

Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske uslugePalmotićeveva 2,
11 103 Beogradbroj: 37/300/21
datum: 27.10.2021.**Predmet: Komentari na Nacrt Pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža**

Poštovani,

Povodom poziva Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija) za dostavljanje mišljenja u okviru javnih konsultacija o Nacrtu pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža (u daljem tekstu: Pravilnik) koji je objavljen na internet stranici Agencije, u nastavku dostavljamo komentare i sugestije operatora Telenor d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Telenor) u vezi sa predloženim izmenama.

Načelni komentari

Polazeći od značaja prava na prenosivost broja i učestalost njegovog korišćenja od strane korisnika mobilnih telekomunikacionih usluga, ali i činjenice da realizacija ovog procesa zahteva međusobnu saradnju operatora, Agencije i korisnika, smatramo da je ovo jedan od najkompleksnijih podzakonskih akata iz nadležnosti Agencije. U tom smislu, donošenju Pravilnika trebalo bi da prethodi usvajanje novog Zakona o elektronskim komunikacijama, kao što je i najavljeno od strane Agencije. Budući da se usvajanje novog zakona očekuje uskoro, donošenje novih propisa u oblasti prenosa broja trebalo bi da prati tu dinamiku kako operatori ne bi došli u situaciju da dva puta implementiraju promene u svojim sistemima i prilagođavaju svoju poslovnu praksu.

Sagledavajući u celini rešenja predloženog Pravilnika, želimo da pohvalimo značajan broj novina koje imaju za cilj otklanjanje okolnosti usled kojih je zbog tehničkih grešaka i omaški prilikom unosa podataka ili drugih manjkavosti tehničkih sistema dolazilo do odbijanja zahteva za prenos i u slučajevima kada su svi materijalni uslovi ispunjeni.

Takođe, primećujemo i intenciju skraćivanja svih rokova, proširenja značenja pojma radnog dana na radni dan do 18 časova i subotu, te omogućavanja prenosa broja i pored postojanja ugovorne obaveze koje su verovatno motivisana namerom da se maksimalno ubrza proces prenosa broja. Ipak, želimo da ukažemo da ove izmene mogu imati i negativne aspekte, i to ne samo u pogledu dodatnog opterećenja zaposlenih koji su angažovani na realizaciji ovog procesa u smislu uvođenja dežurstava ili čak izrade kartica subotom u situaciji kada je zahtev podnet u petak, već i korisnika koji neretko neće biti svesni obaveznosti plaćanja naknade štete povodom prevremenog raskida ugovora sa operatorom davaocem sa čime će se suočiti prilikom suspenzije, a naknadno i gašenja broja. U praksi će to značiti da će korisnik moći da se nađe u situaciji u kojoj ima obavezu plaćanja dvostrukih penala, prema operatoru davaocu usled raskida ugovora prilikom prenosa broja, i prema operatoru primaocu po osnovu novog ugovora usled raskida ugovora sa korisnikom nakon trajnog isključenja broja. Opisane situacije bi mogle negativno da se odraze i na Agenciju u smislu povećanog broja prigovora korisnika. Zbog svega toga predlažemo da se zadrži postojeći princip da je postojanje ugovorne obaveze razlog za odbijanje prenosa broja.



Na kraju ovog dela, s obzirom na značajne tehničke, organizacione i druge aspekte koje je potrebno razviti i implementirati, a koji se razlikuju u odnosu na trenutni proces koji je odavno uspostavljen, predlažemo da se u slučaju usvajanja Pravilnika, sa njegovom primenom započne najranije 1. januara 2023. godine.

