрамо да је потребно кориговати **члан 9. нацрта правилника** с обзиром на чињеницу да оператори јавне комуникационе мреже не уступају нумерацију трећим лицима. Имајући у виду да оператор услуга са додатом вредности пружа своје услуге

корисницима различитих оператора јавних комуникационих мрежа да би се избегла ситуација да оператору услуга са додатом вредношћу за исту услугу сваки оператор додељује посебан број из плана нумерације (што би имало за последицу да се приликом оглашавања за исту услугу наводи различит број за сваку мрежу) потребно је предвидети да се оператори услуга са додатом вредношћу обраћају Агенцији за доделу негеографских бројева из плана нумерације намењених за пружање ових услуга (услуге са додатом вредношћу, услуге гласања телефоном и сл.). Овим би се постигло да услуга коју оператор са додатом вредношћу пружа буде доступна преко јединственог броја без обзира из које мреже позив потиче.

Будући да постоји велики спектар услуга додате вредности, које нису као такве дефинисане **чланом 10.** нацрта Правилника, предлагемо да се овај члан допуни на начин којим би се утврдиле постојеће услуге додате вредности али и оставила могућност пружања нових услуга додате вредности у складу са развојем овог тржишта. С тим у вези, предлагемо следећу формулацију:

„ Услуга са додатом вредношћу у смислу овог Правилника је услуга где корисник добија додатну вредност као резултат употребе услуге са додатом вредношћу, а за коју плаћа додатни новчани износ за саму услугу електронске комуникације у односу на цену саме услуге додате вредности, и то могу бити услуге из следећих категорија:

- приступ и/или испорука садржаја информативног, едукативног или забавног карактера;

- информисање корисника о статусу његових услуга;
- наручивање односно заказивање неких услуга;
- ауторизација приступа;
- напредни комуникацијски сервиси;
- плаћање роба и услуга – плати производ;
- наградне игре, питалице и игре на срећу;
- услуге везане за електронске и штампане медије и Интернет;
- приступ и/или испорука садржаја за одрасле

као и друге услуге које својим карактером и начином реализације могу да се подведу под неку од ових категорија услуга.“

Везано за **члан 12.** нацрта Правилника потребно је детаљно уредити односе између оператора јавне комуникационе мреже и оператора услуга додате вредности имајући у виду следеће:

1. Оператор јавне комуникационе мреже има право да самостално, без наметања обавезе, а у складу са својом пословном политиком, донесе одлуку да ли ће омогућити својим корисницима неку услугу додате вредности кроз сарадњу са неким оператором услуга додате вредности, а та сарадња може се реализовати преко сопствене или инфраструктуре неког другог оператора јавне комуникационе мреже на коју је оператор услуга додате вредности повезан.
2. Оператор услуга додате вредности склапа комерцијални уговор са оператором јавне комуникационе мреже за пружање услуга додате вредности корисницима тог оператора. У случају да оператор услуга додате вредности своју услугу пружа преко инфраструктуре неког другог оператора јавне комуникационе мреже, то се додатно уређује уговорима о међуповезивању између два оператора јавне комуникационе мреже као и комерцијалним уговором између оператора услуга са

додатом вредношћу и оператора који пружа услугу техничке инфраструктуре (свако са сваким потписује уговор у овој ситуацији).

У складу са изнетим предлажемо нову формулацију члана 12. , тако да гласи:

„Уколико Оператор услуга додате вредности пружање услуга додате вредности реализује преко инфраструктуре једног Оператора јавне комуникационе мреже а жели да Услуга буде доступна и из других електронских комуникационих мрежа, Оператор јавне комуникационе услуге на чију мрежу је повезан оператор услуга додате вредности је дужан да, сагласно техничким могућностима, омогући доступност Услузи, у складу са одредбама Закона, општим актима Агенције, међуоператорским уговорима о интерконекцији са другим мрежама и уговором који закључује са Оператором услуга додате вредности, а на основу претходно регулисаног Уговора у складу са ставом 1. Члана 8. (како предлажемо у овим коментарима).

У уговору закљученим са Оператором услуга додате вредности, Оператор јавне комуникационе мреже мора поштовати начела недискриминације и транспарентности.“

У вези **члана 13.** нацрта Правилника, мишљења смо да би кориснику – позиваоцу пре свега требало обезбедити довољно добар квалитет услуге са додатом вредношћу, и да је стога информација о броју линија које су на располагању за позиве, сувишна.

