

На основу чл. 8. став 1. тачка 1), 23. став 1, 37. став 3. и 38. став 3. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10), члана 12. став 1. тачка 1) и члана 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 27. маја 2011. године, донео је

ПРАВИЛНИК

о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења

Уводне одредбе

Члан 1.

Овим правилником ближе се прописују општи услови за обављање делатности и одређују услови који важе за обављање свих или појединих делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења, и прописује облик обрасца обавештења о обављању делатности електронских комуникација (образац ОБ).

Општи услови из става 1. овог члана односе се на услове прописане одредбом члана 37. став 2. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10, у даљем тексту: Закон).

Образац из става 1. овог члана одштампан је уз овај правилник и чини његов саставни део.

Члан 2.

Поједини појмови употребљени у овом правилнику имају следеће значење:

Делатност електронских комуникација обухвата изградњу или постављање, одржавање, коришћење и давање на коришћење јавних комуникационих мрежа и припадајућих средстава, као и пружање јавно доступних електронских комуникационих услуга.

Интернет услуге су електронске комуникационе услуге преноса података које се реализују у складу са Интернет стандардима (препоручена и STD серија RFCs докумената), и за чије остваривање је неопходна употреба јавних IP адреса, осим комерцијалних услуга преноса говора,

Услуге преноса података су електронске комуникационе услуге које се реализују помоћу уређаја за пренос података који су прикључени на јавну комуникациону мрежу и за чије остваривање се не користе јавне IP адресе.

Услуга преноса говора коришћењем Интернета је јавна Интернет услуга за пренос говора у реалном времену, пружена на комерцијалној основи.

Јавна фиксна телефонска мрежа је електронска комуникациона мрежа која се користи за пружање јавно доступне телефонске услуге на фиксним локацијама и претежно је реализована бакарним парама у делу за приступ корисника. Она обезбеђује пренос гласа између терминалних тачака као и других облика комуникација (телефакс, пренос података, и др)

Фиксна бежична мрежа за приступ је фиксна електронска комуникациона мрежа код које су локације крајњих корисника и тачке приступа мрежи фиксне и повезане бежично.

Радио - релејна мрежа за транспорт је фиксна електронска комуникациона мрежа чији су чворови повезани бежичним микроталасним линковима.

Оптичка мрежа је систем за пренос и, по потреби опрема за преспајање или рутирање и други ресурси који омогућавају пренос сигнала коришћењем оптичких влакана.

Изнајмљивање неосветљених оптичких влакана је давање у закуп неосветљених оптичких влакана (dark fiber) намењених за пренос сигнала.

Изнајмљивање жичних мрежа је давање у закуп система за пренос коришћењем металних парама и/или коаксијалних каблова.

Изнајмљена линија је транспарентни капацитет који омогућава пренос комуникационих сигнала између терминалних тачака мреже, при чему корисници услуге не могу учествовати у контролисању функција комутације.

Широкопојасна бежична мрежа за пренос података, у смислу овог правилника, је бежична мрежа која ради у фреквенцијским опсезима за које се не издаје појединачна дозвола за коришћење радио-фреквенција.

Номадске мреже су мреже код којих крајњи корисник може да мења локацију али се услуга не гарантује током промене локације.

1. Обавештавање о отпочињању, промени и окончању делатности електронских комуникација, као и достављање других података и информација

1.1. Отпочињање делатности

Члан 3.

Лице које намерава да обавља делатност електронских комуникација по режиму општег овлашћења је дужно, да најмање 15 дана пре отпочињања обављања делатности електронских комуникација, о томе обавести Републичку агенцију за електронске комуникације (у даљем тексту: Агенција) у писаном облику на образцу обавештења (Образац ОБ).

Лице које намерава да обавља делатност електронских комуникација преко сопствене електронске комуникационе мреже за коју је потребно коришћење радиофреквенција за које се појединачне дозволе издају јавним надметањем, неопходно је да претходно добије такву појединачну дозволу.

Лице које намерава да обавља делатност електронских комуникација за коју је неопходно коришћење радиофреквенција за које се појединачне дозволе издају на захтев, потребно је да поднесе попуњен образац ОБ из става 1. овог члана, пре подношења захтева за издавање појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција. Услов за отпочињање те делатности је добијање појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција.

Лице које намерава да обавља делатност електронских комуникација за коју се користи инфраструктура за бежични приступ у фреквенцијским опсезима за које се не издаје појединачна дозвола за коришћење радио-фреквенција, у обавези је да достави све податке, као и основне техничке параметре који се односе на комуникациону опрему (тип уређаја и софтвер) у складу са одговарајућим општим актом Агенције.

Лице које намерава да обавља делатност електронских комуникација за коју је неопходно коришћење нумерације, потребно је да поднесе попуњен образац ОБ из става 1. овог члана, пре подношења захтева за добијање дозволе за коришћење нумерације.

1.2. Пријављивање и садржај обавештења

Члан 4.

