

РЕПУБЛИЧКА АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

НАЦРТ

**ПРАВИЛНИК
О ОБАВЕЗАМА ОПЕРАТОРА УСЛУГА СА ДОДАТОМ ВРЕДНОШЋУ**

Београд, јули 2011. године

На основу чл. 8. став 1. тачка 1), 23. став 1. и 108. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10), чл. 12. став 1. тачка 1) и 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 ОБАВЕЗАМА ОПЕРАТОРА УСЛУГА СА ДОДАТОМ ВРЕДНОШЋУ

I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником се ближе уређују обавезе оператора који пружају услугу са додатом вредношћу у погледу објављивања детаљног описа и цене укупне услуге, односно свих њених саставних делова, садржине уговора о уступању нумерације, оглашавања услуге, начина обрачуна и наплате услуге, начина обраде података о личности, података о саобраћају и података о локацији, контроле недозвољеног садржаја и решавања приговора и заштите интереса корисника.

Члан 2.

Поједини појмови употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

Услуга са додатом вредношћу представља услугу коју пружа оператор услуге са додатом вредношћу самостално или у сарадњи са пружаоцем садржаја услуге са додатом вредношћу, повезан са медијима (електронским и штампаним) који таквој електронској комуникационој услузи додају нову вредност која се наплаћује уз ову услугу;

Оператор услуге са додатом вредношћу је правно лице које пружа услугу са додатом вредношћу или пружаоцу садржаја услуге са додатом вредношћу обезбеђује техничке услове за пружање те услуге;

Пружалац садржаја услуге са додатом вредношћу је лице које на основу уговора са оператором услуге са додатом вредношћу обезбеђује пружање садржаја услуге;

Корисник услуге са додатом вредношћу је лице које приступа услузи са додатом вредношћу позивањем одговарајућих бројева из Плана нумерације.

II. ОБАВЕЗЕ ОПЕРАТОРА УСЛУГЕ СА ДОДАТОМ ВРЕДНОШЋУ

2.1. Начела поступања оператора

Члан 3.

Оператор услуге са додатом вредношћу (у даљем тексту: Оператор услуге) ће приликом пружања услуге са додатом вредношћу поступати у складу са одредбама важећих закона и подзаконских прописа у Републици Србији, у циљу заштите корисника од сваке злоупотребе и наношења штете.

Оператор услуге је одговоран за пружање услуге са додатом вредношћу (у даљем тексту: Услуга) у складу са Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10, у даљем тексту: Закон) и овим правилником.

Ако Оператор услуге са пружаоцем садржаја услуге са додатом вредношћу (у даљем тексту: Пружалац садржаја услуге) закључи уговор који садржи обавезе у вези са пружањем или промоцијом Услуге, мора да обезбеди да Пружалац садржаја услуге уговорене Услуге пружа у складу са Законом и овим правилником, независно од разграничења одговорности коју уговорне стране дефинишу уговором.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге су обавезни да обезбеде заштиту корисника Услуге тако што ће осигурати:

- 1) пружање јасних и недвосмислених информација о услузи која се пружа и цени и начину наплате услуге;
- 2) да оглашавање услуге садржи јасне и транспарентне информације о даваоцу услуге, врсти услуге и цени;
- 3) да промотивне активности ни на који начин не буду обмањујуће нити да на било који начин доводе у заблуду потенцијалне кориснике;
- 4) да садржај услуге буде у складу са прописима у Републици Србији;
- 5) посебну заштиту деце.

2.2. Технички услови за пружање Услуге

Члан 4.

Да би испунио техничке услове за пружање Услуге, Оператор услуге је дужан да, у зависности од врсте Услуге, обезбеди следеће:

- 1) опрему за прихватање телефонских позива и њихово регистровање, прослеђивање позива до Пружаоца садржаја услуге, праћење параметара квалитета Услуге, чување података о позивима у законском року, као и опрему за законито пресретање електронских комуникација;
- 2) опрему за прихватање порука (СМС, ММС), њихову обраду само у сврху пружања Услуге, праћење параметара квалитета Услуге и чување у законском року.

