



Telenor d.o.o.
Omladinskih brigada 90
11070 Novi Beograd
www.telenor.rs

Telefon: +381 63 9000
Fax: +381 11 4400504

TELENOR d.o.o.

Broj-Number 93/148/18

28-05-2018

**Regulatorna agencija za elektronske
komunikacije i poštanske usluge
Palmotićeveva 2**

11000 Beograd

Naš datum:
28.05.2018.

Vaš datum:

Naš telefon:
+381 63 530045

Naša referenca: **BEOGRAD-BELGRADE**

Vaša referenca:

Naš fax:
+381 11 4400504

**Predmet: Komentari Telenora na Nacrt Pravilnika o izmenama i dopunama
Pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih
komunikacionih mreža**

Poštovani,

U okviru raspisane javne rasprave o Nacrtu Pravilnika o izmenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža (u daljem tekstu: Nacrt pravilnika) dostavljamo vam komentare Telenora na tekst Nacrta pravilnika.

Podržavajući napore Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija) u cilju prevazilaženja izazova u primeni postojećeg Pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža i predlaganjem izmena, stava smo da je potrebno obezbediti usklađenost Nacrta pravilnika sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama, kao i Nacrta zakona o elektronskim komunikacijama.

Dodatno, ističemo da je neophodno Nacrt pravilnika uskladiti sa odredbama Ustava Republike Srbije, Zakona o trgovini, kao i drugim relevantnim propisima u cilju obezbeđivanja veće zaštite prava korisnika i podsticanja razvoja slobodnog tržišta elektronskih komunikacija.

S tim u vezi nadamo se da ćete komentare Telenora uzeti u razmatranje i uvažiti u cilju unapređenja teksta Nacrta pravilnika i njegove primene u praksi.

Stojimo na raspolaganju za sve dodatne informacije.

Prilog: kao u tekstu



Република Србија
Regulatorna agencija za elektronske
komunikacije i poštanske usluge
Beograd
BROJ: 01-349-1/18
DATUM: 28-05-2018

Srdačno,
Telenor d.o.o.

Branko Mitrović
Izvršni direktor korporativnih poslova



M. Ivković
V. Todorović
28.05.2018.

Tekući račun:
265-1040310000497-22
Raiffeisen Banka a.d. Beograd

PIB: 104318304
Matični broj: 20147229
Registarski broj: 114660



PRILOG

Komentari Telenora na Nacrt pravilnika o izmenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža (u daljem tekstu: Nacrt pravilnika)

Član 2.

U članu 2. Nacrta pravilnika predložena je izmena člana 4. 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 3.

U članu 3. Nacrta pravilnika kojim se vrši izmena člana 5. stava 2. alineje 1. važećeg Pravilnika tako da se prepoznaju podaci stranog državljanina prilikom podnošenja zahteva za prenos broja, potrebno je dopuniti set podataka koji se odnose na strane državljanine tako da se u zahtev za prenos broja navodi i evidencioni broj koji stranac dobija kada se prijavi u policiji. Ovo je već postojeća praksa koja bi bila dobra da se uključi u sam tekst Pravilnika. S tim u vezi predlažemo sledeću dopunu:

"-podatke o pretplatniku: za fizička lica: ime, prezime, JMBG (za strane državljanine broj pasoša i državu izdavanja, evidencioni broj) i adresu;"

Nacrta pravilnika prepoznaje podnošenje zahteva elektronskim putem. Član 3. Nacrta pravilnika predviđa da se zahtev za prenos broja potpisuje u tri primerka, pri čemu se jedan primerak zadržava pretplatnik, jedan se dostavlja operatoru davaocu broja, a treći arhivira operator primaoc broja. Stava smo da je neophodno dodatno definisati način i rok čuvanja zahteva za prenos broja elektronskim putem. S tim u vezi, predlažemo dopunu stava 3:

"Zahtevi za prenos broja podneti elektronskim putem u skladu sa zakonom koji uređuje elektronski dokument, elektronsku identifikaciju i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju se dostavljaju elektronskim putem operatoru davaocu broja od strane operatora primaoca broja. Operator primalac broja je dužan da čuva evidenciju zahteva podnetih elektronskim putem 12 meseci od dana podnošenja zahteva."