Обавештење садржи податке, који су потребни за идентификацију оператора који обавља делатност електронских комуникација, а нарочито:

- 1) име, односно назив оператора, адресу, односно седиште, матични број и порески идентификациони број (ПИБ), као и контакт податке одговорних лица;
- 2) кратак опис сопствене електронске комуникационе мреже и/или услуге на које се обавештење односи;

- 3) предвиђени датум почетка, промене или окончања делатности електронских комуникација;
- 4) модел уговора за услуге које се пружају корисницима;
- 5) текст општих услова за пружање услуга.

Обавештење мора садржати оверен потпис лица овлашћеног за заступање.

Уз обавештење из става 1. овог члана оператор је дужан да достави и извод из регистра привредних друштава или другог одговарајућег регистра, којим се доказује веродостојност података из тачке 1) става 1. овог члана.

Кратак опис електронске комуникационе мреже из става 1. тачка 2) овог члана доставља се уз пријаву и садржи:

- 1) опис и намену електронске комуникационе мреже;
- 2) шематски приказ електронске комуникационе мреже са назнаком локација њених чворова;
- 3) основне карактеристике примењених система преноса (технологија реализације, капацитети, употребљени ресурси и инфраструктура);
- 4) податке о броју корисника које електронска комуникациона мрежа треба да опслужује;
- 5) опис предвиђених тачака приступа за повезивања са другим мрежама;
- 6) податке о подручју које електронска комуникациона мрежа опслужује (општина/град/регион/територија Републике Србије);
- 7) податке о систему за управљање и надгледање мреже;
- 8) приказ система напајања појединих сегмената електронске комуникационе мреже;
- 9) податке о усаглашености са препорукама, стандардима и техничким прописима.

Кратак опис електронских комуникационих услуга из става 1. тачка 2) овог члана доставља се уз пријаву и да садржи:

- 1) податке о подручју пружања услуга;
- 2) опис услуге која се пружа и начин на који се услуга пружа;
- 3) техничко решење за евидентирање корисника и тарифирање пружених услуга;
- 4) податке о контроли квалитета пружених услуга;
- 5) податке о заштити корисника и безбедности и приватности комуникација;
- 6) податке којима се емисије једнозначно идентификују у радио-фреквенцијском спектру за услуге које се пружају коришћењем радио-фреквенција.

Оператор је дужан да о свакој промени податке из обавештења обавести Агенцију у писаном облику у року од 15 дана, од дана настанка промене.

1.3. Промена и окончање делатности

Члан 5.

Уколико оператор жели да промени или да престане да обавља делатност електронских комуникација, о томе обавештава Агенцију најкасније 15 дана пре промене или престанка обављања делатности електронских комуникација, у писаном облику на обрасцу обавештења Образац ОБ, које садржи оверен потпис лица овлашћеног за заступање.

1.4. Издавање потврде о упису података у евиденцију оператора

Члан 6.

Агенција по службеној дужности, као и на захтев оператора, издаје потврду о упису података у евиденцију оператора који обављају делатност електронских комуникација у року од седам дана од дана пријема обавештења са потпуном документацијом.

Потврда из става 1. овог члана дата је у прилогу овог правилника и чини његов саставни део.

1.5. Услови брисања оператора из евиденције

Члан 7.

Агенција брише оператора из евиденције оператора који обављају делатност електронских комуникација у следећим случајевима:

- 1) када оператор у писаном облику обавести Агенцију о престанку обављања делатности, даном престанка обављања делатности који је назначен у обавештењу;
- 2) ако оператор не обавља делатност електронских комуникација дуже од шест месеци непрекидно, даном утврђеним решењем Агенције;
- 3) ако се оператору правноснажном судском пресудом забрани обављање делатности електронских комуникација, даном утврђеним том пресудом.

1.6. Вођење евиденције

Члан 8.

Агенција води ажурну евиденцију оператора јавних комуникационих мрежа и услуга у електронској форми, која је доступна на Интернет страници Агенције.

Евиденција оператора из става 1. овог члана води се у форми Регистра оператора.

Регистар оператора садржи следеће податке:

- 1) редни број уписа;

- 2) име, односно назив оператора, адресу, односно седиште, матични број и порески идентификациони број (ПИБ), као и име и презиме лица овлашћеног за заступање;
- 3) о повезаном правном лицу или огранку за операторе из члана 40. Закона;
- 4) кратак опис јавних комуникационих мрежа, односно комуникационих услуга;
- 5) датум почетка, односно престанка обављања делатности оператора, и
- 6) друге потребне податке од значаја за упис у Регистар оператора.

Регистар оператора води се на основу података из обавештења прописаних одредбом чл. 3. и 5. овог правилника.

2. Плаћање накнаде

Члан 9.

Оператори који обављају делатност електронских комуникација плаћају накнаде у складу са Законом и општим актима Агенције, и то за:

1. коришћење нумерације, од дана издавања дозволе за коришћење нумерације;
2. коришћење радио-фреквенција, од дана почетка коришћења утврђеног решењем из појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенције;
3. обављање делатности електронских комуникација, од дана отпочињања делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења;
4. пружање услуга из надлежности Агенције.

