

РЕПУБЛИЧКА АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

ПРАВИЛНИК

**О УСЛОВИМА ЗА ОБАВЉАЊЕ ДЕЛАТНОСТИ ЕЛЕКТРОНСКИХ
КОМУНИКАЦИЈА ПО РЕЖИМУ ОПШТЕГ ОВЛАШЋЕЊА**

-нацрт-

На основу члана 37. став 3. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10), члана 12. став 1. тачка 1) и члана 16. тачка 4. Статута Републичке агенције за електронске комуникације („Службени гласник РС“, број 59/10),

Управни одбор Републичке агенције за електронске комуникације на седници од _____ 2011. године, донео је

ПРАВИЛНИК

О УСЛОВИМА ЗА ОБАВЉАЊЕ ДЕЛАТНОСТИ ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА ПО РЕЖИМУ ОПШТЕГ ОВЛАШЋЕЊА

Уводне одредбе

Члан 1.

Овим правилником ближе се прописују општи услови за обављање делатности и одређују услови који важе за обављање свих или појединих делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења.

Општи услови из става 1. овог члана односе се на услове прописане одредбом члана 37. став 2. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10, у даљем тексту: Закон).

Члан 2.

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следеће значење:

Делатност електронских комуникација је коришћење и давање на коришћење јавних комуникационих мрежа и припадајућих средстава, као и пружање јавно доступних електронских комуникационих услуга

Интернет услуге су електронске комуникационе услуге преноса података које се реализују у складу са Интернет стандардима (препоручена и STD серија RFCs докумената), и за чије остваривање је неопходна употреба јавних IP адреса, осим комерцијалних услуга преноса говора, радијских и телевизијских програма у реалном времену.

Услуге преноса података су електронске комуникационе услуге које се реализују помоћу уређаја за пренос података који су прикључени на јавну комуникациону мрежу и за чије остваривање се не користе јавне IP адресе.

Услуга преноса говора коришћењем Интернета је јавна Интернет услуга за пренос говора, пружена на комерцијалној основи, без доделе претплатничких бројева из Плана нумерације крајњем кориснику.

1. Обавештавање о отпочињању, промени и окончању делатности електронских комуникација, као и достављање других података и информација

Члан 3.

Оператор који обавља или намерава да обавља делатност електронских комуникација по режиму општег овлашћења (у даљем тексту: оператор) је дужан да најмање 15 дана пре отпочињања обављања делатности електронских комуникација о томе обавести Републичку агенцију за електронске комуникације (у даљем тексту: Агенција) у писаном облику на обрасцу обавештења (Образац ОБ).

Образац из става 1. овог члана одштампан је уз овај правилник и чини његов саставни део.

1.1. Пријављивање и садржај обавештења

Члан 4.

Обавештење садржи податке, који су потребни за идентификацију оператора који обавља делатност електронских комуникација, а нарочито:

- 1) име, односно назив оператора, адресу, односно седиште, матични број и порески идентификациони број (ПИБ), као и контакт податке одговорних лица;
- 2) кратак опис електронских комуникационих мрежа и/или услуга на које се обавештење односи;
- 3) предвиђени датум почетка, промене или окончања делатности електронских комуникација;
- 4) модел уговора за услуге које се пружају корисницима;
- 5) текст општих услова за пружање услуга.

Обавештење мора садржати оверен потпис лица овлашћеног за заступање.

Уз обавештење из става 1. овог члана оператор је дужан да достави и извод из регистра привредних друштава или другог одговарајућег регистра, којим се доказује веродостојност података из тачке 1) става 1. овог члана.

Кратак опис електронских комуникационих мрежа и/или услуга из става 1. тачка 2) овог члана јесте опис делатности електронских комуникација, означавање подручја на ком се обавља делатност, односно пружа услуга, локација система (опреме), као и техничко решење (начин функционисања система, контрола квалитета, заштита података и приватности комуникација, систем за наплату и евиденцију, систем за складиштење података, примењени стандарди и др.)

1.2. Промена и окончање делатности

Члан 5.

Уколико оператор жели да промени или да престане да обавља делатност електронских комуникација, о томе обавештава Агенцију најкасније 30 дана пре промене или престанка обављања делатности електронских комуникација, у писаном облику на обрасцу обавештења (Образац ОБ1), које садржи оверен потпис лица овлашћеног за заступање.

Образац из става 1. овог члана објављен је уз овај правилник и чини његов саставни део.

1.3. Издавање потврде о упису података у евиденцију оператора

Члан 6.

Агенција издаје потврду о упису података у евиденцију оператора који обављају делатност електронских комуникација у року од седам (7) дана од дана пријема обавештења са потпуном документацијом.

1.4. Услови брисања оператора из евиденције

Члан 7.

Агенција брише оператора из евиденције оператора који обављају делатност електронских комуникација у следећим случајевима:

- 1) када оператор у писаном облику обавести Агенцију о престанку обављања делатности, даном престанка обављања делатности који је назначен у обавештењу;
- 2) ако оператор не обавља делатност електронских комуникација дуже од шест (6) месеци непрекидно, даном утврђеним решењем Агенције;
- 3) ако се оператору правноснажном судском пресудом забрани обављање делатности електронских комуникација, даном утврђеним том пресудом.

1.5. Вођење евиденције

Члан 8.

Агенција води ажурну евиденцију оператора јавних комуникационих мрежа и услуга у електронској форми, која је доступна на Интернет страници Агенције.

Евиденција оператора из члана 1. овог става води се у форми Регистра оператора.

