

2011

FONLIDER D.O.O.

Rade Jovičić, Direktor
Sime Igumanova 2-4
11000 Beograd
Republika Srbija

**MIŠLJENJE O PREDLOGU NACRTA PRAVILNIKA O
OBAVEZAMA OPERATORA USLUGA SA DODATOM
VREDNOŠĆU**

U skladu sa članovima 34,35. i 36. Zakona o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“ broj 44/20), a na osnovu poziva za učešće u javnim konsultacijama o Nacrtu Pravilnika o obavezama operatora usluga sa dodatom vrednošću predloženog od strane Republičke Agencije za Telekomunikacije od 13. Jula 2011. godine, Fonlider d.o.o. kao lider u oblasti pružanja usluga sa dodatom vrednošću u Republici Srbiji, te sa značajnim tržišnim udelom u Bosni i Hercegovini, Makedoniji, Crnoj Gori i zastupljenosti u zemljama Zapadne Evrope, daje sledeće :

MIŠLJENJE O NACRTU PRAVILNIKA O OBAVEZAMA OPERATERA USLUGA SA DODATOM VREDNOŠĆU

U načelu

Pozdravljamo regulisanje oblasti pružanja usluga sa dodatom vrednošću i ovim mišljenjem želimo da na osnovu uporednog i praktičnog iskustva doprinesemo da primena regulative zaista bude na zadovoljstvo kako korisnika tako i Operatora.

Poznato Vam je da Zakon o elektronskim komunikacijama, kao i Pravilnik o opštim uslovima za obavljanje delatnosti predviđaju postojanje i rad Operatora usluga sa dodatom vrednošću. Donošenje ovog Pravilnika smatramo neophodnim pre svega u smislu preciznijeg definisanja pojma Operatora te uslova pod kojim Operator može obavljati delatnost.

Trenutna situacija je takva da u praksi se kao Operatori pojavljuju tzv. Provajderi, a da su pravno gledano Operatori usluge u stvari Telekomunikacioni operatori (sa opštim ovlašćenjem). To dovodi do situacije da za 09ab numeraciju, Provajderi moraju slati zahteve Telekomu Srbije da određeni broj aktivira na svojoj platformi te da isti usmeri na platforme Provajdera. Takva situacije je dovela do toga da do danas pristup 09ab brojevima imaju isključivo korisnici MTS mreže mobilne telefonije i korisnici fiksne mreže Telekoma Srbije.

Pored ove situacije, činjenično stanje je takvo da u praksi Provajderi obavljaju skoro sve delatnosti kada su u pitanju 09ab brojevi. Kreiranje servisa, snimanje, montaža, priprema, reklamiranje i sve što se suštinski tiče usluge je na strani provajdera. Uloga telekomunikacionih operatora je bila u tome što su svojim korisnicima omogućavali pristup brojevima i uslugama, te što su vršili naplatu od korisnika za usluge koje je pružio provajder.

Prema sadašnjem planu numeracije, brojevi se dodeljuju Operatorima, te kao što smo i istakli pisanim putem, to dovodi do toga da Provajder za isti servis, odnosno uslugu, mora uzeti

tri različita broja od tri ili više Operatora, što je i za korisnika i na komercijalnom nivou potpuno nefunkcionalno.

U tom smislu treba precizno definisati nove i drugačije uslove za obavljanje delatnosti Operatora usluga sa dodatom vrednošću.

Naše je mišljenje da Operatori usluga sa dodatom vrednošću trebaju biti upravo oni koji uslugu najčešće kreiraju i plasiraju na tržište, to jest sadašnji Provajderi. Takva praksa postoji kako u susednim zemljama (Hrvatska, Makedonija) tako i u razvijenim zemljama Evrope (Nemačka, Austrija, Švajcarska).