2.1. Одређивање висине накнаде

Члан 10.

Накнаду за коришћење нумерације, радио-фреквенција и обављање делатности електронских комуникација, плаћа оператор, у износу који се одређује на годишњем нивоу, решењем које доноси Агенција према правилима општег управног поступка и којим се утврђује висина и начин плаћања те накнаде, а на основу достављеног годишњег извештаја, односно евиденције о издатим дозволама за коришћење фреквенција и додељеној нумерацији.

Агенција, у складу Законом и општим актом одређује висину годишње накнаде за операторе који обављају делатност електронских комуникација.

Висина накнаде за обављање делатности електронских комуникација утврђује се у складу са општим актом Агенције, а према врсти јавне комуникационе мреже или јавно доступних електронских комуникационих услуга и у складу са финансијским планом Агенције.

Остварени приход од продаје у пословној години за коју се плаћа накнада је приход од продаје од обављања делатности електронских комуникација, према врстама делатности, који оператор исказује у билансу успеха за претходну пословну годину, у складу са прописима који уређују рачуноводство и ревизију.

Оператори који немају обавезу састављања годишњих финансијских извештаја, податке о оствареном приходу од продаје за претходну пословну годину достављају на начин како то чине према надлежним организационим јединицама Пореске управе Републике Србије.

Оператори из претходног става овог члана су у обавези да финансијске извештаје са напоменама, оверене од стране Агенције за привредне регистре Републике Србије, односно податке о приходима, доставе Агенцији најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину.

Оператори који су у обавези да изврше независну ревизију финансијских извештаја, достављају Агенцији и извештај ревизора за претходну пословну годину, као и кориговане финансијске извештаје и то одмах, а најкасније у року од пет дана од дана достављања истих Агенцији за привредне регистре.

Оператор који у току пословне године отпочне са обављањем делатности електронских комуникација, у обавези је да, истовремено са подношењем обавештења из члана 3. овог правилника, Агенцији достави податке о процењеном приходу од продаје за ту пословну годину, а у циљу утврђивања аконтације накнаде за обављање делатности електронских комуникација.

Оператор који у току пословне године отпочне са обављањем делатности електронских комуникација након донете одлуке о испуњености услова за издавање појединачних дозвола по спроведеном поступку јавног надметања, дужан је да Агенцији достави податак о процењеном приходу од продаје за ту пословну годину у року од 15 дана од дана пријема наведене одлуке, а у циљу утврђивања аконтације накнаде за обављање делатности електронских комуникација.

Члан 11.

Оператору се може одобрити одлагање плаћања или плаћање накнаде у више рата, али најкасније до краја календарске године, о чему Агенција доноси решење на основу појединачног захтева.

Ако је коначним решењем утврђен мањи износ накнаде од аконтационо наплаћеног износа накнаде, оператор може захтевати повраћај више уплаћених средстава.

3. Пројектовање, изградња или постављање, коришћење и одржавање електронске комуникационе мреже и припадајућих средстава

Члан 12.

Оператор је дужан да електронске комуникационе мреже и припадајућа средств пројектује, гради или поставља, користи и одржава у складу са:

- 1) прописаним техничким и другим захтевима;
- 2) прописима којима се уређује просторно планирање и изградња, област заштите животне средине, као и област заштите културних добара;
- 3) законом и прописима тако да се не изазивају сметње у раду других електронских комуникационих мрежа, припадајућих средстава и електронске комуникационе опреме.

Електронска комуникациона мрежа, припадајућа средства, електронска комуникациона опрема и терминална опрема не смеју проузроковати недозвољене електромагнетске сметње, које могу штетно утицати на рад других електронских и осталих уређаја и постројења у њиховој близини.

Електронска комуникациона мрежа, припадајућа средства, електронска комуникациона опрема и терминална опрема морају имати одговарајућу имуност на електромагнетске сметње.

Оператори који обезбеђују пасивну инфраструктуру (нпр. кабловска канализација, оптички каблови, неосветљена оптичка влакна стубови) достављају Агенцији и податке о инфраструктури коју намеравају да дају на коришћење другим операторима, у складу са Законом.

4. Контрола изложености становништва електромагнетским пољима

Члан 13.

Агенција мери ниво електромагнетског поља за електронске комуникационе мреже, припадајућа средства, електронску комуникациону опрему и терминалну опрему и дужна је да прекорачења утврђена приликом мерења пријави надлежној инспекцији.

Послове мерења и испитивања из става 1. овог члана Агенција врши преко контролно-мерних центара, као организационих јединица Агенције (подручне јединице), односно преко лица овлашћених за вршење мерења и испитивања.

5. Обезбеђивање испуњености прописаних техничких и других захтева

Члан 14.

Обезбеђивање испуњености прописаних техничких и других захтева односи се на:

- 1) елементе комуникационе инфраструктуре,
- 2) како на целину тако и на елементе електронских комуникационих мрежа и
- 3) припадајућа електронска комуникациона средства.