Опрема из става 1. овог члана мора да поседује одговарајуће сертификате (оцену усаглашености).

Оператор услуге пружа Услугу самостално или у сарадњи са Пружаоцем садржаја услуге, путем терминалне опреме прикључене на електронску комуникациону мрежу Оператора услуге.

2.3. Начела пружања Услуга

Члан 5.

Услуга се не сме пружати нити промовисати на начин који би вређао или злоупотребљавао положај и/или особине појединца или скупа особа, као нпр. особе са инвалидитетом, особе са посебним потребама или деце.

2.4. Превентивно деловање и предузимање мера у циљу промовисања интереса корисника услуге

Члан 6.

Републичка агенција за електронске комуникације (у даљем тексту: Агенција) ће водити евиденцију и пратити све приговоре на начин пружања Услуге. Приликом решавања приговора, Агенција може, у оправданим случајевима, а у циљу заштите корисника, деловати у сарадњи са надлежним органима. Ово деловање сматра се оправданим у случају великог броја приговора одређене врсте, или у било ком другом случају који према мишљењу Агенције може проузроковати штету кориснику Услуге.

Агенција ће обавестити Оператора услуге о приговорима из става 1. овог члана и захтевати од њега да се у року од 5 радних дана, или краће, уколико околности то захтевају, изјасни о утврђеним неправилностима, односно да их отклони и о томе обавести Агенцију.

Оператор услуге је обавезан да се у оквиру задатог рока изјасни о околностима наведеним у обавештењу Агенције из става 2. овог члана.

2.5. Вођење евиденције о Услугу

Члан 7.

За сваку пружену услугу Оператор услуге, односно Пружалац садржаја услуге мора водити евиденцију о Услугу, укључујући податке о саобраћају, статистику успешних и неуспешних покушаја позивања и остале податке, на захтев Агенције.

Подаци из става 1. морају се чувати најмање 6 месеци након датума пружања Услуге.

III. ОБЈАВЉИВАЊЕ ДЕТАЉНОГ ОПИСА УСЛУГЕ

3.1. Одговарајућа опрема

Члан 8.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге закључују уговор, којим дефинишу техничке и финансијске појединости, укључујући и обавезе које проистичу из овог правилника.

Оператор услуге је дужан да, самостално или у сарадњи са Пружаоцем садржаја услуге, обезбеди опрему, уређаје и инсталације, који ће омогућити чување и заштиту релевантних података о саобраћају и личности у трајању од најмање 6 месеци. Уколико уговор то предвиђа, Оператор услуге може да пренесе део обавеза на Пружаоца садржаја услуге.

Оператор услуге је одговоран за правилно тарифирање и наплату Услуге, сагласно ценама и начину тарифирања прецизираним у уговору са Пружаоцем садржаја услуге и под објављеним условима.

У сврху заштите интереса корисника, Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге дужни су да на захтев Агенције доставе податке потребне за контролу техничко-технолошких услова за обављање Услуге и проверу података о пруженој Услугу.

3.2. Дозвола за коришћење нумерације

Члан 9.

Оператор који пружа или намерава да пружа Услугу самостално или у сарадњи са Пружаоцем садржаја услуге, а ималац је дозволе за коришћење нумерације, може додељену нумерацију уступити на коришћење трећем лицу, које уступљену нумерацију намерава да користи у комерцијалне сврхе, а не за сопствене потребе, само на основу уговора сачињеног у писаној форми, на који Агенција претходно даје сагласност.

3.3. Врсте Услуга

Члан 10.

Услуга са додатом вредношћу у смислу овог правилника је: РТВ гласање, достављање информативних и забавних садржаја, достављање садржаја предвиђеног само за одрасле, оглашавање, рекламни садржај, анкета, истраживање тржишта, обавештење о спорским резултатима, такмичења, игре и сл, а могу се пружати само услуге које се по свом карактеру могу подвести под неки од наведених садржаја.

3.4. Садржај и квалитет Услуге

Члан 11.

Садржај Услуге мора бити у складу са оглашеним садржајем те Услуге.

Кад је садржај Услуге давање информација, информације морају да буду тачне и временски усклађене, а кориснику се мора јасно дати до знања када је информација последњи пут обновљена.

