

КОМЕНТАРИ НА НАЦРТ ПРАВИЛНИКА О ОБАВЕЗАМА ОПЕРАТОРА УСЛУГА СА ДОДАТОМ ВРЕДНОШЋУ

У вези са јавним консултацијама објављеним на Интернет страни Републичке агенције за електронске комуникације поводом нацрта Правилника о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу, Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д., поред јединствених ставова које је заузело са компанијама Telenor и Vip mobile (у наставку текста Vip), износи и следеће коментаре и сугестије.

У **члану 1.** предвиђено је да се предлогом Правилника, поред осталог регулише и садржај уговора о уступању нумерације, с обзиром да оно што је наведено у члану 21., значајно одступа од назива уговора и скоро да није ни у каквој вези са уступањем нумерације. Сам поступак уступања нумерације, сврха, као и садржај уговора не би требало да буде предмет овог правилника, тј. сматрамо да би требало да буде регулисано посебним документом који РАТЕЛ треба да донесе.

У **члану 2.** становишта смо да дефиниција која је предложена у обједињеним коментарима Telenor, Vip-а и Телекома Србија далеко више одговара овом правилнику, с обзиром да оператор услуга додатне вредности може да пружи исту самостално или кроз сарадњу са пружаоцем садржаја, сарадњу са медијима, са другим организацијама које поседују базе корисника којима је потребно испоручити одређене информације, са институцијама, организацијама и трговцима који желе да обогате своје услуге додатном вредношћу кроз комуникацију са корисником путем мобилног телефона како само ради информисања тако и због куповине односно наплате путем мобилног телефона.

Сматрамо да је битно да се јасно издвоји оператор јавне комуникационе мреже и оператор услуга са додатом вредношћу, с тим што оператор јавне комуникационе мреже може да има и улогу оператора услуга са додатом вредношћу.

У вези садржаја става 1. **члана 4.** нацрта Правилника подсећамо да се услуге додате вредности пружају се комбинујући све доступне технологије: мобилни, фиксни, видео позив, СМС, ММС, УССД поруке, фиксни интернет, мобилни интернет. Значи постоје и други начини да корисник нешто поручи и то нису само позив, СМС или ММС порука. Услуга додате вредности не подразумева да она мора да се иницира путем позива, СМС-а или ММС-а, можда нека од горе набројаних технологија учествује у реализацији саме услуге која се пружа крајњем кориснику – на пример корисник који путем мобилног интернета наручи мелодију добиће исту на мобилни телефон путем war push поруке - ни у једном моменту корисник није извршио приступ позивом броја из Плана нумерације и није користио ни телефонски позив ни СМС ни ММС поруку, а опет добио је услугу додате вредности на мобилни телефон – добио је мелодију и она му је наплаћена са мобилног рачуна.

Имајући у виду да се у **члану 7** став 1. нацрта Правилника помиње статистика успешних и неуспешних покушаја позивања, потребно је да се детаљније објасни шта се под овим подразумева, имајући у виду да је контрола приступа преко комуникационе услуге додатој услузи под контролом оператора јавне комуникационе мреже а не оператора услуга додате вредности. На пример лоша синтакса СМС поруке се у неким случајевима не прослеђује провајдеру услуге већ се кориснику одмах доставља одговарајуће обавештење.

У том смислу предлажемо допуну члана 7. (подразумевајући да ће се променити дефиниције улога) на следећи начин:

„За сваку пружену услугу оператор услуга додате вредности мора водити евиденцију о Услугу, укључујући податке о промету и приходима, као и статистику успешних и неуспешних реализација.

За сваку пружену услугу јавне комуникационе мреже у смислу техничке подршке за реализацију услуге додате вредности из претходног става, оператор услуга јавне комуникационе мреже мора водити евиденцију о тим услугама, укључујући податке о саобраћају и приходима, као и статистику успешно и неуспешно остварених позива ка услугама додате вредности“.