Komentari u odnosu na pojedinačne odredbe

Član 2. stav 1, tačka 14: Uvođenje subote kao radnog dana podrazumevalo bi ozbiljne sistemske i organizacione promene u kompaniji koje zahtevaju duži period implementacije uz značajne finansijske izdatke, a bez vidljivih efekata na ubrzanje i unapređenje procesa prenosa brojeva. Podsećamo i da se 1. u mesecu prenos brojeva ne vrši zbog preseka stanja i izrade računa tako da bi predložena izmena ugrozila i ove navedene procese. Zato predlažemo da se tačka 14 izmeni tako da glasi: „radni dan je svaki dan u toku godine, osim subote, nedelje i dana koji se proslavlja kao neradni dan državnog ili verskog praznika“

Član 3. – komentar na stav 4: Centralna baza Agencije ne omogućava prenos broja ako je broj vraćen od strane operatora primaoca kao neaktivan broj operatoru davaocu. Budući da je definisano da pretplatnik ne može da traži prenos istog broja u periodu kraćem od dva meseca, predlažemo da se ova zabrana ukine odnosno da se omogući prenos brojeva koji su vraćeni kao neaktivni.

Član 3. – stav 6: U konkretnoj situaciji je neophodno da korisnici budu na pravi način, blagovremeno i u potpunosti obavešteni o obavezama koje povlači prevremeni raskid ugovora. Uzimajući u obzir sistemska ograničenja koja postoje za operativno ispunjenje tog cilja, predlažemo da se rok za dostavljanje podataka produži na 2 dana, odnosno da se stav izmeni tako da glasi: „Operator davalac broja je dužan da, na zahtev pretplatnika (korisnika), izda dostavlja obaveštenje o svim brojevima korisnika spisak svih brojeva koje koristi uz podatke o ugovoru i datumu isticanja ugovora za svaki od brojeva u roku od dva radna dana od dana podnošenja zahteva. ~~Rok za dostavu ovih podataka je jedan radni dan, dok je rok za usaglašavanje i sređivanje podataka dva radna dana.~~ Operator i korisnik imaju dodatni rok od dva radna dana da dostavljene podatke usaglase.“

Član 4. – komentar na stav 1: Predlažemo da se precizira da zahtevi za prenos broja mogu da se realizuju elektronskim putem upotrebom registrovanih šema elektronske identifikacije srednjeg ili visokog nivoa, kao i kvalifikovanim elektronskim potpisom, u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, kako bi se sprečile eventualne zloupotrebe da zahtev nije podnet od strane vlasnika broja, kao i da se omogući jasna smernica operativnim timovima operatora u pogledu okolnosti koji zahtevi u elektronskoj formi mogu da budu prihvaćeni. Predlažemo sledeću dopunu:

„Postupak prenosa broja počinje podnošenjem zahteva za prenos broja operatoru primaocu broja u pisanoj formi ili elektronskim putem upotrebom kvalifikovanog elektronskog potpisa ili registrovanih šema elektronske identifikacije srednjeg i visokog nivoa u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije i zakonom kojim se uređuje elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju.“

Član 5. stav 2, tačka 9: Predlažemo da se tačka izmeni tako da glasi: „izjavu pretplatnika (korisnika) da se obavezuje da će izmiriti sve obaveze prema operatoru davaocu broja, nastale do trenutka prenosa broja, kao i obaveze nastale u toku postupka prenosa broja i sva naknadno dospela potraživanja koja su nastala ~~pre podnošenja zahteva za prenos broja~~ do trenutka raskida ugovora isključenjem broja iz mreže operatora davaoca;“

Član 5. stav 2, tačka 10: Predlažemo da se tačka usaglasi sa faktičkim stanje i izmeni tako da glasi: „izjavu pretplatnika da prihvata da mu operator primalac broja suspenduje odlazne pozive, izuzev poziva hitnim službama, na rok od 30 dana, a potom da ga na zahtev operatora davaoca broja, koji se šalje putem Centralne baze, isključi, ukoliko nije izmirio zaostala dugovanja prema operatoru davaocu broja, nastala do trenutka raskida ugovora



Član 6. stav 2: Predlažemo usklađivanje ove odredbe sa izmenama u članu 4 stav 1 datim iznad na način koji je preciziran u tom predlogu.

