

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 15. септембра 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, 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:

Оператор услуге са додатом вредношћу је лице које пружа услугу са додатом вредношћу кориснику услуге;

Оператор јавне комуникационе мреже је правно лице које располаже јавном комуникационом мрежом које Оператору услуга са додатом вредношћу обезбеђује техничке услове и/или услугу обрачуна и наплате за пружање услуге.

Корисник услуге са додатом вредношћу је лице које приступа услузи са додатом вредношћу која укључује и коришћење одговарајућих бројева из Плана нумерације.

II. Обавезе оператора услуга 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 пружа Услугу у сарадњи са лицем са којим закључи уговор, који садржи обавезе у вези са пружањем и/или промоцијом Услуге, дужан је да обезбеди да се Услуга пружа у складу са Законом и овим правилником, независно од разграничења одговорности коју уговорне стране дефинишу у међусобним односима.

Оператор Услуге и лице из става 3. овог члана су обавезни да обезбеде заштиту корисника Услуге тако што ће:

- 1) дати јасне и недвосмислене информација о врсти и садржини Услуге која се пружа, цени и начину наплате Услуге;
- 2) оглашавање Услуге да садржи јасне и транспарентне информације о пружаоцу Услуге;
- 3) обезбедити да промотивне активности ни на који начин не буду обмањујуће нити да на било који начин доводе у заблуду потенцијалне кориснике Услуге;
- 4) садржина услуге да буде у складу са прописима у Републици Србији;
- 5) обезбедити 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, праћење параметара квалитета Услуге, чување података о позивима у законском року, као и опрему за законито пресретање Услуга;
- 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.

Оператор Услуге пружа Услугу самостално или у сарадњи са лицем из члана 3. став 3. овог правилника, 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. Вођење евиденције о Услугу

Члан 6.

За сваку пружену Услугу Оператор Услуге, мора водити евиденцију о Услугу, укључујући податке о саобраћају, статистику успешних и неуспешних покушаја позивања и, на захтев Републичке агенције за електронске комуникације (у даљем тексту: Агенција) друге податке који детаљније карактеришу квалитет Услуге.

Подаци из става 1. морају се чувати најмање 12 месеци након датума пружања Услуге.

2.5. Обезбеђивање опреме

Члан 7.

Оператор Услуге је дужан да, самостално или у сарадњи са Оператором јавне комуникационе мреже и/или лицем из члана 3. став 3. овог правилника, обезбеди опрему, уређаје и инсталације, која ће омогућити чување и заштиту релевантних података о саобраћају и личности у прописаном року.

Оператор Услуге и Оператор јавне комуникационе мреже и/или лице из члана 3. става 3. овог правилника закључују уговор којим дефинишу техничке и финансијске појединости, укључујући и обавезе које проистичу из овог правилника са циљем пружања Услуге корисницима.

Оператор Услуге одговоран је за правилно оглашавање цене и начина тарифирање Услуге .

Оператор јавне комуникационе мреже је одговоран за правилан обрачун Услуге, сагласно начину тарифирања као и за наплату, ако је предвиђена уговором са Оператором Услуге.

У сврху заштите интереса корисника Услуге, Оператор Услуге и Оператор јавне комуникационе мреже дужни су, да на захтев Агенције, доставе техничко-оперативне податке о начину пружања Услуге потребне за проверу података о пруженој Услугу.

III. Опис услуге

3.1. Врсте Услуга

Члан 8.

Услуга у смислу овог правилника је:

- 1) приступ и/или испорука садржаја информативног, образовног или забавног карактера;
- 2) информисање корисника Услуге о статусу његових услуга;
- 3) наручивање односно заказивање неких услуга;
- 4) ауторизација приступа;
- 5) напредни комуникациони сервиси;

- 6) приступ наградним играма, питалицама и играма на срећу;
- 7) услуга везана за електронске и штампане медије и Интернет;
- 8) приступ и/или испорука садржаја за одрасле;
- 9) донација која се прикупља у добротворне или хуманитарне сврхе;
- 10) друга услуга која својом суштином и/или начином реализације може да се подведе под неку од услуга из тач. 1 до 9. овог става.

Не сматра се Услугом из става 1. овог члана плаћање роба и услуга (куповина улазница, плаћање паркинга, банкарских и сличних услуга у складу са прописима којима се уређује предметна област, односно облигациони односи), преко телефонског рачуна, ако се плаћање може обавити и на други начин.

3.2. Садржај и квалитет Услуге

Члан 9.

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 Услуге 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 Услуге нити да му помаже да поступа у супротности са законом.

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

Услуга не сме да подстиче корисника Услуге 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 10.