Обавезни минимум техничких захтева који мора бити испуњен односи се на суштинске захтеве:

- 1) заштиту здравља;
- 2) безбедност и сигурност;
- 3) заштиту животне средине и
- 4) заштиту потрошача.

Контрола испуњености прописаних техничких и других захтева односи се на:

- 1) пројекте и пројектну документацију;
- 2) електронске комуникационе мреже, припадајућа средства и терминалну опрему;
- 3) контролу квалитета испоручених услуга корисницима;
- 4) техничке прегледе.

6. Међуповезивање, приступ и обезбеђивање интероперабилности мрежа и услуга

Члан 15.

Оператор има право да, у складу са одредбама Закона и општим актом Агенције, оствари међуповезивање са другим оператором, као и приступ елементима мреже и припадајућим средствима другог оператора, ради пружања електронских комуникационих услуга крајњим корисницима.

Оператор који прими захтев за међуповезивање, односно приступ, дужан је да ступи у преговоре о условима међуповезивања, односно приступа, са оператором који је поднео захтев.

Технички и комерцијални услови међуповезивања, односно приступа, на националном и међународном нивоу, уређују се уговором између оператора.

Оператор је дужан да чува поверљивост информација прибављених пре, током или након преговора или закључења уговора о међуповезивању, односно приступу, као и да их користи само за сврхе ради којих су дате.

Ако оператори електронских комуникација не постигну договор у вези са међуповезивањем, односно приступом, у року од 60 дана од дана почетка преговора, и када је то неопходно ради заштите интереса крајњих корисника или обезбеђивања интероперабилности, Агенција, на захтев заинтересоване стране или по службеној дужности, доноси решење којим се утврђује међуповезивање, односно приступ, укључујући техничке и комерцијалне услове.

7. Међуповезивање електронских комуникационих мрежа за посебне намене и јавних комуникационих мрежа

Члан 16.

Агенција, на захтев органа одбране, безбедности и служби за хитне интервенције, може решењем обавезати оператора да, у оквирима постојећих техничких могућности, приоритетно обезбеди међуповезивање са електронском комуникационом мрежом за посебне намене на период не дужи од 14 дана, у случају када на одређеном подручју не постоје одговарајући капацитети електронске комуникационе мреже за посебне намене, односно када их због разлога хитности или непредвидивости није било могуће благовремено предвидети (планирати) и реализовати, а међуповезивање је неопходно ради вршења законом прописаних послова органа одбране, безбедности и служби за хитне интервенције (нпр. ради обезбеђивања посета страних државника, спортских манифестација и јавних скупова, деловања у случајевима већих саобраћајних незгода, пожара и хаварија, хитних интервенција у случају терористичких напада, војних вежби и слично).

Решењем из става 1. овог члана утврђују се технички услови и накнаде за међуповезивање.

8. Учешће у финансирању универзалног сервиса

Члан 17.

Оператор има обавезу финансирања универзалног сервиса, у складу са Законом и одговарајућим општим актом Агенције.

Агенција посебним решењем утврђује висину средстава која оператори плаћају на име финансирања универзалног сервиса у претходном обрачунском периоду, на начин којим се најмање нарушавају односи на тржишту и сразмерно уделу оператора на њему при чему укупан износ уплата свих оператора одговара укупном утврђеном износу прекомерних трошкова.

9. Обезбеђивање доступности нумерације крајњим корисницима

Члан 18.

Уколико је за пружање услуге потребно коришћење бројева или адреса из Плана нумерације, оператор је у обавези да, у складу са Законом и Планом нумерације, поднесе Агенцији захтев за издавање дозволе за коришћење нумерације.

10. Пружање услуга коришћењем радио-фреквенција по режиму општег овлашћења

Члан 19.

Начин коришћења радио-фреквенција по режиму општег овлашћења уредиће се општим актом Агенције у складу са Законом.

11. Обавеза преноса медијских садржаја од општег интереса

Члан 20.

На захтев органа надлежног за радиодифузију, Агенција у складу са чланом 101. Закона одређује оператора који је дужан да преноси један или више радијских или телевизијских програма на националном, покрајинском, регионалном или локалном нивоу.

12. Заштита права потрошача у области електронских комуникација

12.1. Општа правила пружања услуга

Члан 21.

Услуге се морају пружати у складу са законом и професионалном етиком у циљу заштите потрошача.

Услуге се не смеју пружати, нити нудити, на начин којим се вређају или злоупотребљавају положај и/или особине појединаца или група људи.

Оператор је дужан да, у складу са својим техничким могућностима, осигура једнаку доступност својих услуга особама са инвалидитетом.

12.2. Општа правила за промовисање услуга

Члан 22.

У свим промотивним активностима услуга мора бити детаљно описана и мора садржати цену, на такав начин да опис услуге кориснику буде јасан, разумљив, лако уочљив и читљив.

Забрањено је обмањивање корисника услуга пружањем погрешних, непотпуних или других информација које могу довести у заблуду у погледу услова пружања услуге, као и прикривање информација које су потребне кориснику да донесе одлуку о коришћењу услуге.