Регистар оператора садржи следеће податке:

- 1) редни број уписа;

- 2) име, односно назив оператора, адресу, односно седиште, матични број и порески идентификациони број (ПИБ), као и име и презиме лица овлашћеног за заступање;
- 3) о повезаном правном лицу или огранку за операторе из члана 40. Закона;
- 4) кратак опис јавних комуникационих мрежа, односно комуникационих услуга;
- 5) датум почетка, односно престанка обављања делатности оператора, и
- 6) друге потребне податке од значаја за упис у Регистар оператора.

Регистар оператора води се на основу података из обавештења прописаних одредбом чл. 3. и 5. овог правилника.

2. Плаћање накнаде

Члан 9.

Оператори који обављају делатност електронских комуникација плаћају накнаде у складу са Законом и општим актима Агенције, а које се односе на:

- 1) коришћење нумерације;
- 2) коришћење радио-фреквенција;
- 3) обављање делатности електронских комуникација и
- 4) пружање услуга из надлежности Агенције.

2.1. Решење о одређивању накнаде

Члан 10.

Накнаду за коришћење нумерације, радио-фреквенција, обављање делатности електронских комуникација и пружања услуга из надлежности Агенције, плаћа оператор, у износу који се одређује на годишњем нивоу, решењем које доноси Агенција и којим се утврђује висина и начин плаћања те накнаде, а на основу достављеног годишњег извештаја, односно евиденције о издатим дозволама за коришћење фреквенција и додељеној нумерацији.

Висину накнаде одређује Агенција, у складу Законом и општим актом Агенције који регулише висину годишњих накнада за операторе који обављају делатност електронских комуникација.

Висина накнаде за обављање делатности електронских комуникација утврђује се у складу са општим актом Агенције, а према врсти електронске комуникационе мреже или услуге и у складу са финансијским планом Агенције.

Остварени приход од продаје у пословној години за коју се плаћа накнада је приход од продаје од обављања делатности електронских комуникација, према врстама делатности, који оператор исказује у билансу успеха за претходну пословну годину, у складу са прописима који уређују рачуноводство и ревизију.

Оператори који немају обавезу састављања годишњих финансијских извештаја, податке о оствареном приходу од продаје за претходну пословну годину достављају на начин како то чине према надлежним организационим јединицама Пореске управе Републике Србије.

Оператори из претходног става овог члана су у обавези да финансијске извештаје са напоменама, оверене од стране Агенције за привредне регистре Републике Србије, односно податке о приходима, доставе Агенцији најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину.

Оператори који су у обавези да изврше независну ревизију финансијских извештаја, достављају Агенцији и извештај ревизора за претходну пословну годину.

Оператор који у току пословне године отпочне са обављањем делатности електронских комуникација, у обавези је да, истовремено са подношењем обавештења из члана 3. овог правилника, Агенцији достави податак о процењеном приходу од продаје за ту пословну годину, а у циљу утврђивања аконтације накнаде за обављање делатности електронских комуникација.

Оператор који у току пословне године отпочне са обављањем делатности електронских комуникација након донете одлуке о испуњености услова за издавање појединачних дозвола по спроведеном поступку јавног надметања, дужан је да Агенцији достави податак о процењеном приходу од продаје за ту пословну годину у року од 15 дана од дана пријема наведене одлуке, а у циљу утврђивања аконтације накнаде за обављање делатности електронских комуникацијама.

2.2. Начин плаћања, рокови и учешће странке у поступку

Члан 11.

У поступку утврђивања накнаде из члана 9. овог правилника, Агенција доставља оператору захтев за изјашњење који садржи основ добијеног права коришћења, обрачун са битним елементима, висину накнаде, период на који се обрачун односи и друге релевантне чињенице за одређивање висине накнаде. Оператор има могућност да се изјасни о чињеницама наведеним у захтеву за изјашњење, које су релевантне за одређивање висине накнаде.

Уколико се оператор у остављеном року од најмање 15 дана не изјасни, сматра се да нема примедби на обрачун.

У поступку одлучивања о висини накнаде разматра се основаност достављених примедба оператора, а у циљу доношења решења којим се иста утврђује.

Оператору се може одобрити одлагање плаћања или плаћање накнаде у више рата, али најкасније до краја календарске године, о чему Агенција доноси решење на основу појединачног захтева.

Члан 12.

Накнада се плаћа за:

- коришћење нумерације, од дана издавања дозволе за коришћење нумерације;
- коришћење радио-фреквенција, од дана издавања појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенције;
- обављање делатности електронских комуникација, од дана отпочињања делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења;
- пружање услуга из надлежности Агенције, од дана када је услуга из надлежности Агенције пружена.

3. Изградња, коришћење и одржавање електронских комуникационих мрежа и припадајућих средстава

Члан 13.

Оператор је дужан да електронске комуникационе мреже и припадајућа средства пројектује, гради или поставља, користи и одржава у складу са:

- 1) прописаним техничким и другим захтевима;
- 2) законом којим се уређује просторно планирање и изградња, прописима којима се уређује област заштите животне средине, као и област заштите културних добара;
- 3) законом и прописаним стандардима који омогућавају да се не изазивају сметње у раду других електронских комуникационих мрежа, припадајућих средстава и електронске комуникационе опреме.

Електронска комуникациона мрежа, припадајућа средства, електронска комуникациона опрема и терминална опрема не смеју проузроковати недозвољене електромагнетске сметње, које могу штетно утицати на рад других електронских и осталих уређаја и постројења у њиховој близини.

Електронска комуникациона мрежа, припадајућа средства, електронска комуникациона опрема и терминална опрема морају имати одговарајућу имуност на електромагнетске сметње, како би у њиховом присуству и даље функционисали без недозвољених деградација својих карактеристика у складу са прописаним стандардима.

Обављање делатности електронских комуникација мора да буде у складу са важећим међународним прописима, препорукама и стандардима, осим ако прописима Републике Србије није другачије уређено.