Članom 3. Nacrta pravilnika menja se postojeći član 5. tako da stav 7. postaje 9. Dodatno, izmena je izvršena u smeru da pored neizmirenih obaveza se uključe i sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaoca broja, što smatramo da nije dobro rešenje iz razloga što je u direktnoj koliziji sa članom 9. stavom 1. alinejom 4. važećeg Pravilnika koji predviđa odbijanje zahteva za prenos ukoliko se utvrdi da postoje neispunjena dospelala dugovanja pretplatnika, uključujući sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaocu broja.

S tim u vezi, predlažemo da se deo stava *"uključujući sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaoca broja"* izbriše.

Poslednji stav člana 3. Nacrta pravilnika kojim se vrši izmena člana 5. važećeg Pravilnika je u koliziji sa definisanim rokom koji operator davalac ima da po utvrđivanju neizmirenih obaveza, uključujući sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaocu broja, dostavi zahtev za



plaćanje pretplatniku (korisniku) u roku ne kraćem od osam dana. S tim u vezi, smatramo da je rok definisan u predloženom novom stavu duži od roka u kojem se dostavlja zahtev za plaćanje dospelih dugovanja i predlažemo brisanje predmetnog stava 10.

Član 4.

U članu 4. Nacrta pravilnika kojim se vrši izmena člana 6. važećeg Pravilnika predložen je novi stav koji bi adresirao situaciju kada se usled izmene podataka ili ponovljenih zahteva za prenos broja ponovo potpisuje odnosno podnosi novi zahtev za prenos broja. Kako bi se izbegli mnogobrojni izazovi koje Telenor ima sa operatorom Vip Mobile odnosno praksu višestrukog podnošenja zahteva za prenos broja bez znanja i potpisa korisnika smatramo da je potrebno izvršiti dopunu stava tako da se precizira trenutak potpisivanja zahteva, odnosno davanje saglasnosti za izmenu podataka iz inicijalnog zahteva za prenos podataka:

*"U slučaju eventualnih izmena podataka ili ponovljenih zahteva za prenos broja, pretplatnik (korisnik) će, **pre podnošenja novog zahteva potpisati obrazac zahteva u pisanoj formi ili u skladu sa zakonom koji uređuje elektronski dokument, elektronsku identifikaciju i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju ili dostaviti saglasnost u elektronskom obliku zasnovanoj na dvostrukoj autentifikaciji čime bi se izvršila potvrda izmenjenih podataka i volja pretplatnika da se podaci navedeni u zahtevu izmene.**"*

U članu 4. Nacrta pravilnika kojim se menja član 6. važećeg Pravilnika potrebno je precizirati stav odnosno vremensku odrednicu od koje teče rok od 7 dana u okviru kojeg operatori treba da izvrše razmenu spiskova. Predlažemo izmenu stava tako da glasi:

"Kada pravno lice prenosi više brojeva, operator davalac broja i operator primalac broja će u roku od sedam dana od dana kada operator primalac broja podnese zahtev za razmenu spiskova brojeva koji se prenose i proveriti istovetnost istih pre samog podnošenja zahteva za prenos broja od strane pravnog lica."

Član 5.

U članu 5. Nacrta pravilnika kojim se menja član 7. st. 2. i 3. važećeg Pravilnika rok za proveru ispunjenosti uslova je skraćen sa dva radna dana na jedan radni dan.