Садржај Услуге мора да буде у складу са законима и подзаконским прописима Републике Србије и не сме да подстиче корисника нити да му помаже да поступа у супротности са законом.

Услуга не сме да наруши приватност корисника нити да изазове непотребан страх, забринутост или патњу корисника.

Услуга не сме да подстиче корисника на превару, неовлашћену употребу или понављање позива без разлога.

Услуга којом се од позиваоца траже одређени лични подаци мора да буде у складу са Законом и посебним прописима којима се уређује заштита тајности података о личности.

Члан 12.

Уколико Пружалац садржаја услуге захтева да Услуга буде доступна из других електронских комуникационих мрежа, Оператор услуге је дужан да, сагласно техничким могућностима, омогући доступност Услуге, у складу са одредбама Закона, општим актима Агенције, међуоператорским уговорима о интерконецији са другим мрежама и уговором који закључује са Пружаоцем садржаја услуге.

У уговору закљученим са Пружаоцем садржаја услуге, Оператор услуге мора поштовати начела недискриминације и транспарентности.

3.5. Правила која се односе на посебну врсту Услуге

3.5.1. Учествовање у радио и телевизијским програмима

Члан 13.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге која се промовише путем радио и телевизијских програма морају да обезбеде могућност примања броја позива који одговара очекиваном броју позива.

Лица из става 1. овог члана обавезна су да у оквиру промотивних активности обавесте кориснике–позиваоце о броју линија које су на располагању за позиве и да омогуће да се сваким позивом који се наплаћује оствари оглашавана корист и то тако да остваривање оглашаване користи одговара разумним очекивањима просечног корисника–позиваоца.

Лица из става 1. овог члана морају чувати податке најмање 6 месеци након емитовања програма у којем је услуга била промовисана, како би доказала да су поступала у складу са одредбама овог члана. Подаци морају да обухвате информације о самом програму, временском трајању, броју остварених позива, броју покушаја позивања услуге и броју позива који су емитовани током програма.

3.5.2. Наградне игре, пitalице и игре на срећу

Члан 14.

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 и Пружалац садржаја услуге су обавезни да број коришћен за пружање те Услуге истовремено учине недоступним или да га замене кратком поруком којом ће бесплатно обавестити кориснике Услуге да је пружање те Услуге завршено.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге морају 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.

3.5.3. Услуга „Плати производ“

Члан 15.

На услугу „Плати производ“ (Pay-for-product) примењују се одредбе закона и подзаконских прописа којима се у Републици Србији уређују облигациони односи за уговоре склопљене на даљину.

3.5.4. Формат бројева

Члан 16.

Услуга се пружа коришћењем искључиво за те сврхе намењених, посебних бројева бројева из Плана нумерације.

Бројеви за коришћење Услуге се промовишу у формату прописаном у Плану нумерације, како се корисници не би довели у заблуду (нпр. ако Агенција нагласи значење кôда 900, тада кôд 900 мора бити приказан као засебна целина, одвојена од осталих бројева, а не као нпр. 90 0xxx xxx или у неком другом облику који би могао довести корисника у заблуду).

IV. ЦЕНА УСЛУГЕ

4.1. Обавештење о цени и начину наплате Услуге

Члан 18.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге су приликом оглашавања својих Услуга обавезни да на прикладан и лако разумљив начин дају обавештење о цени Услуге.

Приликом пружања Услуге, Оператор услуге је у обавези да обезбеди следеће:

- 1) цена Услуге објављена у медијима мора бити јасно наведена;
- 2) цена мора да буде написана фонтом који је по величини, типу, боји и позадини идентичан фонту телефонског броја за пружање Услуге (ако се објављује на телевизији или у штампи);
- 3) цена мора да буде саопштена сваки пут када се саопшти број за пружање Услуге (ако се објављује у телевизијском или радио програму);
- 4) уколико се Услуга реализује позивањем телефонског броја, корисник мора да буде обавештен о цени Услуге након успостављања везе, а пре почетка тарифирања Услуге;
- 5) уколико Услуга кориснику из било ког разлога не може да буде пружена (сви оператери су заузети, немогућност укључења у програм и сл.) иста се

кориснику не сме наплатити, уколико претходно није упозорен да ће наплата бити извршена и ако Услуга није у потпуности пружена;

- б) уколико се ради о Услугу која има елементе игара на срећу, то мора бити јасно назначено у рекламним порукама и обавештењу пре почетка тарифирања.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге морају да направе јасну разлику између обавештења о цени која се наплаћује по трајању разговора или количини саобраћаја и о цени која се наплаћује по позиву.