Tim putem brojevi iz Plana Numeracije se dodeljuju Operatorima usluge, a sami operatori dalje definišu uslove poslovanja sa Telekomunikacionim Operatorima. Tako korisnici različitih mreža za istu uslugu pozivaju isti broj, a i prihod ostvaren pružanjem usluga se pravičnije deli. Tako na primer Deutche Telekom za sebe zadržava svega 9% od prihoda na ime naplate usluga i korišćenja resursa, Austria Telekom 16%, Swisscom 17%, T-com u Hrvatskoj do 20%. Kod nas Telekomunikacioni operatori zdržavaju i do 60% od prihoda koji su stvorili sami Provajderi.

Osim sa korisničke i komercijalne strane, ovakvo definisanje Operatora usluga sa dodatom vrednošću pruža i bolje kontrolne mogućnosti jer se, za razliku od slučaja u kome između Ratel-a i Provajdera stoji Telekomunikacioni Operator, sada komunikacija direktno odvija između Operatora i Ratel-a te se eventualne nepravilnosti ili druge stvari od značaja za poslovanje u ovoj oblasti mogu lakše i brže regulisati.

Ukoliko se naše mišljenje u ovom delu uvaži, onda predlažemo da uslovi za obavljanje delatnosti (pored standardnih tehničkih) budu sledeći:

Predlog I

Operator usluga sa dodatom vrednošću može biti pravno lice koje je u prethodnih 5 godina imalo osvaren promet od najmanje 1,000,000,000,00 (jedna milijarda dinara) u oblasti pružanja usluga sa dodatom vrednošću.

Obrazloženje:

Na ovakav način Ratel će sprečiti i onemogućiti neprofesionalno bavljenje pružanjem usluga sa dodatom vrednošću. Cenzus mogu ispuniti samo oni provajderi ili pravna lica koja su zaista ozbiljno pristupili tržištu u prethodnih pet godina čime se takođe uvažava i trenutno stanje.

Predlog II

Operator usluga sa dodatom vrednošću može zahtevati dodelu najmanje 200 brojeva iz Plana Numeracije.

Obrazloženje:

Sadašnje odredbe propisuju dodelu najmanje 1000 brojeva, što zaista nije u skladu sa praksom u radu ni najvećih provajdera usluga. Naime, kada bi se svi trenutno aktivni brojevi svih provajdera uzeli u obzir, sigurni smo da cifra ne bi bila 1000. Stoga, na osnovu iskustva, predlažemo da Operator može zahtevati dodelu najmanje 200 brojeva, što predstavlja donju granicu i isto kao predlog za finansijski cenzus, sprečava prekomerno usitnjavanje tržišta.

Predlog III

Operator, na ime naknade za dodelu broja, iz Plana Numeracije plaća taksu od 10,000,00 dinara.

Obrazloženje:

Trenutna praksa je takva da se Telekomu Srbije za aktiviranje broja 09ab plaća 10,000,00 dinara jednokratno. Promenom ove prakse sadašnji provajderi, odnosno budući Operatori će, samo za dodelu brojeva iz Plana Numeracije, plaćati izuzetno visoke iznose. Na primer : Operatori koji trenutno raspolažu sa 200 brojeva će morati da plate najmanje 5,000,000,00 dinara samo da bi mogli nastaviti da obavljaju delatnost od koje ubiru prihode. To je zaista visok iznos te stoga smatramo da bi naknada trebala ostati u visini sadašnje.

Predlog IV

Operator može koristiti brojeve dodeljene iz Plana Numeracije za sve tipove Usluga. Operator je u obavezi da pisanim putem (*ili putem posebnog web portala*) obavesti Ratel o promeni namene broja i o drugim bitnim činjenicama (ceni, načinu tarifiranja).