Ističemo da skraćenje roka za proveru ispunjenosti zahteva bi predstavljalo veliko opterećenje za operatore imajući u vidu obim posla i funkcionalnosti samog sistema za prenos broja bi rezultiralo kašnjenjem. Dodatno, ukoliko bi došlo do skraćenja roka za proveru ispunjenosti uslova neophodan je dodatni tehnički razvoj sistema operatora koji bi iziskivao značajne finansijske izdatke. Iako je jasna namera Agencije da je skraćenje roka za proveru ispunjenosti uslova za prenos broja učinjenja u cilju sprečavanja bilo kakvih mogućnosti zadržavanja pretplatnika od strane operatora, stava smo da je predložena izmena na štetu pretplatnika jer se *de facto* pretplatniku uskraćuje pravo za odustanak od prenosa broja usled nerealnog skraćenja roka na jedan radni dan.

Na kraju, istakli bismo da u regulaciji prenosivosti broja u mnogim zemljama članicama Evropske unije, rok za proveru ispunjenosti uslova za prenos broja je po pravilu duži od dva radna dana, dok je rok za realizaciju prenosa broja jedan radni dan. Neki od primera su Hrvatska u kojem se proveru ispunjenosti uslova vrši u roku od tri radna dana i prenos broja realizuje u roku od tri dana. Iskustvo Telenor grupe je pokazalo da ni u jednoj poslovnoj jedinici Telenora u Evropi rok nije implementiran rok kraći od 2 dana za



ispitivanje uslova prenosa broja. U Norveškoj postupak prenosa broja traje između 7 i 15 dana. Dodatno, u visokorazvijenim zemljama kao što su Švedska i Nemačka prenos broja traje do 12 dana.

Takođe, ističemo da formulacija Direktive 2009/136/EC kojom se vrše izmene Direktive 2002/22/EC o univerzalnom servisu i pravima korisnika usluga elektronskih komunikacija u svom članu 30 paragrafu 4 definiše da se prenos broja i aktivacija izvede u što kraćem roku. Dodatno definisano je da se aktivacija broja izvrši u roku od jednog radnog dana korisnicima koji prelaze kod novog operatora. Dakle, rok od jednog dana se odnosi samo na realizaciju prenosa broja i aktivaciju u mreži drugog operatora, bez uticaja i sugestija u pogledu roka za proveru ispunjenosti uslova za prenos.

S tim u vezi, ne vidi se potreba nametanja neostvarivih i nerealnih rokova za proveru ispunjenosti uslova prenosa broja. Stava smo da ne treba vršiti izmenu predmetnog roka, odnosno zadržati postojeći rok od dva dana.

U članu 5. Nacrta pravilnika definisano je da pretplatnik koji je podneo zahtev za prenos broja ima pravo da podnese zahtev za odustajanje od prenosa broja u pisanoj ili elektronskoj formi do trenutka dok operator davalac broja ne pošalje obaveštenje operatoru primaocu broja da je prenos odobren. Operator primalac broja je dužan da evidentira datum i vreme podnošenja zahteva za odustajanje od prenosa broja i da o tome obavesti operatora davaoca broja i centralnu bazu.

Imajući u vidu kratke rokove za odustanak od prenosa broja i kako bi se korisniku omogućila veća prava i opcije u samom postupku prenosa broja, predlažemo da se uvede izbor pretplatnika da zahtev za odustanak od prenosa broja podnese kod operatora davaoca broja ili kod operatora davaoca broja. Naravno, svaki operator bi imao obavezu da dokumentuje zahtev i postupi u skladu sa njim, kao i da na zahtev drugog operatora dostavi dokaz podnetog zahteva za odustanak bilo u elektronskoj ili u papirnoj formi. S tim u vezi predlažemo dopunu člana 5. stava 3 tako da glasi:

*"Pretplatnik (korisnik) koji je podneo zahtev za prenos broja ima pravo da podnese zahtev za odustajanje od prenosa broja **operatoru davaocu i/ili operatoru primaocu broja** u pisanoj ili elektronskoj formi u skladu sa zakonom o elektronskim komunikacijama ili zakonom koji uređuje elektronski dokument, elektronsku identifikaciju i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju, i to do trenutka dok operator davalac broja ne pošalje obaveštenje operatoru primaocu broja da je prenos odobren. Operator **davalac i/ili operator primalac broja** je dužan da evidentira datum i vreme podnošenja zahteva za odustajanje od prenosa broja i da o tome obavesti **operatora davaoca ili operatora primaoca broja** i centralnu bazu."*

Imajući u vidu navedeno, u situaciji kada bi pretplatnik odustao od zahteva za prenos broja kod operatora davaoca broja, on bi odbio zahtev za prenos putem centralne baze. Stoga, predlažemo dopunu člana 9. važećeg Pravilnika kako bi se uveo novi razlog odbijanja zahteva za prenos broja.

S tim u vezi predlažemo dopunu člana 9. važećeg Pravilnika tako da glasi:

- *"korisnik odustao od zahteva za prenos broja;"*

Ističemo da dodavanje novog razloga odnosno koda za odbijanje zahteva za prenos broja je moguće sprovesti u okviru zahteva za dodatni tehnički razvoj centralizovane baze Agencije bez potrebe izmene odredbe Pravilnika.



Član 9.

U članu 9. Nacrta pravilnika predviđena je izmena i uvedena je obaveza operatora davaoca broja da prikaže sve razloge ukoliko postoje više razloga za odbijanje.

Ističemo da uvođenje ove izmene zahteva dodatni razvoj postojećeg sistema za prenos broja Telenora.

Imajući u vidu da u pogledu planiranih izmena postupka prenosa broja u pogledu više rešenja je potreban dodatni tehnički razvoj sistema za prenos broja Telenora ističemo da je neophodno obezbediti odloženu primenu izmena Pravilnika od najmanje šest meseci kako bi se obezbedilo dovoljno vremena da se izvrši neophodni razvoj sistema i uspešno implementirale izmene procesa prenosa broja.

Predlog izmena važećeg Pravilnika koje nisu obuhvaćene predviđenim izmenama Nacrta pravilnika

Član 6.

Član 6. stav 1. važećeg Pravilnika potrebno je dopuniti sa preciziranjem radnih dana kao što je predviđeno međuoperatorskim Protokolom u cilju otklanjanja nedoumica u pogledu računanja radnih dana i relevantnih rokova.

S tim u vezi predlažemo dopunu člana 6. stava 1. sa sledećom formulacijom:

"Radni dani su ponedeljak, utorak, sreda, četvrtak i petak, osim u slučaju neradnih državnih ili verskih praznika u skladu sa važećim propisima. Ukoliko se zahtev podnese u subotu, nedelju ili u dan koji pada na neradni državni ili verski praznik smatra se da je zahtev podnet prvog narednog radnog dana."

Član 7. važećeg Pravilnika definiše postupak podnošenja i prijema zahteva. Predlažemo da se preuzme formulacija iz Protokola u vezi sa pitanjem dostupnosti centralne baze.

"Operator davalac broja će omogućiti primanje zahteva nezavisno od mogućnosti trenutne dostupnosti centralne baze. Rok realizacije prenosa mora se pomeriti za vreme nedostupnosti centralne baze."

Član 13.

Predlažemo da se član 13. stav 3. dopuni sa tekstom preuzetim iz Protokola.

"Ukoliko nacionalni operatori i VoIP provajderi nisu u mogućnosti da usmeravaju pozive na ovaj način ovi pozivi neće se prosleđivati u mrežu drugih operatora."

Član 15.

Predlažemo dopunu člana u vezi sa računom za međuoperatorske troškove prenosa broja koje su preuzete iz Protokola tako da glasi:

"Operator davalac broja će operatoru primaocu broja izdati račun za uslugu prenosa broja za ukupan broj prenetih brojeva iz mreže davaoca u mrežu operatora primaoca"



broja, u obračunskom periodu. Ukupan broj prenetih brojeva iz mreže Operatora davaoca broja u mrežu operatora primaoca broja se uzima iz centralne baze za dati obračunski period. Period obračuna je jedan kalendarski mesec.