4.2. Најава цене позива, почетак наплате и наплата Услуге

Члан 19.

Оператори услуге и Пружаоци садржаја услуге морају да обезбеде да се на почетку сваког позива, а пре почетка пружања Услуге, најави цена позива и почетак наплате.

Потребно је да се након најаве из претходног става омогући прекид позива у року од најмање две секунде, а пре почетка наплате позива, како би корисник могао правовремено да одустане од коришћења Услуге.

Одредбе ст. 1 и 2. овога члана не примењују се на услуге телефонског гласања.

Успостава позива према броју са додатом вредношћу не сме да буде безразложно одложена, односно лице које позива не сме да буде стављено на чекање, осим ако се време проведено на чекању не наплаћује.

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

Ако постоји могућност да цена позива за Услугу надмаши износ максималног месечног рачуна одређеног од стране корисника, корисника треба обавестити о до тада направљеним трошковима пре него се та свота потроши, и позвати га да потврди да ли жели да настави разговор. Ако корисник изричито не потврди а жели да настави разговор, позив треба да буде прекинут.

Оператор услуге је обавезан да, без наплате обавештења, обавести корисника о сваком износу већем од 1.000 (хиљаду) динара потрошеном за позив према броју за Услугу или да прекине позив када његово трајање достигне 30 минута. Након прекида, позивалац може, уколико жели, да понови позив.

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

- 1) давање обмањујуће информације кориснику да ће, ако настави разговор, комуницирати са одређеном особом;
- 2) давање обмањујуће информације кориснику да ће, ако довољно дуго настави разговор, остварити одређену нематеријалну или стварну корист;
- 3) давање информације о постојању сметњи или тешкоћа у пружању садржаја услуге и, након тога, позивање корисника да настави разговор јер се очекује уклањање сметњи.

Услуга која се наплаћује по минути не сме да се пружа тако да се позивалац злонамерно задржава у вези. За позиве на чекању позивалац мора да буде информисан о томе да је у реду за чекање. Сваког минута мора да буде обавештен о свом месту у реду, као и о могућности доласка на чело реда.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге имају следеће обавезе:

- 1) код пружања Услуге које се остварује слањем/примањем СМС порука, потребно је јасно назначити на који начин се прекида коришћење Услуге. То значи да кориснику Услуге уз број и цену мора бити истакнут и начин прекида коришћења Услуге, односно да корисник може у сваком тренутку да престане са коришћењем Услуге слањем поруке садржаја „STOP”;
- 2) за Услугу која се остварује слањем/примањем СМС порука, корисник мора да буде обавештен о цени и начину прекида коришћења Услуге пре активирања тражене Услуге, као и о томе да се уз цену Услуге наплаћује и трошак за пренос података за оне Услуге у којима се исти наплаћује;
- 3) Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге су обавезни да бесплатно обавесте корисника о износу потрошеном за сваку појединачну Услугу (једнократну или претплатничку), када тај износ премаши 2.500 (двехиљадепетсто) динара, или о износу потрошеном након 30 послатих/примљених СМС порука, у зависности од тога која околност пре наступи. Код Услуге претплатничког садржаја, Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге су обавезни да, након што се испуне горњи услови, затраже од корисника СМС потврду за даље коришћење Услуге.

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

4.3. Посебни облици плаћања Услуге

Члан 20.

Услови посебних облика плаћања Услуге морају кориснику да буду потпуно јасни пре него што Оператору услуге или Пружаоцу садржаја услуге поднесе захтев за активирање Услуге.

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

V. УГОВОР О УСТУПАЊУ БРОЈЕВА

5.1. Садржина уговора о уступању бројева

Члан 21.