Ако је потребно додатно плаћање, изнад цене, за услуге са додатом вредношћу, ради постизања веће промотивне користи, тада такво додатно плаћање треба навести у промотивним активностима из става 1. овог члана на јасан, лако разумљив и читљив начин.

Услуге не смеју бити означене као „бесплатне“, осим ако су као такве одређене Планом нумерације. Посебне користи које се остварују употребом услуга не смеју бити означене као „бесплатне“, него као поклон који се добија за коришћење услуге.

Промотивне активности морају садржати име и детаље контакта оператора услуга с додатом вредношћу, контакт телефонски број који не сме бити из категорије бројева с додатом вредношћу, или информацију о једноставном и бесплатном начину проналажења тих података.

Цене услуга морају садржати износ пореза на додату вредност. Ако се цене приступа услугама из мобилних и фиксних електронских комуникационих мрежа разликују, све цене треба засебно приказати.

Визуелни промотивни материјал мора да садржи информацију о ценама која се једноставно проналази и чита, и која је јасна, лако разумљива и читљива просечном кориснику. Цена услуге мора бити написана на исти начин (фонт, величина, боја, подлога, облик и тд.) као и телефонски број или адреса услуге.

Промотивни материјал који се само слуша, без визуелне интерпретације (нпр. радио реклама), мора садржати информацију о цени, прочитану јасно и полагано.

Код промотивних активности које се преносе путем телевизије или неких других аудио-визуелних медија, информација о цени се мора приказати, било визуелно, било гласом, на исти начин на који се приказује број услуге, и треба је понављати када се понавља број који треба назвати. Визуелне презентације морају бити довољно видљиве и довољно полагане да се могу прочитати и разумети код уобичајене удаљености од екрана. Звучне презентације морају бити изговорене полагано и јасно.

Услуге које пружају садржај намењен искључиво одраслим особама, пре почетка пружања услуга, уз информацију о цени позива и почетку наплате, морају садржати поруку упозорења (нпр. „Ако имате мање од 18 година и немате дозволу родитеља/старатеља, одмах прекините позив“).

12.3. Садржај огласа за услугу

Члан 23.

Сваки оглас за услугу мора садржати опис услуге или информацију на који начин се може добити потпун опис услуге.

Услуга мора бити описана на начин да опис услуге буде јасан, лако разумљив и читљив кориснику.

Сваки оглас који се односи на услуге са додатом вредношћу, мора садржати цене, које ће се налазити поред телефонског броја или адресе, написане на исти начин (фонт, величина, облик, боја, подлоге, итд) као број.

Оглас за услугу, чији је садржај пружање професионалне помоћи и информација, мора садржати идентитет и одговарајуће професионалне квалификације лица, или професионалне организације која је одговорна за пружање конкретних информација.

Уз сваки објављени оглас за услугу у јавним гласилима, потребно је објавити назив, пуну адресу седишта и матични број оператора услуга с додатом вредности, те контакт телефонски број, који не сме бити из категорије бројева с додатом вредношћу.

12.4. Уговор између оператора и корисника

Члан 24.

Међусобна права и обавезе оператора и корисника уређују се уговором који се закључује у писаној форми, на начин уређен Законом.

На међусобна права и обавезе оператора и корисника које се не уређују уговором, примењују се општи услови оператора за пружање услуга.

Општи услови из става 2. овог члана треба да садрже све елементе уговора из става 1. овог члана, осим рока важења уговора и услова под којим се продужава или раскида уговор.

Уговор из става 1. овог члана сматра се закљученим и за додатне услуге које су доступне претплатнику под општим условима, које утврђује оператор. Оператор је у обавези да у том случају пошаље претплатнику писану потврду о активирању додатне услуге заједно са условима за почетак и престанак коришћења исте или електронску потврду ако је уговором предвиђено.

Претплатник је у обавези да обезбеди исправну претплатничку инсталацију. Комуникациона терминална опрема мора да задовољава прописане техничке услове.

Оператор не сме да одбије повезивање претплатничке комуникационе терминалне опреме која је у складу са прописима донетим на основу Закона.

У случају склапања уговора у коме је одређен пробни период коришћења услуге, а у оквиру кога претплатник може исту отказати без накнаде, оператор мора обавестити претплатника услуге, писано или усменим путем, у року од осам дана пре истека пробног периода, да се од одређеног датума уговор не може раскинути без накнаде.

Уговор из става 1. овог члана не може садржати могућност привремене обуставе пружања услуге или раскида претплатничког уговора, ако је претплатник повредио одредбе неког другог уговора између истих странака, нити могућност избегавања или ограничавања испуњења уговорних обвеза, на штету претплатника.

12.5. Обавештавање о условима уговора и ценама услуга

Члан 25.

Оператор је дужан да своју услугу понуди на начин који корисника јасно и недвосмислено обавештава о условима закључења уговора.