У вези садржаја **члана 18.** нацрта Правилника, подсећамо да се корисницима наплаћује цена успоставе електронске комуникације уколико се иста користи приликом реализације услуге додате вредности и цена додате услуге. Кориснику ће у највећем броју случаја посебно бити наплаћиване ове две цене а само у специјалним случајевима цена електронске комуникације и цена услуге додате вредности наплаћују се заједно (на пример сервиси базирани на интелигентној платформи у фиксној мрежи и неки сервиси базирани на СМС порукама). Због тога предлажемо допуну формулације става 3:

„Оператор услуга додате вредности мора да направи јасну разлику између обавештења о цени која се наплаћује по трајању разговора или количини саобраћаја, цени која се наплаћује по позиву и цени која се наплаћује независно од позива и да јасно прикаже цену телекомуникационог дела услуге и услуге додате вредности, када се ове две цене наплаћују одвојено.“

Члан 19. нацрта Правилника прописује велики број техничких услова које није могуће испоштовати приликом реализације услуга додате вредности и наметање таквих техничких услова може довести до престанка нуђења одређених типова услуга додате вредности. Став 4. овог члана није може испунити и логика тренутних сервиса је у супротности са истим. Такође, став 6. овог члана није могуће испунити из разлога што исти имплицира постојање он-лајн рејтинга за кориснике фиксне телефоније и постпаида, што је још увек технолошка будућност а не реалност свуда у свету. Са друге стране сама сервисна логика упада у телефонску везу је спорна како са технолошког тако и са правног аспекта. Када је у питању ограничење по дужини трајања, на ИН платформи Телекома Србија су сви позиви ка ПРМ сервисима већ сада ограничени на максималну дужину од 10 минута. Након тог

периода, веза се аутоматски прекида и тиме корисник штити од могућности прекомерне потрошње. Потпуно је нејасно из којих разлога се тај период продужава на 30 минута када постојећа правила функционисања ИН сервиса у том домену већ пружају бољу заштиту корисника од оне предвиђене нацртом Правилника. Немогућност ненаплаћивања реда за чекање из става 4. у комбинацији са ставом 9. директно ће проузроковати да се укину сервиси са редом за чекање, што верујемо да није била намера.

Из наведених разлога, предлажемо да се бришу ставови 4., 6., 7. и 9. члана 19. нацрта Правилника.

У вези става 10. члана 19. потребно је нагласити да се услуге додатне вредности не иницирају искључивао слањем СМС или ММС поруке већ смс и ммс могу да учествују у процесу реализације сервиса али да има и других технологија које се за иницирање могу користити. Исто тако не мора да значи да ће се кориснику наплатити услуга када пошаље СМС па није јасно какве везе има бројање СМСова за потребе овог става. Можда је СМС који се шаље бесплатан а кориснику се наплаћује услуга у неком моменту њене реализације – рецимо када корисник пошаље СМС то је само захтев и од разних параметара може да зависи да ли ће му услуга бити испоручена и наплаћена. Значи бројање СМСова или ММСова нема смисла са аспекта контроле и заштите корисника. Предлажемо да се став 10. овог члана такође брише будући да га је тешко или немогуће реализовати

Везано за горе наведене коментаре, дајемо предлог форумлације члана 19. :

„Оператори услуга додате вредности морају да обезбеде да се на почетку сваког позива, а пре почетка пружања Услуге, најави цена позива и почетак наплате.

Одредбе ст. 1 овога члана не примењују се на услуге телефонског гласања.

Цена Услуге од почетка до завршетка пружања исте, мора бити једнака, осим у случају да корисник изричито потврди да пристаје на њену промену.

Позиви не смеју да буду неразумно продужавани или задржавани. Неразумним продужавањем или задржавањем се сматрају:

- 1) давање обмањујуће информације кориснику да ће, ако настави разговор, комуницирати са одређеном особом;
- 2) давање обмањујуће информације кориснику 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 да настави разговор јер се очекује уклањање сметњи.

Услуга која се наплаћују по минути не сме да се пружа тако да се позивалац злонамерно задржава у вези. За позиве на чекању позивалац мора да буде информисан о томе да је у реду за чекање.

Оператор услуга додате вредности има следеће обавезе:

- 1) код пружања Услуге које се остварује слањем/примањем СМС порука, потребно је јасно назначити на који начин се прекида коришћење Услуге. То значи да кориснику Услуге уз број и цену мора бити истакнут и начин прекида коришћења Услуге, односно да корисник може у сваком тренутку да престане са коришћењем Услуге слањем поруке садржаја „STOP”;
- 2) за Услугу која се остварује слањем/примањем СМС порука, корисник мора да буде обавештен о цени и начину прекида коришћења Услуге пре активирања тражене Услуге, као и о томе да се уз цену Услуге наплаћује и

трошак за пренос података за оне Услуге у којима се исти наплаћује;

Забрањено је наплаћивање позива према Услугама у терминима у којима се не може остварити сврха позива (нпр. код интерактивних квиз игара са директним укључивањем позивалаца, у време када се квиз не емитује).“

У вези са садржајем **члана 21.** нацрта Правилника, напомињемо да одредбе ЗЕК-а не предвиђају овлашћење РАТЕЛ-а да пропише садржај уговора којим се преноси право на коришћење нумерације, ни у случају пружања услуга са додатом вредношћу ни из других разлога. Наиме, чл. 76. ЗЕК-а предвиђа само обавезну претходну сагласност на уговор којим се уступа на коришћење додељена нумерација ради коришћења у комерцијалне сврхе, а не за сопствене потребе, као и да ће дате сагласности РАТЕЛ објавити на својој Интернет страни.