Уговор који Оператор услуге закључује са Пружаоцем садржаја услуге мора да садржи следеће податке:

- 1) уговорне стране;
- 2) предмет уговора;
- 3) бројеве који ће се користити за пружање Услуга;
- 4) техничке и комерцијалне услове приступа мрежи;
- 5) начин достављања података у сврху међусобног обрачуна трошкова и наплате Услуга од корисника, као и однос сваке уговорне стране с корисницима Услуга;
- 6) основне информације о садржају Услуге;
- 7) податке о квалитету пружене Услуге (нпр. максимално време чекања, минимални број корисника којима ће Услуга бити у потпуности пружена по јединици времена, начин вођења евиденције о току пружања Услуге и начину провере тих података);
- 8) обавезе оператора;
- 9) начин обавештавања корисника о цени Услуге;
- 10) максимално трајање позива;
- 11) начин тарифирања Услуге;
- 12) начела расподеле прихода;

- 13) примену уговора;
 - 14) клаузулу о непреносивости уговора;
 - 15) трајање и престанак уговора;
 - 16) арбитражање у случају спора
 - 17) изјаву Пружаоца садржаја услуга да има одговарајуће дозволе и одобрења за обављање делатности;
 - 18) одредбу да уговор ступа на снагу по добијању сагласности Агенције.
- Уговор сачињен у писаној форми се доставља Агенцији ради добијања сагласности.

5.2. Измена уговора

Члан 22.

Услови за пружање Услуге из уговора се могу изменити анексом који се доставља Агенцији на сагласност.

VI. ОГЛАШАВАЊЕ УСЛУГЕ

6.1. Општа правила за оглашавање Услуге

Члан 23.

У свим промотивним активностима Услуга мора да буде детаљно описана, уз укључивање цене, тако да опис Услуге буде јасан, читљив и лако разумљив просечно образованом кориснику.

Забрањено је обмањивање корисника Услуге пружањем погрешних, непотпуних или других обмањујућих информација које просечно образованог корисника могу да доведу у заблуду, као и прикривање информација које су просечно образованом кориснику потребне за доношење одлуке о коришћењу Услуге.

Ако је, у циљу постизања веће промотивне користи, поред цене за Услугу потребно додатно плаћање, такво додатно плаћање треба навести у промотивним активностима из става 1. овог члана на јасан, лако разумљив и читљив начин.

Услуга не сме да буде означена као „бесплатна“, осим ако Планом нумерације није тако дефинисана. Погодности које се остварују коришћењем Услуге не смеју бити означене као „бесплатне“, него као поклон који се добија за коришћење Услуге.

У оквиру промотивних активности морају да буду објављени име и подаци за контакт са Оператором услуге и Пружаоцем садржаја услуге, укључујући и телефонски

број који не сме бити из категорије бројева са додатом вредношћу, или информација о једноставном и бесплатном начину проналажења тих података.

Цена Услуге мора да садржи и износ пореза на додату вредност. Ако се цене приступа Услугу из мобилне и фиксне електронске комуникационе мреже разликују, обе цене треба да буду засебно приказане.

Визуелни промотивни материјал мора да садржи информацију о ценама која се једноставно проналази и чита и која је јасна, лако разумљива и читљива просечно образованом кориснику. Цена Услуге мора да буде 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 подршке (нпр. радио реклама), мора да садржи информацију о цени, прочитану јасно и полако.

Код промотивних активности које се преносе путем телевизије или неких других аудио-визуелних медија, информација о цени мора да буде приказана било визуелно било звучно, на исти начин на који се приказује број Услуге, и треба да буде поновљена сваки пут када се понови број који треба позвати. Величина и брзина визуелне презентације морају да буду такве да могу да се прочитају и разумеју са уобичајене удаљености од екрана. Звучне презентације морају да буду изговорене полако и јасно.

Услуге које пружају садржај намењен искључиво одраслим лицима, поред информације о цени позива и почетку наплате, пре почетка пружања Услуге морају да садрже поруку упозорења, нпр. "Ако имате мање од 18 година а немате дозволу родитеља/старатеља, одмах прекините позив".