Ценовник услуга, у зависности од понуђених врста услуга, садржи: висину једнократне накнаде за прикључење, висину месечне накнаде за приступ електронској комуникационој мрежи или услузи, обрачунску јединицу и тарифни интервал, опис посебних услова за приступ заштићеним садржајима или услугама са додатом вредношћу, обавештење о трошковима одржавања и доступним пакетима услуга, обавештење о попустима, као и друге одредбе специфичне за одређену услугу.

Оператор је дужан да услове уговора и ценовник услуга за физичка лица учини јавно доступним на погодан начин.

Услови посебних облика плаћања услуга с додатом вредношћу морају бити саопштени кориснику на разумљив начин.

Оператор услуга с додатом вредношћу је у обавези да кориснику који плаћа услугу омогући прекид употребе услуге у било ком тренутку, тако да се одмах обустави пружање услуге и уговорена наплата услуге.

Ако се услуга с додатом вредношћу користи за прикупљање донације свако оглашавање те услуге мора јасно назначити колики део цене услуге је намењен донацији за одређену сврху. Ако се донација прикупља у добротворне или хуманитарне сврхе, свако оглашавање мора јасно назначити и део који се односи на покривање трошкова оператора услуга.

Оператор је дужан да о условима уговора и ценама, као и свим њиховим изменама, без одлагања обавести претплатнике на погодан начин и достави их Агенцији најкасније на дан њиховог ступања на снагу.

За поједине услуге Агенција може да пропише и додатне услове.

12.6. Измена услова пружања услуге

Члан 26.

Оператор је дужан да на погодан начин (штампани прилог месечном рачуну, СМС порука, штампана брошура на продајном месту, на својој Интернет страници, инфо каналу, путем средстава јавног информисања и слично) обавести претплатника, најмање месец дана унапред, о намери једностране измене услова пружања услуге, као и о праву претплатника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен.

Ако оператор једнострано измени битне услове уговора (промена цене, начин тарифирања, спецификација пакета и др.) претплатник, по пријему обавештења из става 1. овог члана, има право на раскид уговорног односа без плаћања уговорне казне.

12.7. Квалитет услуга

Члан 27.

Оператор је одговоран да обезбеди квалитетан рад електронских комуникационих мрежа и квалитет услуга које пружа, у складу са прописима који уређују област електронских комуникација, актима Агенције, уговором закљученим са корисником, односно општим условима за пружање услуга оператора.

Оператор је одговоран за отклањање кварова и сметњи на електронској комуникационој мрежи и елементима мреже који се користи за пружање услуге, а који су у његовој надлежности.

Оператор обавља послове утврђивања места и узрока сметњи и кварова за њихово отклањање, при чему морају водити рачуна о благовременом и квалитетном отклањању сметњи и кварова.

Кварове и сметње из става 3. овог члана, оператор је дужан да отклони најкасније у року од 48 сати од тренутка њиховог настанка, без обзира да ли су настали на делу система или целом систему.

Уколико оператор није у могућности да отклони квар или сметњу у року из става 4. овог члана, дужан је да о томе на одговарајући начин обавести претплатнике и Агенцију и наведе разлоге за немогућност отклањања квара или сметње.

У случају да прекид траје дуже од 48 сати од тренутка његовог настанка, оператор је у обавези да износ месечне претплате умањи сразмерно периоду у коме није пружао услугу, за услуге за које се плаћа фиксна месечна претплата.

Оператор треба посебно да води рачуна о благовременом отклањању кварова и сметњи код посебних категорија претплатника као што су: домови за старије и немоћне особе, старије и/или инвалидне особе које живе у кући или стану и сл.

Агенција има право да провери веродостојност свих достављених података из овог члана у року од годину дана од дана њиховог пријема.

Оператор је у обавези да на прописан начин Агенцији достави податке о квалитету рада електронских комуникационих мрежа и квалитету пружених услуга у склопу годишњег извештаја, као и на захтев Агенције.

Агенција доноси акт којим се дефинишу параметри квалитета које је потребно мерити.

12.8. Рачун са детаљном спецификацијом

Члан 28.

Када се услуга наплаћује зависно од количине или квалитета, оператор је дужан да претплатнику, на његов захтев, изда рачун који садржи детаљну спецификацију пружених услуга са обрачуном задужења за сваку појединачну услугу, ради једноставне провере и контроле трошкова пружених услуга.

12.9. Приговор претплатника оператору

Члан 29.

Претплатник може, у складу са чланом 113. Закона, у писаном облику да поднесе оператору приговор на износ којим је задужен за пружену услугу, односно на квалитет пружене услуге, као и да тражи накнаду штете, сагласно одредбама уговора о пружању услуге са нижим квалитетом од уговореног, у складу са Законом.

13. Обезбеђивање доступности јасних и потпуних информација о ценама, условима приступа и коришћења и квалитету јавних комуникационих мрежа и услуга

Члан 30.

Оператори су дужни да редовно достављају ажурне податке о ценама и квалитету услуга, на начин и у облику како то пропише Агенција. Агенција има право и обавезу да

на својој Интернет страници објави ценовнике, услове, вредности параметара квалитета и компаративне анализе тих података.