У погледу садржаја **члана 24.** нацрта Правилника напомињемо да услугу додате вредности не може да оглашава оператор јавне комуникационе мреже већ то може да ради само оператор услуга са додатом вредношћу – онај ко креира и управља услугом па је, самим тим немогуће испунити обавезу наметнуту у ставу 3. овог члана да се објави пун назив, матични број и адреса седишта оператора услуге (по нацрту овог правилника то је оператор јавне комуникационе мреже), када је потребно да се објаве ови подаци за фирму која ту услугу заиста и пружа и која је једина која може дати исправне и квалитетне информације кориснику. На овај начин квалитет услуга додате вредности у смислу подршке корисницима директно се обара, јер се корисници већ годинама едукују ко је одговоран за услуге које користе и већ се тражи од оператора тих услуга (провајдери) да објаве своје податке и имају контакт центре за подршку. Ако се на овоме буде инсистирало то само значи да ће оператори јавних комуникационих мрежа и корисници имати проблеме јер ће морати да прихватају рекламације за услуге које нису њихове и мораће да их прослеђују даље а онда ће се губити време и можда се рекламације неће решавати на време. Ако се оператори јавних комуникационих мрежа буду сматрали одговорним за пружање ових услуга то може довести до великих турбуленција на тржишту и комплетног ревидирања пословања ових оператора са правим пружаоцима ових услуга (провајдери) јер је пословно ризично бити одговоран за услуге које нису под твојом контролом и које ти не пружаш већ само пружаш другим правним лицима техничке елементе за реализацију и/или наплату тих услуга. Оператори јавних комуникационих мрежа су одговорни за телекомуникациони део услуга пред корисницима. На пример одговорни су за испоруку порука, за успоставу позива, за тарифирање итд.

Када је у питању **члан 25.** нацрта Правилника, као што је кроз коментаре на претходне чланове и указано, постоје оператор јавне комуникационе мреже и оператор услуге додате вредности. Оператор услуга додате вредности може са оператором јавне комуникационе услуге дефинисати уговор који садржи више елемената:

- техничке и комерцијалне услове приступа мрежи,
- начин давања података у сврху међусобног обрачуна и наплате крајњим корисницима услуга и
- однос сваке уговорне стране са корисницима услуга,

Оператор услуга додате вредности може а не мора да уговори са оператором јавних комуникационих мрежа услугу наплате и обрачуна. Самим тим то је услуга која се пружа операторима услуга додате вредности па се не може рећи да Оператор услуге врши обрачун и обавља наплату својих услуга од претплатника, односно корисника коме је пружена Услуге, у своје име и за свој рачун. Ту се мора извршити јасно раздвајање наплате телекомуникационе услуге коју ради оператор јавне комуникационе услуге у своје име и наплата услуге додате вредности коју ради оператор јавне комуникационе услуге у име Оператора услуга додате вредности. У неким ситуацијама оператор услуга додате вредности може да одлучи да самостално врши наплату и обрачун крајњим корисницима. Последице овако дефинисане наплате могу резултовати укидањем највећег броја, ако не и свих услуга додате вредности које се сада реализују са провајдерима.

Додатно, начин прихватања и решавања приговора корисника предложен чланом 34. нацрта Правилника јасно издваја за које приговоре је надлежан оператор услуга јавне комуникационе мреже а за које оператор услуга додате вредности. У том смислу, и у овом члану потребно је јасно издвоји за које приговоре је надлежан један а за које други оператор.

Предлажемо следећу формулацију члана 25.:

„Оператор јавне комуникационе услуге врши обрачун и обавља наплату услуга додате вредности од претплатника, односно корисника коме је пружена Услуга, у име и за рачун оператора услуга додате вредности, или у своје име и за свој рачун када самостално пружа услуге додате вредности. Оператор услуга додате вредности врши обрачун и обавља наплату услуга додате вредности од претплатника, односно корисника којима је пружена Услуга, у своје име и за свој рачун, када то ради самостално. У поступку наплате потраживања по основу пружене Услуге спроводи се поступак опомене корисника као и други поступци у складу са законом и интерним актима предузећа..“

Оператор јавне комуникационе мреже је дужан да уз рачун достави и детаљну спецификацију рачуна за коришћење Услуга додате вредности сагласно прописима о заштити потрошача на захтев корисника, у случају да пружа услугу наплате и обрачуна Оператору услуга додате вредности.