Obrazloženje:

Dinamika i razvoj usluga na tržištu usluga sa dodatom vrednošću su takvi da se u toku samo jednog meseca, može desiti da se na jednom broju promeni više različitih servisa. Razlozi za to mogu biti različiti : određeni servis nije pravio prihode, reklama u datom mediju nije bila isplativa, osmišljen je novi unapređeniji tip servisa, zahtev klijenta za drugim tipom servisa i slično. Ukoliko bismo za svaku promenu tražili nov broj iz Plana numeracije, onda bi se takvi zahtevi dešavali bukvalno na dnevnom nivou te bi samim tim i troškovi bili znatno uvećani, a brzina rada drastično umanjena. Stoga predlažemo da se Operator obaveže da o nastalim

promenama izvesti Ratel pisanim putem ili da po ugledu na praksu OFFCOM-a u Švajcarskoj ili BundesnetzAgentur u Nemačkoj, Ratel kreira poseban internet portal (ili podstranu na postojećem portalu) na kome bi Operatori mogli vršiti promene podataka o broju dodeljenom iz Plana Numeracije.

Predlog V

Operatori usluga sa opštim ovlašćenjem su u obavezi da svojim korisnicima omoguće pristup brojevima iz Plana Numeracije koji su dodeljeni Operatorima usluga sa dodatom vrednošću.

Naknada za obavljanje svih usluga (aktivacija broja na platformi, omogućavanje pristupa korisnicima, naplata od korisnika) koje Operatori sa opštim ovlašćenjem pružaju Operatorima usluga sa dodatom vrednošću ne može biti veća od 20% od ukupnih prihoda ostvarenih pružanjem usluga sa dodatom vrednošću.

Obrazloženje:

U sadašnjoj praksi se dešava da za uslugu koju kreiraju provajderi, koju reklamiraju provajderi, za koju provajderi isplaćuju poreze i zarade zaposlenima, Telekomunikacioni Operatori uzimaju i do 60% od ukupnih prihoda, što zaista nije u skladu sa poslovnim standardima. Naveli smo ranije procenite od zarade koju zadržavaju Telekom razvijenijih zemalja sa uređenijom oblašću pružanja usluga sa dodatom vrednošću. Čak i T-Com u Hrvatskoj primenjuje sličan princip pri kome za Infrastrukturu naplaćuje fiksnu cenu od 0,25 Kuna po pozivu odnosno minutu razgovora, zatim svega 5% na ime troškova obračuna i naplate te 10% na ime troškova rizika naplate. Proceniti prihoda za Telekom Operatore u inostranstvu ne prelaze 20% te stoga predlažemo da se isti princip usvoji i u našoj zemlji.

NAPOMENA: Planom numeracije nisu obuhvaćeni kratki sms brojevi, te stoga predlažemo da se odredbe Pravilnika na isti način odnose i prema kratkim sms brojevima za pružanje usluga sa dodatom vrednošću, te da Ratel takođe vrši raspodelu numeracije.

U pojedinostima

ČLAN 3, STAV 3 MENJA SE I GLASI :

„Ako Operator Usluge sa pružaocem sadržaja usluge (u daljem tekstu: Pružalac sadržaja usluge) zaključi ugovor koji sadrži obaveze u vezi sa pružanjem ili promocijom Usluge, te odredbe moraju biti precizno regulisane. U slučaju kršenja odredbi Zakona i ovog Pravilnika, Operator usluga je dužan da se u roku od 5 dana izjasni o primedbi dostavljenoj od strane

RATEL-a te da uočene nepravilnosti otkloni u najkraćem mogućem roku ili da raskine ugovor sa Pružaocem sadržaja usluge.“

Obrazloženje:

Operator usluga ne može odgovarati za postupke i činjenja Pružaoca usluge, niti može prihvatiti solidarnu odgovornost. Ugovornim odredbama se precizno mogu definisati uloge Pružaoca u oglašavanju Usluge. Ukoliko je ugovornim odredbama precizirano da je oglašivač usluge Pružalac usluge, Operater ne može snositi odgovornost, ali može na osnovu primedbe ili zahteva korisnika ili Ratela reagovati i učiniti sve što je u moći da spreči nezakonito ponašanje Pružaoca usluge. Mogu se uvek dostaviti podaci o Pružaocu usluge, može se raskinuti Ugovor ili suspendovati prihod ostvaren oglašavanjem Usluge do momenta rešenja prigovora korisnika ili Ratel-a.