14. Заштита приватности и података о личности

Члан 31.

Пресретање електронских комуникација којим се открива садржај комуникације није допуштено без пристанка корисника, осим на одређено време и на основу одлуке суда, ако је то неопходно ради вођења кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије, на начин предвиђен законом.

Одредба из става 1. овог члана не спречава снимање комуникација и са њима повезаних података о саобраћају, које се обавља ради доказивања комерцијалних трансакција или других пословних односа, у којима су обе стране свесне или би морале бити свесне или су изричито упозорене на то да обављена комуникација може да буде снимљена.

Коришћење електронских комуникационих мрежа и услуга ради чувања или приступања подацима похрањеним у терминалној опреми претплатника или корисника, дозвољено је под условом да је претплатнику или кориснику дато јасно и потпуно обавештење о сврси прикупљања и обраде података, у складу са законом којим се уређује заштита података о личности, као и да му је пружена прилика да такву обраду одбије.

Одредба става 3. овог члана не спречава техничко чување или приступ подацима у сврху обезбеђивања комуникације у оквиру електронских комуникационих мрежа или пружања услуга које је претплатник или корисник изричито затражио.

15. Примена мера за спречавање и сузбијање злоупотреба и превара

Члан 32.

Оператор је дужан да, у складу са прописима, примени одговарајуће техничке и друге мере, у циљу спречавања злоупотреба и превара у вези са коришћењем електронских комуникационих мрежа и услуга.

16. Примена мера за очување безбедности и интегритета јавних комуникационих мрежа и спречавање електромагнетских сметњи између електронских комуникационих мрежа и услуга

Члан 33.

Оператор је дужан да, у складу са прописима, примени одговарајуће техничке и друге мере, ради обезбеђивања безбедности и интегритета јавних комуникационих мрежа и пружања услуга.

У циљу спречавања електромагнетских сметњи између електронских комуникационих мрежа, оператор је дужан да, у складу са прописима, примени одговарајуће техничке и друге мере.

Оператор је дужан да обавести Агенцију о свакој повреди безбедности и интегритета јавних комуникационих мрежа и услуга, која је значајно утицала на њихов рад, а нарочито о повредама које су имале за последицу нарушавање заштите података о личности или нарушавање приватности претплатника или корисника.

Агенција је овлашћена да обавести јавност о повреди безбедности и интегритета из става 3. овог члана, или да тражи од оператора да то сам уради, када процени да је објављивање такве информације у јавном интересу.

17. Омогућавање вршења законитог пресретања електронских комуникација и приступа задржаним подацима

Члан 34.

Оператор је дужан да омогући законито пресретање електронских комуникација и задржи податке о електронским комуникацијама у складу са Законом, општим актима, односно техничким условима, које доноси надлежни орган сагласно чл. 127. и 129. Закона.

18. Прелазне и завршне одредбе

Члан 35.

Агенција по службеној дужности, податке из постојећих регистара, евиденција и база података ималаца важећих лиценци и одобрења, уноси у евиденцију оператора и издаје им одговарајућу потврду у складу са Законом и овим правилником.

Члан 36.

Ступањем на снагу овог правилника престају да важе Правилник о јавним телекомуникационим мрежама и јавним телекомуникационим услугама за које се издаје одобрење („Службени гласник РС”, број 60/06), Правилник о условима за издавање одобрења за јавне телекомуникационе мреже и садржају одобрења („Службени гласник РС”, број 94/08), Правилник о условима за пружање услуга преноса говора коришћењем Интернета и садржају одобрења („Службени гласник РС”, број 94/08), Правилник о условима за пружање Интернет услуга и осталих услуга преноса података и садржају одобрења („Службени гласник РС”, број 100/08) и Правилник о условима за пружање услуге дистрибуције радијских и телевизијских програма и садржају одобрења („Службени гласник РС”, број 26/09).

Члан 37.

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

Број: 1-01-3400-3/11

у Београду, 27.маја 2011. године

**Председник
Управног одбора**

проф. др Јован Радуновић

ОБАВЕШТЕЊЕ ОПЕРАТОРА ЗА УПИС У ЕВИДЕНЦИЈУ

Подаци о оператору (<i>попуњава оператор</i>)	
	Пуно пословно име
	Скраћено пословно име
Адреса седишта	Улица и број
	Поштански број и место
Адреса за контакт	Улица и број
	Поштански број и место
	Назив огранка за обављање делатности електронских комуникација (уколико постоји)
Адреса седишта	Седиште огранка за обављање делатности електронских комуникација (уколико постоји)
	Матични број
	ПИБ
	Телефон
	Факс
	Е-mail
	Интернет страна
	Власник/Овлашћена особа, име, презиме, ЈМБГ

Лице овлашћено за контакт			
	Особа за контакт: име, презиме,		
	Телефон особе за контакт		
	e-mail за контакт		
За приговоре корисника	Адреса:		
	Телефон:		
	Електронска пошта:		
	Кратак опис мреже или услуге		
	За пружање услуге користи	Сопствену мрежу	Мрежу другог оператора
	Навести операторе чију мрежу за приступ користи		