Član 7. stav 1: U trenutku podnošenja zahteva neće sve obaveze pretplatnika biti dospele niti će biti završen obračunski period koji se po pravilu radi na kraju meseca. Obaveze koje nastaju po osnovu korišćenja usluge u poslednjem mesecu kao i obaveze koje nastaju usled prevremenog raskida ugovora imaju dospeće sa danom samog raskida ugovora, te je potrebno da se ovaj stav izmeni tako da glasi: „Operator davalac broja je dužan da korisniku dostavi obračun zaostalih dospelih dugovanja, u roku od dva radna dana od dana podnošenja zahteva za prenos broja.”

Član 7. stav 2: Potrebno je precizirati od kada teče rok za izmirenje obaveza pa predlažemo da se stav izmeni tako da glasi: „Operator davalac broja po utvrđivanju neizmirenih obaveza, uključujući sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaocu broja, dostavlja zahtev za plaćanje pretplatniku (korisniku) i o tome istovremeno obaveštava operatora primaoca broja, koji je u obavezi da o prijemu navedenog obaveštenja, informiše svog korisnika. Operator davalac broja ostavlja pretplatniku (korisniku) razuman rok za plaćanje, koji ne može biti kraći od 15 dana i duži od mesec dana od dana raskida ugovora. Ukoliko pretplatnik (korisnik) u ostavljenom roku ne izmiri svoje obaveze, odnosno ne dostavi dokaz operatoru primaocu broja o izmirenju obaveza prema operatoru davaocu broja, biće mu suspendovani odlazni pozivi, izuzev poziva hitnim službama, i to na rok od 30 dana od dana dospeća roka za plaćanje obaveza.”

Član 8. stavovi 5 i 6: Predlažemo usklađivanje sa predlozima datim u vezi sa članom 6. stavom 2, i članom 4. stavom 1, u cilju sprečavanja eventualnih zloupotreba u smislu da zahtev nije podnet od strane vlasnika broja, kao i da se omogući jasna smernica operativnim timovima operatora u pogledu toga koji zahtevi u elektronskoj formi mogu da budu prihvaćeni.

Član 9.

Izmena u stavu 3: Predlažemo da se precizira kome pretplatnik podnosi zahtev za odustajanje od prenosa tako da stav glasi: „Pretplatnik (korisnik) koji je podneo zahtev za prenos broja ima pravo da podnese zahtev za odustajanje od prenosa broja operatoru primaocu broja u pisanoj ili elektronskoj formi upotrebom kvalifikovanog elektronskog potpisa ili registrovanih šema elektronske identifikacije srednjeg i visokog nivoa u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije ili zakonom kojim se uređuje elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju, i to do trenutka dok operator davalac broja ne pošalje obaveštenje operatoru primaocu broja da je prenos odobren.”

Izmena u stavu 4: Predlažemo da se precizira rok u kom je operator primalac broja dužan da obavesti centralnu bazu i operatora davaoca broja o odustajanju korisnika, tako da stav glasi: „Operator primalac broja je dužan da evidentira datum i vreme podnošenja zahteva za odustajanje od prenosa broja i o tome odmah obavesti operatora davaoca broja i centralnu bazu.”

Član 10. stav 2: Budući da se zahtev za prenos broja posmatra kao zahtev za raskid ugovora, izvršenje u roku od jednog dana dovodi u pitanje ugovorom definisan rok za njegov raskid. Dodatnim skraćanjem rokova još više se produbljuje jaz između redovnog načina raskida ugovora koji podrazumeva rok od 15 dana u slučaju Telenora i raskida ugovora realizacijom prava na prenosivost broja, što predstavlja opterećenje za operatore jer se isti sistemi, procesi i organizacija se nalaze u pozadini oba procesa.

Član 11.

Izmena u stavu 1, tačka 4: Ovako definisana tačka 4. je u koliziji sa članom 7. Pravilnika gde je navedeno da operator davalac broja obaveštava operatora primaoca broja o nedospelim obavezama pretplatnika u roku od 2 dana od dana podnošenja zahteva.