Члан 11. опредељује да оператор услуга додате вредности треба да контролише услугу а да то може да уради само ако је и сам креатор услуге. Оператор јавне комуникационе мреже ни под којим условима није у могућности да обезбеди примену оваквог члана те се још једном показује да оператор услуга јавне комуникационе мреже не може бити сматран оператором услуга додате вредности кад њих креира и пружа неко друго правно лице које је повезано на инфраструктуру оператора јавне комуникационе мреже. Усвајањем дефиниција и улога презентованих у заједничком документу Telenoga, Vip-а и Телекома Србија а.д. постиже се практична применљивост овог члана. Додатно предлажемо допуну става 3. овог члана реченицом:

„Садржај Услуге мора да буде у складу са законима и подзаконским прописима који уређују област електронских медија.“

Ова допуна се предлаже јер се велики број услуга реализује управо у оквиру електронских медија и потребно је да се код таквих услуга узму у обзир прописи који уређују ову област.

Мишљења смо да је неопходно детаљније уређивање „остваривања оглашавања користи“ из **става 2. члана 13.** нацрта Правилника.

Везано за наведени члан становишта смо да оператор услуге не може да утиче на капацитете опреме провајдера и њихову расположивост, па самим тим не може да гарантује примање броја позива које одговара очекиваном броју позива. Такође, очекивани број позива се не може прецизно дефинисати.

У вези са садржајем **члана 13.** нацрта Правилника истичемо да су коментар у емисијама у питању сваки који стигне до медија биће наплаћен али не може се сваки приказати – некада то није могуће зато што ће можда превише коментара стићи а емисија ће се завршити а некада ће уредник одбити нешто

да прикаже јер није у складу са законским прописима или са правилима емисије и слично. Поставља се питање на који начин ће овако формулисан члан утицати на те услуге односно да ли је потребно да се оне редефинишу.

Оператер не обезбеђује број линија за очекивани број позива, већ је за то надлежан Пружалац услуге, односно Оператер услуга са додатном вредношћу у складу са дефиницијама које су предложене у заједничком документу Telenor, Vip-а и Телекома Србија а.д.

Практично је немогуће обезбедити да сви који желе добију везу а није ни јасно шта се мисли под тиме „да обезбеде могућност примања броја позива који одговара очекиваном броју позива“. Шта је то очекивани број позива и како се он одређује? Додатно је нејасно шта су то „разумна очекивања просечног корисника-позиваоца“.

Предлажемо да **члан 14.** гласи на следећи начин:

„Наградне игре и игре на срећу дефинисане су посебним законом којим се уређује подручје игара на срећу и наградних игара и одговарајућим подзаконским прописима.

По завршетку пружања одређене Услуге, Оператор услуге додате вредности је обавезан да број коришћен за пружање те Услуге учини недоступним или да га замени кратком поруком којом ће бесплатно обавестити кориснике Услуге да је пружање те Услуге завршено.

Оператор услуга додате вредности мора чувати податке о Услугу из става 1 овог члана најмање 6 месеци након завршетка услуге. Подаци морају обухватити информације о временском трајању позива, броју остварених позива или кратких текстуалних или сликовних порука.“

У вези садржаја **члана 18. став 2. тачка 5)** нацрта Правилника истичемо да није могуће технички и оперативно подржати ову обавезу, јер се не може унапред знати да ли ће услуга након звучног сигнала када започиње тарифирање, бити у целости или делимично пружена те предлажемо да се ова алинеја брише.

Додатно потребно је променити улоге у целом члану у складу са дефиницијама датим у заједничком документу Telenor, Vip-а и Телекома Србија а.д.

У вези са већ изнетим предлогом у члану 20. потребно је променити називе улога јер онај ко креира услугу дефинише и облик плаћања као и услове плаћања те је то обавеза оператора услуга додате вредности а не оператора јавне комуникационе мреже. Услугу не може да активира оператор јавне комуникационе мреже ако исту пружа и контролише Оператор услуга додате вредности. Сходно изнетом предлажемо да члан 20. гласи:

„Услови посебних облика плаћања Услуге морају кориснику да буду потпуно јасни пре него што Оператору услуге додате вредности поднесе захтев за активирање Услуге.

Оператор услуге додате вредности је у обавези да кориснику који плаћа Услугу из овог члана омогући прекид коришћења Услуге у било ком тренутку (обично слањем наредбе „STOP“), тако да се одмах обуставе испорука Услуге и уговорена наплата Услуге.“

Везано за **члан 21.** нацрта Правилника, када је у питању уступање нумерације, потребно је нагласити да код услуга додате вредности до сада није постојало уступање нумерације и да Телеком Србија а.д. као оператор јавне комуникационе мреже не види у ком то случају би се уступање нумерације радило. Нумерација је део електронске комуникационе услуге којом се приступа услузи додате вредности или неком њеном делу а како је за електронску комуникациону услугу надлежан оператор јавне комуникационе мреже, нумерација остаје у његовом власништву и не уступа се оператору услуге додате вредности.