Primer:

Operator usluga ustupi broj iz Plana Numeracije na korišćenje Pružaocu Usluge, konkretno Dnevnom listu XY, koji će svojim čitaocima omogućiti postavljanje oglasa za npr.prodaju automobila, a koji će u roku od 24 sata biti objavljeni u dnevnom listu XY.

Operator se obavezuje da će pravilno tarifirati uslugu, da će korisnika obavestiti o ceni usluge i slično, nakon čega se poziv korisnika(čitaoca d.l. XY) usmerava na platformu Pružaoca Usluge.

Pružalac usluge - Dnevni list XY, se obavezuje da u štampanom izdanju objavi sve neophodne i tačne podatke o ceni, načinu tarifiranja, vrsti usluge, kao i kratko uputstvo korisnicima, u ovom slučaju za ostavljanje oglasa,

Operator Usluge ne može znati da li je Pružalac usluge zaista i objavio podatke kako je navedeno u prethodnom stavu (po pitanju cene, vrste usluge itd.), kao ni to da su svi oglasi postavljeni od strane korisnika (čitaoca d.l.XY) zaista i objavljeni u štampanom izdanju i da li je svaki korisnik dobio uslugu za koju je tarifiran sa dodatom vrednošću, jer Pružalac usluge u ovom slučaju može izostaviti da objavi oglas. Dalje taj oglas može biti neprimerenog ili nedozvoljenog sadržaja, ili sa pogrešnim podacima i slično.

Tek na osnovu konkretne primedbe korisnika ili Ratel-a Operator Usluga sa dodatom vrednošću može reagovati i utvrditi da li se usluga vrši na način predviđen ugovorom i u skladu sa Zakonom i Pravilnikom. Ukoliko se postavi drugačije, Operator usluge bi morao kontrolisati bukvalno svaki poziv korisnika i postupak Pružaoca usluga, što je fizički nemoguće.

3.3 VRSTE USLUGA

ČLAN 10, MENJA SE I GLASI:

“Usluga sa dodatom vrednošću u smislu ovog pravilnika je : RTV glasanje, dostavljanje informativnih,zabavnih, ezoterijskih i savetodavnih sadržaja, dostavljanje sadržaja predviđenih

samo za odrasle, oglašavanje, reklamni sadržaj, anketa, istraživanje tržišta, takmičenja, kvizovi, igre i slično.

Operator usluga može razviti i druge kategorije usluga, koje nisu predviđene ovim Pravilnikom, na koje RATEL mora dati prethodnu saglasnost. “

Obrazloženje:

Brzina i dinamika razvoja usluga sa dodatom vrednošću su takve da se novi servisi javljaju čak i na dnevnom nivou, te bi stoga strogo ograničavanje na kategorije koje su definisane nacrtom Pravilnika vrlo brzo dovelo do toga da se pod određenim kategorijama svrstavaju i servisi koji po svojoj prirodi ne bi tu pripadali. To bi Pravilnik udaljilo od prakse. U cilju bolje evidencije predlažemo fleksibilniji član 10, koji i dalje omogućava kontrolu, ali ne sputava rad Operatora Usluga.

ČLAN 19, STAV 4 MENJA SE I GLASI:

“Uspostava poziva prema broju sa dodatom vrednošću ne sme da bude bezrazložno odložena.”

Briše se “odnosno lice koje poziva ne sme da bude stavljeno na čekanje osim ako se vreme provedeno na čekanju ne naplaćuje”

Obrazloženje:

U sadašnjoj formi, član 19. stav 4. ulazi u koliziju sa članom 18, stavom 2. tačkom 5. koja definiše da “ukoliko usluga korisniku iz bilo kog razloga ne može da bude pružena (svi operateri su zauzeti, nemogućnost uključenja u program i sl.) ista se korisniku ne sme naplatiti, ukoliko prethodno nije upozoren da će naplata biti izvršena i ako Usluga nije u potpunosti izvršena.”