Уколико Оператор Услуге пружање Услуге реализује преко инфраструктуре једног оператора јавне комуникационе мреже, а жели да Услуга буде доступна из других јавних комуникационих мрежа, оператор јавне комуникационе мреже на чију мрежу је повезан Оператор Услуге дужан је да, сагласно техничким могућностима, омогући доступност Услуге, у складу са одредбама Закона, општим актима Агенције, међуоператорским уговорима о интерконекцији са другим мрежама и уговором који закључује са Оператором Услуге, на основу претходно закљученог уговора у складу са чланом 7. овог правилника.

У уговору закљученом са Оператором Услуге, оператор јавне комуникационе мреже мора поштовати начела недискриминације и транспарентности.

3.3.. Формат бројева

Члан 11.

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

Бројеви за коришћење Услуге се промовишу у формату прописаном у Плану нумерације, како се корисници Услуге не би довели у заблуду (нпр. ако Агенција нагласи значење кода 900, тада код 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 Услуге у заблуду).

IV. Цена услуге

4.1. Обавештење о цени Услуге

Члан 12.

Оператор Услуге приликом оглашавања својих Услуга обавезан је да на прикладан и лако разумљив начин да обавештење о цени Услуге.

Оператор Услуге мора приликом оглашавања да направи јасну разлику између обавештења о цени Услуге по трајању разговора или количини саобраћаја и о цени Услуге по позиву и да јасно прикаже цену телекомуникационог дела услуге и Услуге када су оне дате одвојено.

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 Услуге мора да буде обавештен о цени Услуге након успостављања везе, а пре почетка тарифирања Услуге;
- 5) уколико се ради о Услугу која има елементе игара на срећу, то мора бити јасно назначено у рекламним порукама и обавештењу пре почетка тарифирања.

4.2. Најава цене позива, почетак наплате и наплата Услуге

Члан 13.

Оператор Услуге мора да обезбеди 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 Услуге 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, или ако је корисник Услуге упозорен да ће наплата бити извршена иако Услуга није у потпуности пружена.

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

Оператор Услуге је обавезан да, без наплате обавештења, обавести корисника о сваком износу већем од 2.000 (две хиљаде) динара потрошеном за позив према броју за Услугу или да прекине позив када његово трајање достигне 15 минута, односно након 100 послатих/примљених СМС порука, у зависности од тога која околност пре наступи. Након прекида, позивалац може, уколико жели, да понови позив.

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

- 1) давање обмањујуће информације кориснику Услуге да ће, ако настави разговор, комуницирати са одређеном особом;
- 2) давање обмањујуће информације кориснику Услуге 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 Услуге да настави разговор јер се очекује уклањање сметњи.

Услуга која се наплаћују 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 за чекање.

Оператор Услуге има следеће обавезе:

- 1) код пружања Услуге које се остварује слањем/примањем СМС порука, потребно је јасно назначити на који начин се прекида коришћење Услуге. Кориснику Услуге уз број и цену мора бити истакнут и начин прекида коришћења Услуге, тако да корисник Услуге може у сваком тренутку да престане са коришћењем Услуге слањем поруке садржаја „STOP”;
- 2) за Услугу која се остварује слањем/примањем СМС порука, корисник Услуге 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.

Забрањено је наплаћивање позива према Услугу 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 14.

Услови посебних облика плаћања Услуге морају кориснику Услуге да буду потпуно јасни пре него што Оператору Услуге или лицу из члана 3. став 3. овог правилника поднесе захтев за активирање Услуге.

Оператор Услуге је у обавези да кориснику Услуге који плаћа Услугу из става 1. овог члана омогуће прекид коришћења Услуге у било ком тренутку, тако да се одмах обустави пружање Услуге.

V. Оглашавање услуге

5.1. Општа правила за оглашавање Услуге

Члан 15.

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 Услуге.

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 мора да се објави име и подаци за контакт са Оператором Услуге или лицем из члана 3. став 3. овог правилника, укључујући и телефонски број који не сме бити из категорије бројева услуга са додатом вредношћу, односно 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 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".

Ако се Услуга користи за прикупљање донација код сваког оглашавања те услуге мора се јасно назначити колики део цене Услуге је намењен донацији за одређену сврху, а колики део се односи на покривање трошкова Оператора Услуге.

5.2. Садржај огласа за Услугу

Члан 16.

Сваки оглас за Услугу мора да садржи детаљан опис 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 Услуге да донесе одлуку о коришћењу Услуге.

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.

VI. Начин обрачуна и наплата услуге

Члан 17.

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 односно покреће се поступак принудне наплате потраживања судским путем.

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

Оператор Услуге и/или лице из члана 3. став 3. овог правилника 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.