6.2. Садржај огласа за Услугу

Члан 24.

Сваки оглас за Услугу мора да садржи детаљан описа Услуге.

Услуга мора да буде описана тако да опис садржаја Услуге буде јасан, лако разумљив и читљив просечно образованом кориснику. Забрањено је обмањивање и довођење у заблуду корисника пружањем погрешних, непотпуних или других обмањујућих информација, односно прикривање информација које су потребне просечно образованом кориснику да донесе одлуку о коришћењу Услуге.

Сваки оглас мора да садржи цену која ће се налазити поред телефонског броја или адресе, писана на исти начин (фонт, величина, облик, боја, боја подлоге, итд.).

Уз сваки оглас за Услугу објављен у јавним гласилима потребно је објавити назив, пуну адресу седишта и матични број Оператора услуге и телефонски број за контакт који не сме бити из категорије бројева са додатом вредношћу.

Огласна порука која упућује на телефонски број за који важи посебна тарифа мора да садржи износ те тарифе, уочљив током целог трајања огласне поруке.

VII. НАЧИН ОБРАЧУНА И НАПЛАТА УСЛУГЕ

7.1. Начин обрачуна и наплата Услуге

Члан 25.

Оператор услуге врши обрачун и обавља наплату својих услуга од претплатника, односно корисника коме је пружена Услуга, у своје име и за свој рачун. У поступку наплате потраживања по основу пружене Услуге спроводи се поступак опомене или се покреће поступак принудне наплате потраживања судским путем.

Оператор услуге је дужан да уз рачун достави и детаљну спецификацију рачуна за коришћење Услуга сагласно прописима о заштити потрошача.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге су одговорни за решавање приговора корисника сагласно Закону и општим актима Агенције, прописима о заштити потрошача и општим начелима закона којим се уређују облигациони односи.

VIII. НАЧИН ОБРАДЕ ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ

8.1. Обрада података о личности

Члан 26.

У циљу заштите приватности и података о личности, Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге се обавезују да ће поступати у складу са прописима који уређују питање заштите података.

Подаци о личности добијени пружањем Услуге могу да се користе само у складу са законским прописима о заштити података о личности, искључиво и само у сврху наплате својих услуга, те исти не могу да се користе у друге сврхе, нарочито не у маркетиншке сврхе. Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге су дужни да обезбеде спровођење свих техничких, организационих и кадровских мера заштите података о личности корисника.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге нису овлашћени нити смеју давати на увид другим лицима податке о личности корисника, као ни податке о саобраћају, осим у складу са Законом.

8.2. Нарочито осетљиви подаци

Члан 27.

Подаци који се односе на националну припадност, расу, пол, језик, вероисповест, припадност политичкој странци, синдикално чланство, здравствено стање, примање социјалне помоћи, сексуалну оријентацију, као и подаци о жртвама насиља или особама осуђеним за кривично дело могу се обрађивати само на основу слободно датог пристанка лица, осим када законом није дозвољена обрада ни уз пристанак.

8.3. Пристанак за обраду нарочито осетљивих података

Члан 28.

Пристанак за обраду нарочито осетљивих података даје се у писаном облику, који садржи ознаку податка који се обрађује, сврху обраде и начин његовог коришћења.

Ако давалац пристанка није писмен или из другог разлога није у стању да пристанак потпише својеручно, пристанак је пуноважан ако два сведока својим потписима потврде да документ садржи изјаву воље даваоца пристанка.

IX. ПОДАЦИ О САОБРАЋАЈУ

9.1. Обрада података о саобраћају

Члан 29.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге који обрађују и чувају податке о саобраћају претплатника и корисника дужни су да те податке обришу или учине непрепознатљивим, од тренутка када подаци о саобраћају престану да буду неопходни за пренос комуникације, са изузетком:

- 1) података које Оператор услуге или Пружалац садржаја услуге користи ради оглашавања и продаје услуга, уз претходни пристанак лица на које се подаци односе, као и ради пружања Услуге, у мери и времену неопходном за те сврхе;
- 2) података који се задржавају у складу са одредбама Закона.

Оператор услуга и Пружалац садржаја услуга су дужни да се придржавају одредаба члана 122. Закона.