Član 18. stav 4. tačka 5. na najprecizniji mogući način definiše pravu meru u odnosu prema korisniku. Osim problema tehničke prirode koji se mogu javiti, na istom broju se najčešće nalazi više servisa istog tipa usluge, koji su po prirodi ekvivalentni.

U tom slučaju, korisnik se sam opredeljuje da čeka određeni tip usluge i to je njegovo pravo i njegov izbor. Naravno, uz ispoštovanu obavezu Operatora da mu saopšti da se svaki minut poziva tarifira.

Najbolje ćemo to ilustrovati na sledećem primeru servisa informativnog tipa predviđenog za davanje informacija o redu vožnje:

Korisnik poziva 09ab broj koji se dodatno tarifira, nakon uspostavljanja veze i saopštavanja informacije o ceni poziva, i načinu tarifiranja korisniku se nude sledeće mogućnosti:

- UKOLIKO ŽELITE DA SAZNATE INFORMACIJE O REDU VOŽNJE OD STRANE OPERATERA PRITISNITE TASTER 1
- UKOLIKO ŽELITE DA SAZNATE INFORMACIJE O REDU VOŽNJE OD AUTOMATA PRITISNITE TASTER 2

Korisnik u našem primeru isti tip informacija i usluge dobija ili od automata ili od operatera. Ukoliko se korisnik odluči za automat, informacijase pruža bez čekanja, dok u slučaju da korisnik želi da se čuje sa operaterom, on tu informaciju nekada može dobiti odmah a nekada mora sačekati da mu se operater javi. Apsolutno je pravo korisnika da izabere metod i način dobijanja informacije, obaveza je Operatora da mu uslugu pruži na kvalitetan način.

Broj servisa koji tako funkcionišu je prilično veliki (sportske i vremenske prognoze, stanje na putevima, horoskopske prognoze i tumačenja i sl.)

ČLAN 19, STAV 7 MENJA SE I GLASI:

“Operator usluga je obavezan da, bez naplate obaveštenja, obavesti korisnika o svakom iznosu većem od 2.000 (dve hiljade dinara) potrošenom za poziv prema broju za uslugu ili da prekine poziv kada njegovo trajanje dostigne 30 minuta. Nakon prekida, pozivalac može, ukoliko želi, da ponovi poziv.”

Obrazloženje:

Trenutno najkorišćeniji opseg cena na tržištu usluga sa dodatom vrednošću je od 50 dinara po minuti razgovora. Ekonomska isplativost pri ovim cenama je minimalna, tako da ukoliko limit ostane na granici od 1,000 dinara, korisnik će moći da koristi uslugu svega 20 minuta, dok bi u slučaju prihvatanja našeg predloga, maksimalni ukupno potrošeni iznos bio 1,500 dinara za razgovor od 30 minuta.

Problem je još očigledniji kada su u pitanju usluge koje sa tarifiraju sa većim cenama. Zbog ukupnog rasta troškova rada, opreme, održavanja i razvoja, cene usluga se povećavaju. Provajderi su više puta i zahtevali povećanje cena poziva od Telekoma Srbije jer ukoliko usluga košta 100 dinara po minuti (što je ekonomski isplativa cena), korisnik će, u skladu sa vašim predlogom, moći da razgovara svega 10 minuta što nije dovoljno za neke tipove usluga. Naš predlog se bazira na tome da za takve usluge korisnik maksimalno utrošiti iznos od 2000 dinara odnosno razgovarati najduže 20 minuta.

Zbog toga mislimo da će limit postavljen vašim predlogom biti vrlo brzo postati nizak te da ćemo doći u situaciju da ga ubrzo menjamo. Čvrsto verujemo da su limiti predloženi sa naše strane prava mera u odnosu na to da korisnik bude maksimalno zaštićen od visokih cena usluga te da se Operatorima sa druge strane ne uskraćuje mogućnost da za servise sa nižim cenama razgovor traje maksimalnih 30 minuta.