Izmena u stavu 1, tačka 8: Uzimajući u obzir da je cilj donošenja novog pravilnika unapređenje procesa prenosa broja u mobilnoj mreži, smatramo da bi ovu tačku trebalo obrisati jer se njime naročito kod biznis korisnika (pravnih lica) otežava prenos broja.



Izmena u stavu 2: Potrebno je precizno navesti šta podrazumeva termin „opravdana sumnja“ jer ovako definisan otvara prostor za paušalno i nejednako tumačenje od strane operatora koji učestvuju u procesu prenosa broja. Dodatno, predlažemo da u slučaju pravnih lica pored matičnog broja bude neophodno unošenje i tačnog PIB-a, odnosno da stav bude izmenjen kako sledi: „Operator davalac broja neće odbiti zahtev za prenos broja ukoliko se u slučaju fizičkih lica utvrdi da se adresa pretplatnika (korisnika) navedena u zahtevu, ne slaže sa adresom iz njegove evidencije, odnosno ako se u slučaju pravnih lica utvrdi da se poslovno ime, naziv ili sedište, odnosno adresa pretplatnika (korisnika) navedena u zahtevu, ne slaže sa adresom iz njegove evidencije. Sitne slovne razlike u nazivu i adresi pretplatnika (korisnika) neće predstavljati dovoljan razlog za odbijanje zahteva za prenos broja. Ukoliko je jedinstveni matični broj fizičkog lica ~~#~~ odnosno matični broj *i PIB* pravnog lica ispravan, zahtev može da se odbije, samo ukoliko neslaganje ostalih podataka daje povod za opravdanu sumnju.

Komentar na stav 3: Predlažemo da se ovaj stav briše u skladu sa predlogom datim u načelnim komentarima da se zadrži princip po kome je pre prenosa broja potrebno da korisnik ispuni obaveze po osnovu ugovora sa operatorom davaocem broja. Omogućavanje prenosa broja u slučaju postojanja ugovorne obaveze može da duplira troškove korisnicima koji će plaćati i jednom i drugom operatoru, uz rizik da mu se usled neizmirenja obaveza operatoru davaocu ukine usluga kod operatora primaoca broja uz postojanje nove ugovorne obaveze, što može rezultirati povećanim brojem korisničkih žalbi i iniciranih sudskih procesa od strane korisnika.

Član 13.

Brisanje stava 2 i stava 3: Definisanjem prava korisnika na naknadu (svojevrsnu ugovornu kaznu) ako operator (davalac ili primalac) ne ispuni rokove iz Pravilnika, Agencija bi izašla iz okvira ovlašćenja koja su joj Zakonom o elektronskim komunikacijama poverena da pravilnikom bliže uredi materiju prenosivosti broja. Naime, tim pravilom bilo bi ustanovljeno pravo (u korist korisnika), odnosno obaveza (na teret operatora) koje nije ustanovljeno zakonom, budući da Zakon o elektronskim komunikacijama ne predviđa pravo na naknadu korisnika u slučaju prekoračenja rokova za prenos broja.

Izmena u stavu 4: Omogućavanje testiranja pretplatniku je tehnički neizvodljivo pre nego što broj bude prenet jer pretplatnik do tog trenutka ne koristi uslugu, tako da se eventualni nedostaci mogu uočiti i otkloniti tek kada pretplatnik počne da koristi uslugu. Zato predlažemo da se stav izmeni tako da glasi: „U slučaju kada je prenos broja zakazan tri ili više dana unapred, operator primalac broja dužan je da dostavi korisniku SIM karticu, minimalno 24 sata pre prenosa, u najbližoj poslovnici ili poslovnici koju pretplatnik (korisnik) označi ili na drugi dogovoreni način. Operator primalac broja je dužan da omogućiti testiranje usluge i da eventualne nedostatke otkloni pre nakon prenosa broja.“

Zahvaljujemo se na ukazanoj prilici da iznesemo svoje stavove i stojimo na raspolaganju za sve dodatne informacije.

Srdačno,

Telenor d.o.o.

Daniel Šušnjar
Direktor za odnose sa javnim institucijama,
regulatorne poslove i zaštitu privatnosti