Врста електронских комуникационих мрежа (ЕКМ) за коју се пријављујете

Тип мреже	Ознака мреже		Означи
Инфраструктура		Пасивна инфраструктура (кабловска канализација, пасивна оптичка влакна, λ , стубови,...)	
Фиксна мрежа	ЕКМ0101	Јавна фиксна телефонска мрежа	
	ЕКМ0102	Фиксна бежична мрежа за приступ	
	ЕКМ0103	Радио-релејна мрежа за транспорт	
	ЕКМ0104	Оптичка мрежа	
	ЕКМ0105	Остале жичне мреже (коаксијална, хибридна)	
	ЕКМ0106	Остале мреже (опиши у додатку)	
Мобилна мрежа			Број појединачне Дозволе за коришћење радио-фреквенција
	ЕКМ0201	GSM мобилна мрежа	
	ЕКМ0202	UMTS /IMT2000 мобилна мрежа	
	ЕКМ0203	4 G мобилне мреже	
	ЕКМ0204	TETRA	
	ЕКМ0205	PAMR	
	ЕКМ0206	Остале мобилне мреже (опиши у додатку)	
Сателитске мреже	ЕКМ0301	Фиксна сателитска мрежа	
	ЕКМ0302	Мобилна сателитска мрежа	
	ЕКМ0303	Остале сателитске мреже (опиши у додатку)	
Номадске мреже	ЕКМ0401	Широкопојасна радио мрежа (RLAN,...)	
	ЕКМ0402	Остале мреже (опиши у додатку)	

Пружање електронских комуникационих услуга

Тип обавештења			Ознака услуге	Врста услуге	Врста мреже				Датум почетка, завршетка или промене	Географско подручје
Почетак	Промена	Завршетак			Фиксна	Мобилна	Номадска	Сателитска		
			EKY0101	Јавна телефонска услуга						
			EKY0102	Виртуелни оператор јавне телефонске услуге						
			EKY0103	Пренос гласа преко сопствене мреже коришћењем Интернет протокола						
			EKY0104	Пренос гласа путем Интернета						
			EKY0105	Пренос гласа са додатом вредношћу						
			EKY0106	Пренос гласа са фиксне локације коришћењем „prepaid“ картица						
			EKY0107	Пренос гласа преко сателита						
			EKY0108	Телефонске говорнице						
			EKY0109	Телефонски именик						
			EKY0110	Повратни позив (Call back)						
			EKY0111	Телефонска говорница са посредником						
			EKY0112	Пренос података						
			EKY0113	Пренос порука (SMS, MMS)						

			ЕКУ0114	Пренос порука (SMS,MMS) са додатом вредношћу						
			ЕКУ0115	Дистрибуција медијских садржаја						
			ЕКУ0116	Емитовање и мултиплексирање медијских садржаја						
			ЕКУ0117	Изнајмљивање линија						
			ЕКУ0118	Изнајмљивање дела капацитета линије						
			ЕКУ0119	Изнајмљивање инфраструктуре						
			ЕКУ0120	Изнајмљивање „dark fiber“, λ						
			ЕКУ0121	Виртуелне приватне мреже (VPN)						
			ЕКУ0122	Пристап широкопојасној мрежи						
			ЕКУ0123	Затворена група корисника						
			ЕКУ0124	Остале услуге – додати детаљан опис на посебном листу						

У одговарајућа поља унесите „ х“ односно датум и подручје пружања услуге

ДАТУМ:

ОВЕРЕН ПОТПИС ЛИЦА
ОВЛАШЋЕНОГ ЗА ЗАСТУПАЊЕ



Република Србија
РАТЕЛ
Републичка агенција за
електронске комуникације

Број:
Датум:
Београд

На основу члана 38. ст. 4. и 5. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10) и члана 161. Закона о општем управном поступку („Службени лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/01 и „Службени гласник РС“, број 30/10),

Републичка агенција за електронске комуникације издаје

П О Т В Р Д У

о упису података у евиденцију оператора јавних комуникационих мрежа и услуга

Оператор електронских комуникација (име, односно назив оператора, матични број и ПИБ, адреса, односно седиште) уписан је (*алтернатива: или уписана је промена или брише се из Регистра*) у Регистар Републичке агенције за електронске комуникације под бројем _____, као оператор за пружање (навести списак врста делатности електронских комуникација у складу са табелом или текстом из обрасца пријаве), са предвиђеним почетком обављања делатности од дана _____ 20__ године (*алтернатива: или са променом података . . ., или ако се брише из евиденције онда се после врсте делатности електронских комуникација наводи: са даном престанка обављања делатности који је назначен у Обавештењу оператора, односно са даном __. __. 20__ године*).

Ова евиденција се објављује на Интернет страници Републичке агенције за електронске комуникације.

Потпис овлашћеног службеног лица

(М.П.)

Достављено:
-именованом
-надлежним секторима