Оператор услуга додате вредности је дужан да уз рачун достави и детаљну спецификацију рачуна за коришћење Услуга додате вредности сагласно прописима о заштити потрошача на захтев корисника, у случају када самостално врши наплату и обрачун Услуга крајњим корисницима.

Оператор јавне комуникационе мреже одговоран је за решавање приговора на услугу јавне комуникационе мреже којом се обезбеђује приступ односно испорука услуге додате вредности и за исправност тарифирања а Оператор услуге додате вредности одговоран је за решавање приговора на квалитет услуге додате вредности и њено оглашавање сагласно Закону и општим актима Агенције, прописима о заштити потрошача и општим начелима закона којим се уређују облигациони односи.“

Сматрамо да је члан 33 нацрта Правилника потребно брисати, пошто сходно члану 22. став 7. Закона о наградама („Службени гласник РС“ бр. 84/04, 85/05 и 95/10) Министар финансија ближе прописује услове, начин и поступак за

приређивање игара на срећу путем интернета, телефона или на други начин путем телекомуникационих веза.

Везано за **члан 34.** нацрта Правилника, а с обзиром да је према нашем мишљењу овај члан непотпун и не уважава реалну праксу и разноликост услуга додате вредности па је самим тим у пракси неприменљив, а и потпуно је супротан са већ устаљеним начином рада како оператора тако и провајдера, предлагемо допуну формулације јер је веома битно да се приговор на квалитет Услуге поднесе оном ко је услугу креирао и пружио а то није оператор јавне комуникационе мреже већ оператор услуге додате вредности (у нацрту овог правилника пружалац садржаја), како би корисник био на прави начин заштићен. Треба узети у обзир чињеницу да оператори јавних комуникационих мрежа и провајдери већ годинама раде на едукацији крајњих корисника да им услуге пружају провајдери (оператори услуга додате вредности). Додатно, инсистира се већ дуже време и кроз уговоре да провајдери омогуће квалитетну и сталну подршку за услуге додате вредности и да оглашавају своје бројеве за подршку корисницима у вези услуге коју пружају. Предлагемо следећу формулацију овог члана:

„Оператор услуге са додатом вредности је дужан да обезбеди услуге службе за подршку корисницима путем телефона, електронске поште или писаним путем. Телефонска служба за подршку корисницима коју воде физичке особе, мора бити доступна најмање између 08 и 16 сати радним даном. У осталом времену оператор услуга са додатом вредношћу мора осигурати барем услугу службе за подршку корисницима опремљену говорном поштом, с јасним упутством о радном времену и са информацијом да ће корисник бити контактиран следећег радног дана.

Број телефона службе за подршку корисницима мора да буде било бесплатан број (0800) било број који се тарифира по цени јавно доступне телефонске услуге у националној мрежи. Тај број не сме да буде број са додатом вредношћу (0900 и сл.) нити број у иностранству.

Ако корисник има приговор на спорни износ задужења или квалитет електронске комуникацијске услуге, приговор подноси оператору јавних комуникацијских услуга.

Оператор јавних комуникационих услуга спроводи административну и техничку проверу.

Ако утврди да нема административне и техничке неправилности, оператор јавних комуникационих услуга ће приговор и сву расположиву документацију о кориснику и учињеним проверама проследити оператору услуге са додатом вредношћу у року од 15 дана од дана пријема приговора, те ће о покренутом поступку, као и о уступању предмета, обавестити корисника.

Оператор услуга са додатом вредношћу мора да реши приговор из става 1 овог члана у складу са Законом. (напомена:јасно је раздвојен приговор на услугу додате вредности који се подноси оператору услуге са додатом вредности што је став 1 и приговор на износ задужења или квалитет електронске комуникационе услуге што је став 3).

Након што донесе одлуку о приговору, оператор услуга са додатом вредношћу исту доставља кориснику и оператору јавних комуникационих услуга из става 3. и 4. овог члана, који ће поступити по одлуци, односно у складу са општим условима пословања издати нови рачун или вратити плаћени износ, ако је приговор корисника усвојен.

Корисник по завршеном поступку приговора има могућност подношења захтева за решавање спора пред Агенцијом.

Поред напред наведеног, уз молбу да се детаљно размотре и анализирају дати коментари и уваже објективни разлози за исте, указујемо да оператори, потписници овог документа, овом приликом задржавају право да, у року дефинисаном за трајање јавних консултација, доставе Агенцији и своје појединачне коментаре и сугестије на нацрт предметног Правилника.

С поштовањем,

ТЕЛЕКОМ СРБИЈА а.д.

Бранко Радујко

ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР

Vip mobile d.o.o.

Танасис Кашироумпас

ПРЕДСЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА

Telenor d.o.o.

Ћел-Мортен Јонсен

ГЕНЕРАЛНИ
ДИРЕКТОР