Оператори који обезбеђују пасивну инфраструктуру (кабловска канализација, пасивни оптички каблови - dark fiber, стубови) достављају Агенцији и податке о инфраструктури коју намеравају да дају на коришћење другим операторима, у складу са општим актом Агенције.

4. Контрола изложености становништва електромагнетским пољима

Члан 14.

Агенција има право и обавезу да обавља контролу усклађености рада електронских комуникационих мрежа, припадајућих средстава, електронске комуникационе опреме и терминалне опреме са важећим техничким прописима и стандардима у области заштите од нејонизујућих зрачења.

Агенција мери ниво електромагнетског поља за електронске комуникационе мреже, припадајућа средства, електронску комуникациону опрему и терминалну опрему и дужна је да прекорачења утврђена приликом мерења пријави надлежној инспекцији.

Послове мерења и испитивања из става 2. овог члана Агенција врши преко контролно-мерних центара, као организационих јединица Агенције (подручне јединице), односно преко лица овлашћених за вршење мерења и испитивања.

Члан 15.

Оператор је дужан да у року од 30 дана од пуштања у рад електронске комуникационе опреме организује мерења нивоа електромагнетског поља и да о томе обавести Агенцију осам (8) дана пре обављања мерења.

Члан 16.

Агенција има право и обавезу да обавља контролу усклађености рада електронских комуникационих мрежа, припадајућих средстава, електронске комуникационе опреме и терминалне опреме, у складу са техничким прописима и стандардима.

Агенција мери карактеристике емисија у радиофреквенцијском спектру за електронске комуникационе мреже, припадајућа средства, електронску комуникациону опрему и терминалну опрему.

Послове мерења и испитивања из става 2. овог члана Агенција врши преко контролно-мерних центара, као организационих јединица Агенције (подручне јединице), односно преко лица овлашћених за вршење мерења и испитивања.

5. Обезбеђивање испуњености прописаних техничких и других захтева

Члан 17.

Обезбеђивање испуњености прописаних техничких и других захтева односи се на:

- 1) елементе комуникационе инфраструктуре,
- 2) како на целину тако и на елементе електронских комуникационих мрежа и

3) припадајућа електронска комуникациона средства.

Обавезни минимум техничких захтева који мора бити испуњен односи се на суштинске захтеве:

- 1) заштиту здравља;
- 2) безбедност;
- 4) заштиту животне средине; и
- 5) заштиту потрошача.

Контрола испуњености прописаних техничких и других захтева обезбеђује се активностима Агенције на:

- 1) оцењивању усаглашености пројеката и пројектне документације са техничким прописима, и стандардима;
- 2) оцењивању усаглашености електронских комуникационих мрежа, припадајућих средстава и терминала, ако је техничким прописима утврђено да треба да имају одговарајућу потврду о усаглашености издату на основу Закона о техничким захтевима за производе и оцењивање усаглашености („Службени гласник РС“, број 36/09) и других прописа;
- 3) контролом квалитета испоручених услуга корисницима;
- 4) техничким прегледима.

5. Контрола усклађености електронских комуникационих мрежа и опреме

Члан 18.

Агенција има право и обавезу да обавља контролу усклађености рада електронских комуникационих мрежа, припадајућих средстава, електронске комуникационе опреме и терминалне опреме са техничким прописима и стандардима.

Агенција мери ниво електромагнетског поља за електронске комуникационе мреже, припадајућа средства, електронску комуникациону опрему и терминалну опрему и дужна је да прекорачења утврђена приликом мерења пријави надлежној инспекцији.

Послове мерења и испитивања из става 2. овог члана Агенција врши преко контролно-мерних центара, као организационих јединица Агенције (подручне јединице), односно преко лица овлашћених за вршење мерења и испитивања.

5.1. Контрола усклађености рада оператора

Члан 19.

Агенција обавља контролу рада оператора, начина и квалитета пружања услуге, као и усклађености пружања услуга са Законом и општим актима Агенције.

Оператори су дужни да делатност електронских комуникација обављају у складу са прописаним општим условима за обављање делатности, условима прописаним дозволама за коришћење нумерације, појединачним дозволама за коришћење радио-фреквенција, и другим обавезама утврђеним Законом и прописима донетим на основу њега, као и посебним обавезама за операторе са значајном тржишном снагом.

Агенција је овлашћена да тражи од оператора податке и информације који су јој потребни ради провере њиховог поступања у складу са обавезама из става 2. овог члана.

Ако Агенција утврди да поступање оператора није у складу са обавезама из става 2. овог члана, о томе обавештава оператора и одређује рок у коме оператор може да се изјасни о утврђеним неправилностима, односно да их отклони и о томе обавести Агенцију.

Рок из става 4. овог члана не може бити краћи од осам (8) дана од дана пријема захтева од стране оператора, осим у случајевима када Агенција утврди теже или поновљено кршење прописаних обавеза.

Ако Агенција утврди да оператор није отклонио утврђене неправилности у остављеном року, подноси пријаву инспекцији Министарства или надлежном суду.

6. Међуповезивање, приступ и обезбеђивање интероперабилности мрежа и услуга

Члан 20.

Оператор има право да, у складу са одредбама Закона и општим актом Агенције, оствари међуповезивање са другим оператором, као и приступ елементима мреже и припадајућим средствима другог оператора, ради пружања електронских комуникационих услуга крајњим корисницима.

Оператор који прими захтев за међуповезивање, односно приступ, дужан је да ступи у преговоре о условима међуповезивања, односно приступа, са оператором који је поднео захтев.