ČLAN 19, STAV 9 MENJA SE I GLASI:

“Usluga koja se naplaćuje po minuti ne sme da se pruža tako da se pozivalac zlonamerno zadržava u vezi. Za pozive na čekanju pozivalac mora da bude informisan o tome da je u redu za čekanje. Operator je dužan da pozivaoca obavesti o tome da se čekanje naplaćuje. Operator je dužan da pozivaocu omogući da na istom broju može dobiti uslugu koja je po svojoj prirodi ekvivalentna usluzi koja se čeka i koju korisnik može dobiti bez čekanja.”

Obrazloženje:

Kao i kada je u pitanju mišljenje dato za član 19. stav 4. korisnik može dospeti u red za čekanje svojom voljom i to je njegovo pravo. Operator je dužan da ga obavesti da se čekanje naplaćuje i da mu ponudi da sličnu uslugu dobije na drugim opcijama govornog automata ili od neke druge osobe na istom broju 09ab.

Naime, jedan servis odnosno usluga može biti reklamirana na više medija, odnosno na više brojeva koji se dodatno tarifiraju. U našem slučaju čak i više zemalja (trenutno postoji usluga koju reklamiramo na preko 60 brojeva u preko 30 zemalja u svetu). Svi ti pozivi se usmeravaju na našu platformu odnosno na naš servis.

Data usluga podrazumeva: razgovor uživo sa jednom ili više osoba, zatim unos podataka putem govorne mašine, koje servis analizira i za koje daje rezultat, a tu su i drugi tipovi informacija koje govorna mašina može dati automatski. U ovakvoj situaciji imamo višestruka preklapanja u smislu čekanja, jer postoji čekanje po broju, pa zatim po podtipu servisa (podopciji na govornom automatu), pa po zemlji što korisnika može samo dodatno zbuniti.

Sa druge strane, naš predlog se ogleda u tome da je Pružalac usluge ili Operator usluge sa dodatom vrednošću mora osposobiti servis koji pruža uslugu tako da pozivaoc ima mogućnost da sličnu ili istu uslugu dobije bez čekanja.

Na primer :

Na jednoj televiziji se reklamira usluga davanja savetodavnog mišljenja od strane stručnjaka iz neke oblasti (npr naslednog prava).

Korisnik poziva reklamirani broj i dobija više mogućnosti :

- *Opcija 1 - Da stupi u kontakt sa stručnjakom koji gostuje na televiziji,*
- *Opcija 2 - Da razgovara sa njegovim saradnicima bez čekanja,*
- *Opcija 3 - Da presluša osnovne odredbe Zakona o nasledstvu i slično.*

Prosečno obrazovan korisnik može odabrati stručnjaka koji je prisutan u TV studiju, ali je svestan da je red za čekanje za takvog stručnjaka veći.

Naravno, upozoren je i da se čekanje naplaćuje (odredbe člana 18 Nacrta Pravilnika). Sa druge strane, on može odmah odabrati i bez čekanja dobiti nekog drugog stručnjaka iz iste oblasti, čija se usluga po svojoj prirodi ne razlikuje od usluge stručnjaka koji gostuje u studiju TV.

Takođe, na takvom servisu je i isprogramirana govorna mašina koja daje odgovore na najčešće postavljana pitanja iz date oblasti.

Na taj način se uspostavlja puna ekonomska opravdanost cene, jer i prilikom naplate usluga od strane doktora, advokata, arhitekata, na renomirane stručnjake se čeka i usluga se dodatno i znatno više naplaćuje, dok se kod manje poznatih manje čeka i znatno manje naplaćuje.

Naš predlog se bazira na tome da maksimalno korektno obavestimo korisnika o tome da se čekanje tarifira, da ekvivalentnu uslugu može dobiti i bez čekanja i sa te strane ispunjavamo potpuno zakonske obaveze o zaštiti potrošača i pružamo mu mogućnost da slobodnom voljom odluči da li želi da čeka i bude tarifiran ili da uslugu dobije odmah na nekoj drugoj opciji postavljenoj na broju 09ab.