VII. Начин обраде података

7.1. Обрада података о личности

Члан 18.

У циљу заштите приватности и података о личности, Оператор Услуге и лице из члана 3. став 3. овог правилника су дужни да поступају у складу са прописима који уређују питање заштите података о личности.

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 лице из члана 3. став 3. овог правилника су дужни да обезбеде спровођење свих техничких, организационих и кадровских мера заштите података о личности корисника.

Подаци добијени пружањем Услуге морају да буду заштићени (криптовани) и истима могу приступати само овлашћена лица и то у сврху наплате и ради решавања приговора. Оператор Услуге дужан је да води и чува евиденцију ко је, када и из ког разлога приступао тим подацима. Садржаји порука и снимљени разговори, изузев оних за које је уложен приговор, бришу се по истеку рока за приговор, а остали подаци у складу са Законом.

Лица из става 1. овог члана нису овлашћени нити смеју давати на увид другим лицима податке о личности корисника Услуге, осим у складу са Законом.

7.2. Обрада података о саобраћају

Члан 19.

Оператор Услуге и лице из члана 3. став 3. овог правилника који обрађују и чувају податке о саобраћају претплатника и корисника Услуге дужни су да те податке бришу или учине непрепознатљивим, од тренутка када подаци о саобраћају престану да буду неопходни за пренос комуникације, са изузетком:

- 1) података које Оператор Услуге и/или лице из члана 3. став 3. овог правилника користи ради оглашавања и продаје Услуге, 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.

Лица из става 1. овог члана дужна су да се придржавају одредаба члана 122. Закона.

7.3. Обрада података о локацији

Члан 20.

Оператор Услуге и/или лице из члана 3. став 3. овог правилника могу обрађивати податке о локацији корисника Услуге, који нису подаци о саобраћају, само када се лица на која се ти подаци односе учине препознатљивим или уз њихов претходни пристанак ради пружања Услуге, у мери и времену потребном за те сврхе.

Лица из става 1. овог члана дужна су да се придржавају одредаба члана 123. Закона.

VIII. Контрола недозвољеног садржаја

8.1. Недозвољени садржај

Члан 21.

Уколико надлежни орган коначном одлуком наложи Оператору Услуге или лицу из члана 3. став 3. овог правилника 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.

8.2. Заштита деце

Члан 22.

Оператор Услуге и лице из члана 3. став 3. овог правилника су дужни да у складу са техничким могућностима, 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.

8.3. Злоупотреба Услуге

Члан 23.

Злоупотребом услуге сматраће се организовање квизова и сличних игара у којима се обећавају награде које се никада не додељују или их осваја лице повезано са приређивачем наградног квиза.

Злоупотребом Услуге сматра се и организовање квизова и сличних игара које се тарифирају по времену, у којима се оствари телефонски позив, али се никада не оствари комуникација са говорном машином, 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.

IX. Приговори корисника

9.1. Приговори корисника Оператору Услуге

Члан 24.

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

Број телефона службе за подршку корисницима Услуге мора да буде било бесплатан број (800), било број који се тарифира по цени јавно доступне телефонске услуге у националној мрежи. Тај број не сме да буде број са додатом вредношћу (900 и сл.) нити број у иностранству.

Приговор корисника Услуге на износ задужења или на квалитет Услуге, подноси се Оператору Услуге у писаној форми.

Оператор Услуге је у обавези да спроведе административну и техничку проверу навода из приговора.

Оператор Услуге дужан је да се придржава одредаба члана 113. Закона.

9.2. Приговор Агенцији и заштита интереса корисника Услуге

Члан 25.

У случајевима када Оператор Услуге одбије приговор корисника Услуге, исти 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 водити евиденцију и пратити све приговоре у вези са пружањем Услуге.

Агенција ће обавестити Оператора Услуге о приговорима из става 2. овог члана и захтевати од њега да се у року од 15 дана, или краћем, уколико околности то захтевају, изјасни о утврђеним неправилностима, односно да их отклони и о томе обавести Агенцију.

Оператор Услуге је у обавези да се у оквиру одређеног рока изјасни о околностима наведеним у захтеву Агенције из става 3. овог члана.

У случају спора у вези са пружањем Услуге надлежан је суд на територији Републике Србије.

Х. Завршне одредбе

Члан 26.

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 дужан је да своје пословање усклади са овим правилником, односно да достави Агенцији закључене уговоре са лицима из члана 3. став 3. овог правилника, у року од 45 дана од дана ступања на снагу овог правилника.

Члан 27.

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

Број:1-01-3400-17 /11
У Београду 15. септембра 2011. године

Председник
управног одбора

проф. др Јован Радуновић