Оператор са значајном тржишном снагом (у даљем тексту: ЗТС) дужан је да објави стандардну понуду за међуповезивање и приступ у складу са одредбама Закона и одговарајућим актима Агенције којим је одређен за оператора са ЗТС.

Технички и комерцијални услови међуповезивања, односно приступа, на националном и међународном нивоу, уређују се уговором између оператора.

Оператор је дужан да чува поверљивост информација прибављених пре, током или након преговора или закључења уговора о међуповезивању, односно приступу, као и да их користи само за сврхе ради којих су дате.

Ако оператори електронских комуникација не постигну договор у вези са међуповезивањем, односно приступом, у року од 60 дана од дана почетка преговора, и када је то неопходно ради заштите интереса крајњих корисника или обезбеђивања интероперабилности, Агенција, на захтев заинтересоване стране или по службеној дужности, доноси решење којим се утврђује међуповезивање, односно приступ, укључујући техничке и комерцијалне услове.

Члан 21.

Минимални садржај, ниво детаљности и начин објављивања стандардне понуде уредиће Агенција својим општим актом.

7. Међуповезивање електронских комуникационих мрежа за посебне намене и јавних комуникационих мрежа

Члан 22.

Агенција, на захтев органа одбране, безбедности и служби за хитне интервенције, може решењем обавезати оператора да, у оквирима постојећих техничких могућности, приоритетно обезбеди међуповезивање са електронском комуникационом мрежом за посебне намене на период не дужи од 14 дана, у случају када на одређеном подручју не постоје одговарајући капацитети електронске комуникационе мреже за посебне намене, односно када их због разлога хитности или непредвидивости није било могуће благовремено предвидети (планирати) и реализовати, а међуповезивање је неопходно ради вршења законом прописаних послова органа одбране, безбедности и служби за хитне интервенције (нпр. ради обезбеђивања посета страних државника, спортских манифестација и јавних скупова, деловања у случајевима већих саобраћајних незгода, пожара и хаварија, хитних интервенција у случају терористичких напада, војних вежби и слично).

Решењем из става 1. овог члана утврђују се технички услови и накнаде за међуповезивање.

8. Учешће у финансирању универзалног сервиса

Члан 23.

Оператор има обавезу финансирања универзалног сервиса, у складу са Законом и одговарајућим општим актом Агенције.

Агенција посебним решењем утврђује висину средстава која оператори плаћају на име финансирања универзалног сервиса у претходном обрачунском периоду, на начин којим се најмање нарушавају односи на тржишту и сразмерно уделу оператора на њему.

9. Обезбеђивање доступности нумерације крајњим корисницима

Члан 24.

Уколико је за пружање услуге потребно коришћење бројева или адреса из Плана нумерације, оператор има право да их добије у складу са Законом и општим актом Агенције којим је утврђен поступак доделе бројева и адреса.

10. Пружање услуга коришћењем радио-фреквенција

Члан 25.

Пружање услуга коришћењем радио-фреквенција по режиму општег овлашћења уредиће се општим актом Агенције у складу са Законом.

11. Обавеза преноса медијских садржаја од општег интереса

Члан 26.

Агенција након испуњења услова прописаних Законом одређује оператора електронске комуникационе мреже за дистрибуцију и емитовање медијских садржаја који је дужан да преноси један или више радијских или телевизијских програма на националном, покрајинском, регионалном или локалном нивоу, по претходно добијеном захтеву органа надлежног за радиодифузију.

12. Заштита права потрошача у области електронских комуникација

12.1. Општа правила пружања услуга

Члан 27.

Услуге и активности за њихову промоцију морају бити законите и у складу са друштвеним моралним вредностима, а све у сврху заштите корисника.

Услуге се не смеју пружати нити промовисати на начин којим се вређају или злоупотребљавају положај и/или особине појединаца или група људи, на пример особа с инвалидитетом, особа с посебним потребама, деце.

12.2. Општа правила за промовисање услуга

Члан 28.

У свим промотивним активностима услуга мора бити детаљно описана и мора садржавати цену услуге, на такав начин да опис услуге буде јасан, лако разумљив и читљив просечном кориснику.

Забрањено је обмањивање корисника услуга пружањем погрешних, непотпуних или других зававајућих информација које могу довести у заблуду просечног корисника, односно прикривање информација које су потребне просечном кориснику да донесе одлуку о коришћењу услуге.

Ако је потребно додатно плаћање изнад цене за услуге са додатом вредношћу са циљем постизања веће промотивне користи, тада такво додатно плаћање треба навести у промотивним активностима из става 1. овог члана на јасан, лако разумљив и читљив начин.

Услуге не смеју бити означене као „бесплатне“, осим ако су као такве одређене Планом нумерације. Посебне користи које се остварују употребом услуга не смеју бити означене као „бесплатне“, него као поклон који се добија за коришћење услуге.

Промотивне активности морају садржавати име и детаље контакта оператора услуга с додатом вредношћу, контакт телефонски број који не сме бити из категорије бројева с додатом вредношћу, или информацију о једноставном и бесплатном начину проналажења тих података.

Цене услуга морају садржавати износ пореза на додату вредност. Ако се цене приступа услугама из мобилних и фиксних електронских комуникационих мрежа разликују, све цене треба засебно приказати.

Услуге се не смеју промовисати кроз „маркетинг пропуштеног позива“, тако да корисник који враћа пропуштени позив буде спојен или позван да се повеже на услугу са додатом вредношћу.

Визуелни промотивни материјал мора да садржи информацију о ценама која се једноставно проналази и чита, и која је јасна, лако разумљива и читљива просечном кориснику. Цена услуге мора бити написана на исти начин (фонт, величина, боја, подлога, облик, итд.) као и телефонски број или адреса услуге.