Napominjemo da ni u uporednoj praksi nismo naišli na primer obaveznog obaveštavanja o mestu u redu za čekanje.

ČLAN 19, STAV 10 TAČKA 3 MENJA SE I GLASI:

“Operator usluge i pružalac sadržaja usluge su obavezni da besplatno obaveste korisnika o iznosu potrošenom za svaku pojedinačnu Uslugu (jednokratnu ili pretplatničku), kada taj iznos premaši 2,500 (dvehiljadepetsto) dinara, ili o iznosu potrošenom nakon 100 poslatih/primljenih sms poruka, u zavisnosti od toga koja okolnost pre nastupi. Operator usluge i pružalac usluga su obavezni da, nakon što se ispune gornji uslovi, besplatno obaveste korisnika o načinu prestanka korišćenja usluge.”

Obrazloženje:

Uz poštovanje odredbi ovog Pravilnika, te Zakona o oglašavanju i Zakona o elektronskim komunikacijama, veoma su male šanse da korisnik ne bude upućen o načinu otpočinjanja i načinu prestanka korišćenja usluge. No, kako u praksi može doći do činjenice da korisnik prosto zaboravi kako da stopira određenu uslugu, Operator se obavezuje da ga o tome besplatno obavesti. Na korisniku je odgovornost da u skladu sa uputstvom koje Operator šalje izvrši slanje

poruke (čak i sama odjava može biti besplatna) tako da taj mehanizam u dovoljnoj meri štiti korisnika i nije invazivan. Primenom rešenja predloženog u Nacrtu mi primoravamo redovne korisnike da se stalno iznova prijavljuju za uslugu iako su to već jednom učinili.

Na primer:

Korisnik se prijavljuje za dobijanje dnevnih sms izveštaja od promenama stanja na berzi. Takva informacija je korisniku značajna i za nju on plaća 50 dinara po poruci. Tokom jednog dana može doći i do 5 ili više bitnih promena (napominjemo da je korisnik upoznat sa cenom usluge) tako da se i na dnevnom nivou korisniku može naplatiti 500,00 dinara. To korisnika ograničava na korišćenje ove usluge na svega 10 dana nakon čega on ponovno mora vršiti prijavljivanje i registrovanje za uslugu. Naš predlog bi u praksi izgledao tako da se u ovom konkretnom primeru korisniku pošalje obaveštenje o utrošenom iznosu i načinu odjave : "Poštovani korisniče, iznos utrošen na uslugu obaveštavanja koji ste do sada potrošili je 2,500 dinara, možete se odjaviti tako što ćete poslati STOP na NNNN (kratki sms broj)"

Situacija je još spornija kada su u pitanju breaking news servisi, kod kojih je iznos naplate po poruci do 10 dinara. Konkretno, u pitanju su servisi gde se korisnik prijavljuje da dobija najnovije vesti iz zemlje i sveta. Slično kao u prethodnom primeru, takvih informacija može biti 5 ili više na dnevnom nivou, tako da bismo primorali korisnika da već posle nekoliko dana ponovo vrši prijavljivanje za uslugu, što samu Uslugu čini nepraktičnom. Isto kao i u prethodnom primeru, smatramo da je dovoljno korisnika obavestiti o utrošenom iznosu i mogućem načinu odjavljivanja.

Na kraju, još jednom ističemo da je zaista potrebno precizno regulisati tržište usluga sa dodatom vrednošću te još jednom pozdravljamo mere koje RATEL preduzima u tom pravcu. Nadamo se da ćemo našim mišljenjem doprineti da se ova oblast uredi na način koji će zaista funkcionisati, koji će se realno moći sprovesti u praksi i koji će korisnicima usluga pružiti sigurnost i kvalitet, a Operatorima nesmetan razvoj te povećanje obima poslovanja i unapređenja usluga.

U Beogradu,
12. Avgust 2011 godine

Fonlider d.o.o.
Direktor, Rade Jovičić s.r.