У пракси значи да је нумерација део техничке подршке реализацији услуге додате вредности коју оператор јавне комуникационе мреже пружа оператору услуга додате вредности. Услови техничке подршке дефинишу се комерцијалним уговором између оператора услуга додате вредности и оператора јавне комуникационе мреже а нумерација која се користи је прилог тог уговора и мења се по потреби – бројеви се додају и одузимају у зависности од тога који се нови сервиси пуштају или гасе. Више пута било је случајева и када је нумерација из разних разлога морала да се промени за неке услуге додате вредности – у тој ситуацији неки нови сервис/услуга додате вредности коју пружа неки други оператор услуга додате вредности или сам оператор јавне комуникационе мреже може да се реализује на том броју. Пуно пута сами оператори услуга додате вредности прекину пружање неких услуга и самим тим не користе више додељене бројеве за приступ њиховим сервисима и ти бројеви постају слободни за неке друге операторе услуга додате вредности.

У складу са начелном примедбом која се односи на јасно препознавање и раздвајање обавеза које у вези са пружањем услуга додате вредности треба да се наметну оператору јавне комуникационе мреже и оператору услуга додате вредности, сматрамо да РАТЕЛ треба да издаје нумерацију операторима услуга са додатом вредношћу за приступ њиховим сервисима, те да све обавезе које из тога произилазе у складу са ЗЕКом и подзаконским актима треба да важе и за оператора услуга са додатом вредношћу.

Додатно, у вези **тачке 6.** став 1. члан 21. нацрта Правилника треба разумети да услуга има на стотине и хиљаде те није могуће практично спровести обавезу из ове тачке, јер су на десетине и стотине анекса са појединим фирмама, кад год се уведе нека нова услуга што би цео процес пружања услуга додате вредности успорио, а не доноси никакву вредност ни крајњим корисницима ни осталим учесницима у ланцу. Слично важи и за **тачку 11.**, начин тарифирања одређује се спецификацијом сервиса која не може бити део уговора. Из ових разлога потребно је да се **тачке 6., 7. и 11.** избришу.

Када је у питању **тачка 17.** усвајањем дефиниција из заједничког документа Telenoga, Vip-a и Телекома Србија а.д., Оператор услуга додате вредности треба да се региструје у Рател-у, чиме ће јасно бити одвојен од оператора јавне комуникационе мреже и чиме преузима све законске обавезе.

Оператор услуга додате вредности добија одговарајућу дозволу за рад од РАТЕЛ-а а додатно је неопходно да има и сва потребна одобрења и дозволе за реализацију конкретних услуга, односно за коришћење конкретних садржаја у оквиру својих услуга додате вредности.

У складу са наведеним чињеницама члан 21., није применљив на услуге додате вредности јер се код тих услуга не врши уступање нумерације.

С обзиром да у члану 23. нацрта Правилника услугу пружа Оператор услуга додате вредности уз оглашавање услуге мора да се наведе контакт тог оператора – не може се са оглашавањем услуге додате вредности мешати оператор јавне комуникационе мреже ког је у нацрту правилника РАТЕЛ прогласио оператором услуга додате вредности. У том смислу потребно је изменити став 5. овог члана, тј. потребно је да стоји само оператор услуга додате вредности .

У оквиру промотивних активности морају да буду објављени име и подаци за контакт са Оператором услуге додате вредности, укључујући и телефонски број који не сме бити из категорије бројева са додатом вредношћу, или информација једноставном и бесплатном начину проналажења тих података.

У члану 26., 29. 30. и 31. нацрта Правилника потребно је ускладити дефиниције улога у складу са предлогом из заједничког документа Telenora, Vip-а и Телекома Србија а.д.

У **члану 32.** став 1. после речи „све разумне мере“ потребно је унети речи „у складу са техничким могућностима“.

У вези са садржајем **члана 35.** нацрта Правилника корисник треба да контактира лице које је услугу заиста креирао и испоручио а не оператора услуге јавне комуникационе мреже, а у складу са дефиницијама из заједничког документа Telenora, Vip-а и Телекома Србија а.д.

„ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ а.д.