Промотивни материјал који се само слуша, без визуелне интерпретације (нпр. радио реклама), мора садржати информацију о цени, прочитану јасно и полагано.

Код промотивних активности које се преносе путем телевизије или неких других аудио-визуелних медија, информација о цени се мора приказати, било визуелно било гласом, на исти начин на који се приказује број услуге, и треба је понављати када се понавља број који треба назвати. Визуелне презентације морају бити довољно велике и довољно полагане да се могу прочитати и разумети код уобичајене удаљености од екрана. Звучне презентације морају бити изговорене полагано и јасно.

Услуге које пружају садржај намењен искључиво одраслим особама, пре почетка пружања услуге, уз информацију о цени позива и почетку наплате, морају садржавати поруку упозорења (нпр. „Ако имате мање од 18 година и немате дозволу родитеља/старатеља, одмах прекините позив“).

12.3. Садржај огласа за услугу

Члан 29.

Сваки оглас за услугу мора садржати детаљан опис услуге.

Услуга мора бити описана на начин да опис услуге буде јасан, лако разумљив и читљив просечном кориснику. Забрањено је обмањивање и свако довођење у заблуду корисника пружањем погрешних, непотпуних, или других заваравajuћих информација, односно прикривање информација које су потребне просечном кориснику да донесе одлуку о коришћењу услуге.

Сваки оглас мора садржати цене, које ће се налазити поред телефонског броја или адресе, написане на исти начин (фонт, величина, облик, боја, боја подлоге, итд) као број.

Оглас за услугу чији је садржај пружање професионалне помоћи и информација мора садржати идентитет и одговарајуће професионалне квалификације лица или професионалне организације, која је одговорна за пружање конкретних информација.

Уз сваки објављени оглас за услугу у јавним гласилима, потребно је објавити назив, пуну адресу седишта и матични број оператора услуга с додатом вредности, те контакт телефонски број, који не сме бити из категорије бројева с додатом вредношћу.

12.4. Уговор између оператора и корисника

Члан 30.

Међусобна права и обавезе оператора и корисника уређују се уговором, који се закључује у писаној форми, или општим условима оператора.

Уговор из става 1. овог члана, или општи услови, поред елемената утврђених законом којим се уређују облигациони односи, садрже и следеће елементе:

1) спецификацију услуга (садржаја пакета), укључујући нарочито податке о могућности за упућивање позива службама за хитне интервенције, условима за приступ и коришћење услуга (укључујући и ограничења), минималном нивоу квалитета пружања услуга и примењеним мерама за спречавање претераног оптерећења мреже, времену потребном за отпочињање коришћења услуга, понуђеним услугама одржавања и подршке, као и ограничењима у коришћењу терминалне опреме;

2) параметре квалитета понуђених услуга као и гарантоване, средње или минималне вредности тих параметара;

3) одредбе о поступању са подацима о личности (нарочито у вези са јавним телефонским именицима), подацима о саобраћају и подацима о локацији, током трајања и након престанка уговорног односа, које укључују забрану коришћења тих података у било које друге сврхе сем неопходних за пружање услуге осим уз експлицитну дозволу од стране претплатника; неприхватање дозволе за коришћење података у друге сврхе не може бити разлог за непотписивање уговора од стране оператора;

4) податке о ценама и тарифама, разлозима и начину промене цена, као и начинима на које се могу добити актуелне информације о свим примењеним тарифама, трошковима одржавања, као и начинима плаћања и додатним трошковима у вези са понуђеним начинима плаћања;

5) рок важења уговора, као и услове под којима се уговор продужава, односно раскида, укључујући нарочито услове коришћења услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима, накнадама у вези са преносом броја, привременој суспензији и трајном престанку пружања услуга, односно престанку уговорног односа,

са и без плаћања трошкова у вези са раскидом (нарочито у погледу терминалне опреме);

6) накнаде и услове враћања средстава за случај непридржавања уговореног нивоа квалитета услуга од стране оператора;

7) начин за подношење и решавање приговора, као и адресу и телефон на који се приговор може поднети;

8) мере које оператор може применити ради одржавања безбедности и интегритета својих мрежа и услуга, као и контроле недозвољеног садржаја;

9) обавештење о понуди могућих забрана и начин постављања забране приступа садржају који није намењен деци.

Уговор из става 1. овог члана сматра се закљученим и за додатне услуге које су доступне претплатнику под општим условима, које утврђује оператор. Оператор је у обавези да у том случају пошаље претплатнику писану потврду о активирању додатне услуге заједно са условима за почетак и престанак коришћења исте или електронску потврду ако је уговором предвиђено.

Претплатник је у обавези да обезбеди исправну претплатничку инсталацију и набави комуникациону терминалну опрему која задовољава прописане техничке услове.

Оператор не сме одбити повезивање претплатничке комуникационе терминалне опреме која је у складу са прописима донесеним на основу Закона.

У случају склапања уговора у коме је одређен пробни период коришћења услуге, а у оквиру кога претплатник може исту отказати без накнаде, оператор мора обавестити претплатника услуге, писано или усменим путем, у року од осам (8) дана пре истека пробног периода, да се од одређеног датума уговор не може раскинути без накнаде.

Уговор из става 1. овог члана не може садржати могућност привремене обуставе пружања услуге или раскида претплатничког уговора, ако је претплатник повредио одредбе неког другог уговора између истих странака, нити могућност избегавања или ограничавања испуњења уговорних обвеза, на штету претплатника.

Елементе из става 2. овог члана садржи и уговор између корисника и оператора који не обезбеђује прикључак или приступ електронској комуникационој мрежи.

12.5. Обавештавање о условима уговора и ценама услуга

Члан 31.