X. ПОДАЦИ О ЛОКАЦИЈИ

10.1. Обрада података о локацији

Члан 30.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге могу обрађивати податке о локацији корисника, који нису подаци о саобраћају, само када се лица на која се ти подаци односе учине непрепознатљивим или уз њихов претходни пристанак ради пружања услуга са додатом вредношћу, у мери и времену потребном за те сврхе.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге су дужни да се придржавају одредаба члана 123. Закона.

XI. КОНТРОЛА НЕДОЗВОЉЕНОГ САДРЖАЈА

11.1. Недозвољени садржај

Члан 31.

Уколико надлежни орган коначном одлуком наложи Оператору услуге или Пружаоцу садржаја услуге да уклони садржај за који је установљено да је недопуштен, увредљив, штетан или да повређује заштићена ауторска и сродна права, исти је дужан да без одлагања поступи према таквој одлуци.

11.2. Заштита деце

Члан 32.

Оператор услуге и Пружалац садржаја услуге су дужни да предузму све разумне мере како би деци онемогућили употребу Услуге која би могла угрозити физички, ментални или морални развој детета.

Разумни поступци укључују између осталог и:

- 1) ограничавање промоције наведене Услуге;
- 2) укључивање, пре почетка пружања Услуге, изјаве да Услуге пружају садржај искључиво намењен одраслима (нпр. „Ако имате мање од 18 година а немате дозволу родитеља/старатеља, одмах прекините позив”);
- 3) утврђивање старости корисника пре почетка давања Услуге (нпр. потврда старосног статуса корисника - дете, пунолетна особа).

Услуге намењене деци и њихова промоција не смеју да подстичу децу на понављено позивање истог броја нити на употребу других Услуга.

Услуга намењена деци мора да буде таква да родитељ/старатељ може да је сматра прихватљивом за узраст детета која ће вероватно користити Услугу.

11.2. Злоупотреба Услуге

Члан 33.

Забрањено је организовање квизова у којима се обећавају награде које се никада не додељују или их осваја лице повезано са приређивачем наградног квиза. Такође је забрањено организовање квизова у којима се оствари телефонски позив али се никада не оствари комуникација са говорном машином или спикером, водитељем на ТВ или радио станици, односно успостави се веза, након чега се добија информација о чекању на укључење у програм које се не дешава, а пролазе минути који се тарифирају.

XII. ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

12.1. Приговори корисника Оператору услуге

Члан 34.

Оператор услуге је дужан да обезбеди услуге службе за подршку корисницима путем телефона, електронске поште или писаним путем.

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

Ако корисник има приговор на износ задужења или на квалитет Услуге, подноси га Оператору услуге у писаној форми.

Оператор услуге спроводи административну и техничку проверу.

Ако се утврди да нема административне ни техничке неправилности, Оператор услуге је дужан да у року од 15 дана од дана пријема приговора обавести корисника.

Оператор услуге мора да реши приговор из става 3. овога члана у складу са Законом.

12.2. Приговор Агенцији и заштита интереса корисника

Члан 35.

У случајевима када Оператор услуге одбије приговор корисника Услуге, корисник може да се обрати Агенцији ради посредовања у вансудском решавању спора, и то у року

од 15 дана од дана пријема одговора Оператора услуге, односно у року од 15 дана од дана истека рока у којем је Оператор услуге био дужан да се изјасни о поднетом приговору.

Агенција ће о пристиглим писаним приговорима обавестити Оператора услуге, уз захтев да се изјасни о наводима из приговора.

ХИИ. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 36.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Одлука Управног одбора Републичке агенције за телекомуникације, број 1-Каб-345-257/06 од 29. новембра 2006. године.

Оператор услуге који у моменту ступања на снагу овог правилника пружа Услугу са додатом вредношћу дужан је да своје пословање усклади са овим правилником, односно да достави Агенцији постојеће уговоре са пружаоцима садржаја услуге у року од 45 дана од дана ступања на снагу овог правилника.

Члан 37.

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

Број:1-01-3400- /11

Председник Управног одбора

У Београду _____2011. године

проф. др Јован Радуновић