Svaki račun sadrži sve elemente propisane odredbama zakona koji uređuje porez na dodatu vrednost i prateći podzakonski akti.

Operator koji izdaje račun u obavezi je da račun odstavi u roku od pet dana od završetka obračunskog perioda.

Operator koji prima račun ima pravo da uloži reklamaciju na ispostavljeni račun u roku od deset dana od dana prijema računa. Ukoliko se reklamacija ne uloži u ovom roku račun će se smatrati prihvaćenim.

Ukoliko se uloži reklamacija na ispostavljeni račun, operator koji je izdao račun mora odgovoriti u pisanoj formi u roku od pet radnih dana od dana kada je reklamacija primljena. Ukoliko se ovo ne izvrši u predviđenom roku, smatraće se da je reklamacija opravdana.

Nakon rešavanja reklamacije, ukoliko se utvrdi da je reklamacija opravdana, potrebno je izdati knjigovodstvenu ispravu u skladu sa nastalom izmenom.

Plaćanje po računu/obračunu vrši se u roku od 20 kalendarskih dana od datuma izdavanja računa/obračuna, ili u slučaju prihvaćene reklamacije u roku od 20 dana od dana izdavanja odgovarajuće računovodstvene isprave.

Agencija će dostavljati izveštaje iz centralne baze o broju prenetih brojeva operatorima."

Član 16.

U članu 16. posle stava 2. predlažemo dopunu u vezi sa preciziranjem naknade za terminaciju prilikom prenetog broja koja je preuzeta iz Protokola i koja glasi:

"Ukoliko je poziv iniciran od korisnika fiksne mreže ka korisniku mobilne mreže, čiji je broj prenet u drugu mrežu, matični operator prenetog broja koji je primio dati poziv, posebnim rutama usmerava poziv ka mobilnom operatoru kod koga je broj prenet. Matični operator plaća naknadu za terminaciju datih poziva u mrežu mobilnog operatora primaoca broja, koja je jednaka naknadi za terminaciju poziva iz fiksne mreže u mobilnu mrežu matičnog operatora.

Vodovi za interkonekciju koji se realizuju za potrebe usmeravanja saobraćaja koji potiče iz fiksnih mreža i terminira prema prenetim brojevima u mobilnim mrežama neće biti predmet interkonekcijskog obračuna, već će operatori realizovati predmetne vodove za interkonekciju o sopstvenom trošku."

Član 19.

U članu 19. važećeg Pravilnika stav 3. predviđa postojanje automatske govorne poruke. Stava smo da bi predloženi stav trebalo izbrisati odnosno ukinuti obavezu operatora da obezbeđuje automatsku govornu poruku iz sledećih razloga. Korisnici više nisu zainteresovani za korišćenje ove opcije, a operatori i dalje imaju iste troškove održavanja sistema koji omogućuje da ovaj servis bude na raspolaganju. Trenutno u Telenor mreži ne postoji nijedan korisnik kod koga je aktivna govorna poruka, a verujemo da i kod ostalih operatora ogromna većina korisnika ne koristi ovu mogućnost.



Početak implementacije prenosivosti brojeva zahtevao je da predmetna poruka bude automatski aktivirana. Postepenim razvojem ove oblasti ona je predviđena kao mogućnost, a sada su se stekli uslovi da se pomenuta obaveza ukine. Pod tim uslovima ne podrazumevamo samo informisanost korisnika i njihovu potpunu nezainteresovanost za govornu poruku, već i činjenicu da su 2 od 3 operatora na svojim postpejd paketima uvela neograničene tarife koje ne prave razliku između poziva unutar i izvan matične mreže, čime je postojanje govorne poruke izgubilo svoju osnovnu svrhu.