Оператор је дужан да своју услугу понуди на начин који корисника јасно и недвосмислено обавештава о условима закључења уговора, а нарочито о елементима из члана 30. став 2. овог правилника.

Ценовник услуга, у зависности од понуђених врста услуга, садржи: висину једнократне накнаде за прикључење, висину месечне накнаде за приступ електронској комуникационој мрежи или услузи, обрачунску јединицу и тарифни интервал, опис посебних услова за приступ заштићеним садржајима или услугама са додатом вредношћу, обавештење о трошковима одржавања и доступним пакетима услуга, обавештење о попустима, као и друге одредбе специфичне за одређену услугу.

Оператор је дужан да услове уговора и ценовник услуга за физичка лица учини јавно доступним на погодан начин.

Услови посебних облика плаћања услуга (припејд, на одређену активност оператора, вишекратно) морају бити потпуно јасни кориснику пре него што поднесе захтев за активирање услуге код оператора услуга с додатом вредношћу.

Оператор услуга с додатом вредношћу је у обавези да кориснику који плаћа услугу омогући прекид употребе услуге у било ком тренутку, тако да се одмах обустави пружање услуге и уговорена наплата услуге.

Ако се услуга с додатом вредношћу користи за прикупљање донације свако оглашавање те услуге мора јасно назначити колики део цене услуге је намењен донацији за одређену сврху. Ако се донација прикупља у добротворне или хуманитарне сврхе, свако оглашавање мора јасно назначити и део који се односи на покривање трошкова оператора услуга с додатом вредношћу, који морају бити трошковно оправдани.

Оператор је дужан да о условима уговора и ценама, као и свим њиховим изменама, без одлагања обавести претплатнике на погодан начин и достави их Агенцији најкасније на дан њиховог ступања на снагу.

За поједине услуге Агенција може да пропише и додатне услове.

12.6. Измена услова пружања услуге

Члан 32.

Оператор је дужан да на погодан начин обавести претплатника, најмање месец дана унапред, о намери једностране измене услова пружања услуге, као и о праву претплатника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен.

Претплатник има право да, по пријему обавештења из става 1. овог члана, раскине уговор без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, ако се најављеним једностраним изменама битно мењају услови пружања услуге, на начин који није на корист претплатника, а нарочито у погледу спецификације услуга (садржај пакета) и услова за коришћење услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима.

Агенција може прописати садржај обавештења из овог члана.

Члан 33.

Оператор је одговоран за отклањање кварова и сметњи на електронској комуникационој мрежи и елементима мреже који се користи за пружање услуге, а који су у његовој надлежности.

Кварови и сметње из става 1. овог члана, морају се отклонити најкасније у року од 48 сати од тренутка њиховог настанка, без обзира да ли су настали на делу система или целом систему.

Уколико оператор није у могућности да отклони квар или сметњу у року из става 2. овог члана, дужан је да о томе на одговарајући начин обавести претплатнике и Агенцију и наведе разлоге за немогућност отклањања квара или сметње.

У случају да прекид траје дуже од 48 сати од тренутка његовог настанка, оператор је у обавези да износ месечне претплате умањи сразмерно периоду у коме није пружао услугу, за услуге за које се плаћа фиксна месечна претплата.

12.7. Квалитет услуга

Члан 34.

Оператори су одговорни да обезбеде квалитет електронских комуникационих мрежа и услуга које пружају, у складу са Законом, подзаконским актима и одлукама Агенције.

Оператори обављају послове утврђивања места и узрока сметњи и кварова на својој опреми и предузимају мере за њихово отклањање, при чему морају водити рачуна о брзини и квалитету отклањања сметњи и кварова.

Оператори морају посебно водити рачуна о брзини отклањања кварова и сметњи код посебних категорија претплатника као што су: домови за старије и немоћне особе, старије и/или инвалидне особе које живе у кући или стану и сл.

У циљу обезбеђивања квалитета у пружању јавно доступних електронских комуникационих услуга и заштите интереса корисника, Агенција може да пропише:

- 1) параметре квалитета за сваку јавно доступну услугу, као и начин обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга;
- 2) минимални квалитет пружања за сваку од услуга.

Агенција има право да провери веродостојност свих достављених података из овог члана у року од дванаест (12) месеци од дана доставе тих података.

Оператор је у обавези да Агенцији достави статистичке податке о квалитету пружених услуга на прописан начин, у склопу годишњег извештаја, као и на захтев Агенције.

12.8. Квалитет јавне говорне услуге у фиксној мрежи

Члан 35.

Агенција сваке године доноси акт којим се дефинишу параметри квалитета које је потребно мерити. Параметри и методе мерења ће бити одређени у складу са ETSI стандардима, ИТУ препорукама, као и националним стандардима.

12.9. Квалитет јавне говорне услуге мобилне мреже

Члан 36.

Агенција сваке године доноси акт којим се дефинишу параметри квалитета које је потребно мерити. Параметри и методе мерења ће бити у складу са ETSI стандардима, ИТУ препорукама, као и националним стандардима.

12.10. Квалитет услуга приступа Интернету

Члан 37.

Оператор је дужан да обезбеди уређаје, опрему и инсталације које ће у разумној мери гарантовати заштиту података претплатника и онемогућити злоупотребу од стране трећих лица.

Оператор је дужан да јасно назначи које параметре приступа гарантује, шта су очекиване вредности параметара протока до његових сервера и која је средња вредност заузећа линкова према надпровајдерима са којима се обавља 80% саобраћаја.

12.11. Квалитет услуга дистрибуције медијских садржаја

Члан 38.

Субјективна оцена квалитета слике и тона за коју се наплаћује пуна цена не сме бити мања од оцене 4, према скали оцена датих стандардима у SRPS N.N6 134 и SRPS N.N6 135, и то за 90% канала за које се оператор обавезао уговором.

12.12. Квалитет велепродајних услуга

Члан 39.

Квалитет услуга на велепродајном нивоу се утврђује уговором између оператора пружаоца услуге и оператора корисника услуге.

Услови пружања и квалитет услуге морају бити идентични условима и квалитету под којим се услуга пружа сопственој малопродаји или повезаном правном лицу.

Оператору пружаоцу велепродајних услуга се забрањује склапање ексклузивних уговора са корисницима тих услуга.

12.13. Квалитет услуга са додатом вредношћу

Члан 40.

Агенција ће посебним општим актом регулисати начин пружања услуга са додатом вредношћу.

12.14. Рачун са детаљном спецификацијом

Члан 41.

Када се услуга наплаћује зависно од количине или квалитета, оператор је дужан да претплатнику, на његов захтев, изда рачун који садржи детаљну спецификацију пружених услуга са обрачуном задужења за сваку појединачну услугу, ради једноставне провере и контроле трошкова пружених услуга.

Рачун из става 1. овог члана издаје се без накнаде.

12.15. Приговор претплатника оператору

Члан 42.

Претплатник може, у писаном облику или на други начин, да поднесе оператору приговор на износ којим је задужен за пружену услугу, односно на квалитет пружене услуге, као и да тражи накнаду штете, сагласно одредбама уговора о пружању услуге са нижим квалитетом од уговореног.

Рок за подношење приговора из става 1. овог члана је 30 дана од дана доспећа рачуна за услугу, када се ради о приговору на износ рачуна, односно 30 дана од дана пружања услуге, када се ради о приговору на квалитет услуге.

Претплатник је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се приговор односи.

Оператор не одговара за штету из става 1. овог члана ако је квалитет пружене услуге мањи од прописаног или уговореног због објективних узрока који се нису могли предвидети, избећи, односно уклонити (виша сила), као и због благовремено најављених радова на одржавању мрежа и услуга у роковима примереним околностима.

Оператор је дужан да у року од 15 дана од дана подношења приговора достави претплатнику одговор у писаном облику, којим ће прихватити основани захтев за накнаду штете, сагласно одредбама уговора о пружању услуге са мањим квалитетом од уговореног, односно одбити захтев, наводећи чињенице и доказе на основу којих је утврђен износ задужења за пружене услуге, односно утврђен квалитет пружених услуга.

Претплатник коме је одбијен приговор може се обратити Агенцији или другом телу ради посредовања у вансудском решавању спора, или покренути парнични поступак пред надлежним судом, у року од 15 дана од дана достављања одговора оператора на приговор, односно 15 дана од дана истека рока у којем је оператор био дужан да се изјасни о приговору.

Претплатнику који поднесе приговор и уредно изврши обавезу плаћања из става 3. овог члана, оператор не сме да обустави пружање услуге до истека рока за покретање вансудског или судског поступка из става 6. овог члана, односно до окончања вансудског или судског поступка из става 6. овог члана.

13. Обезбеђивање доступности јасних и потпуних информација о ценама, условима приступа и коришћења и квалитету јавних комуникационих мрежа и услуга

Члан 43.

Оператори су дужни да редовно достављају ажурне податке о ценама и квалитету услуга, на начин и у облику како то пропише Агенција. Агенција има право и обавезу да на својој Интернет страници објави ценовнике, услове, вредности параметара квалитета и компаративне анализе тих података.

14. Заштита приватности и података о личности

Члан 44.

Пресретање електронских комуникација којим се открива садржај комуникације није допуштено без пристанка корисника, осим на одређено време и на основу одлуке суда, ако је то неопходно ради вођења кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије, на начин предвиђен законом.

Одредба из става 1. овог члана не спречава снимање комуникација и са њима повезаних података о саобраћају, које се обавља ради доказивања комерцијалних трансакција или других пословних односа, у којима су обе стране свесне или би морале бити свесне или су изричито упозорене на то да обављена комуникација може да буде снимљена.

Коришћење електронских комуникационих мрежа и услуга ради чувања или приступања подацима похрањеним у терминалној опреми претплатника или корисника, дозвољено је под условом да је претплатнику или кориснику дато јасно и потпуно обавештење о сврси прикупљања и обраде података, у складу са законом којим се уређује заштита података о личности, као и да му је пружена прилика да такву обраду одбије.

Одредба става 3. овог члана не спречава техничко чување или приступ подацима у сврху обезбеђивања комуникације у оквиру електронских комуникационих мрежа или пружања услуга које је претплатник или корисник изричито затражио.

15. Примена мера за спречавање и сузбијање злоупотреба и превара

Члан 45.

Оператор је дужан да у разумној мери пружи заштиту кориснику од злонамерних или узнемиравајућих позива.

16. Безбедност и интегритет јавних комуникационих мрежа

Члан 46.

Оператор је дужан да, ради обезбеђивања безбедности и интегритета јавних комуникационих мрежа и пружања услуга, тајности комуникација, као и заштите података о личности, саобраћају и локацији, примени адекватне техничке и организационе мере, примерене постојећим ризицима, а посебно мере за превенцију и минимизацију утицаја безбедносних инцидената по кориснике и међуповезане мреже, као и мере за обезбеђивање континуитета рада јавних комуникационих мрежа и пружања услуга.

Ако оператор пружа услугу користећи електронску комуникациону мрежу, припадајућа средства или услуге другог оператора, дужан је да сарађује са тим оператором у обезбеђивању безбедности и интегритета јавних комуникационих мрежа и услуга.

Када постоји посебан ризик повреде безбедности и интегритета јавних комуникационих мрежа и услуга (неовлашћени приступ, значајан губитак података, угрожавање тајности комуникација, безбедности личних података и друго), оператор је дужан да о том ризику обавести претплатнике и, ако је такав ризик ван опсега мера које је оператор дужан да примени, обавести претплатнике о могућим мерама заштите и трошковима у вези са применом тих мера.

Члан 47.

Оператор је дужан да обавести Агенцију о свакој повреди безбедности и интегритета јавних комуникационих мрежа и услуга, која је значајно утицала на њихов рад, а нарочито о повредама које су имале за последицу нарушавање заштите података о личности или нарушавање приватности претплатника или корисника.

Агенција је овлашћена да обавести јавност о повреди безбедности и интегритета из става 1. овог члана, или да тражи од оператора да то сам уради, када процени да је објављивање такве информације у јавном интересу.

17. Омогућавање вршења законитог пресретања електронских комуникација и приступа задржаним подацима

Члан 48.

Оператор је дужан да омогући законито пресретање електронских комуникација и задржи податке о електронским комуникацијама у складу са Законом и техничким условима, које доноси надлежни орган.

18. Прелазне и завршне одредбе

Члан 49.

Агенција по службеној дужности ажурира постојеће регистре, евиденције и базе података.

Члан 50.

Ступањем на снагу овог правилника престају да важе *Правилник о условима за издавање одобрења за јавне телекомуникационе мреже и садржају одобрења* („Службени гласник РС”, број 94/08), *Правилник о условима за пружање услуга преноса говора коришћењем Интернета и садржају одобрења* („Службени гласник РС”, број 94/08), *Правилник о условима за пружање Интернет услуга и осталих услуга преноса података и садржају одобрења* („Службени гласник РС”, број 100/08) и *Правилник о условима за пружање услуге радијских и телевизијских програма и садржају одобрења* („Службени гласник РС”, број 26/09).

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

У Београду, _____ 2010. године
Број:1-01-3400- /10

Председник Управног одбора

проф. др Јован Радуновић

ПРИЈАВА ЗА УПИС У ЕВИДЕНЦИЈУ ОПЕРАТОРА

ПОПУЊАВА ОПЕРАТОР		
	Пуно пословно име	
	Скраћено пословно име	
Адреса седишта	Улица и број	
	Поштански број и место	
Адреса за контакт	Улица и број	
	Поштански број и место	
	Назив огранка за обављање делатности електронских комуникација (уколико постоји)	
Адреса седишта	Седиште огранка за обављање делатности електронских комуникација (уколико постоји)	
	Матични број	
	ПИБ	
	Телефон	
	Факс	
	E-mail	
	Интернет страна	
	Власник/овлашћена особа, име, презиме, ЈМБГ	

	Лице овлашћено за контакт		
	Особа за контакт: име, презиме,		
	Телефон особе за контакт		
	e-mail за контакт		
За приговоре корисника	Адреса:		
	Телефон:		
	Електронска пошта:		
	Кратак опис мреже или услуге (од 50 до 500 речи)		
	За пружање услуге користи	Сопствену мрежу	Мрежу другог оператора
	Навести операторе чију мрежу за приступ користи		

Врста мреже за коју се пријављујете

Тип мреже		Означи
Инфра-структура	Пасивна инфраструктура (кабловска канализација, пасивна оптичка влакна, λ , стубови,...)	
Фиксна мрежа	Јавна фиксна телефонска мрежа	
	Фиксна бежична мрежа за приступ	
	Фиксна бежична мрежа за транспорт	
	Мрежа оптичких влакана	
	Остале жичне мреже (коаксијална, хибридна)	
	Остале мреже (опиши у додатку)	

Мобилна мрежа	2 G мобилна мрежа	
	3 G мобилна мрежа	
	4 G мобилна мрежа	
	TETRA	
	PMR	
	PMR за такси службу	
	Остале мобилне мреже (опиши у додатку)	
	Фиксна сателитска мрежа	
Сателитске мреже	Мобилна сателитска мрежа	
	Остале сателитске мреже (опиши у додатку)	
	Широкопојасна радио мрежа (RLAN,...)	
Мреже за номадске кориснике	Сателитска мрежа за прикупљање вести	
	Земаљска мрежа за прикупљање вести	
	Остале мреже (опиши у додатку)	

Пружање електронских комуникационих услуга

Тип обавештења			Делатност	Врста мреже				Датум почетка, завршетка или промене	Географско подручје
Почетак	Промена	Завршетак		Фиксна	Мобилна	Номадска	Сателитска		
			Јавна телефонска услуга						
			Виртуелни оператор јавне телефонске услуге						

			Пренос гласа преко Интернет протокола						
			Пренос гласа путем Интернета						
			Пренос гласа са додатом вредношћу						
			Пренос гласа са фиксне локације коришћењем „rgeraid“ картица						
			Пренос гласа преко сателита						
			Телефонске говорнице						
			Телефонски именик						
			Call back						
			Телефонска говорница са посредником						
			Пренос података						
			Пренос порука (SMS, MMS)						
			Пренос порука (SMS, MMS) са додатом вредношћу						
			Пренос медијских садржаја путем електронске комуникационе мреже						

			Пренос медијских садржаја путем радиодифузне мреже						
			Изнајмљивање линија						
			Изнајмљивање дела капацитета линије						
			Изнајмљивање инфраструктуре						
			Изнајмљивање „dark fiber“, λ						
			Виртуелне приватне мреже						
			Широкопојасни приступ						
			Обезбеђење мреже за затворену групу						
			Обезбеђење прелаза (gateway) између мрежа						
			Обезбеђење комуникације за путнике у авиону						
			Остале услуге – додати детаљан опис						

У одговарајућим пољима унесите + или x