

OBRAZLOŽENJE PREDLOŽENIH RJEŠENJA U NACRTU PRAVILNIKA O PROMJENI OPERATORA I PRENOSIVOSTI BROJEVA

POGLAVLJE I - OSNOVNE ODREDBE

- **Član 1** - Definiše predmet i svrhu Pravilnika
- **Član 2** - Navedeni su ključni stručni termini i izrazi koji se koriste u daljem tekstu dokumenta, čime se obezbjeđuje preciznost i dosljedna primjena njegovih odredbi.

POGLAVLJE II - ZAHTJEV ZA PROMJENU OPERATORA

- **Član 3** – Normativno definiše zahtjev krajnjeg korisnika za promjenu operatora u fiksnim i mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama, kao i pravno dejstvo koje proizvodi Zahtjev za promjenu operatora u vezi sa ugovornim obavezama podnosioca zahtjeva prema postojećem i novom operatoru.
Kao ključna novina, ovim Pravilnikom je razrađena procedura kojom se krajnjem korisniku, u skladu sa Zakonom, omogućava da zatraži promjenu pružaoca jedne ili više usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, pri čemu zahtjev može, ali ne mora, uključivati uslugu prenosa broja. Time se prenosivost broja, u novom regulatornom okviru, smatra samo dijelom postupka promjene operatora.
U odnosu na važeći Pravilnik o prenosivosti brojeva, smanjen je period nakon kojeg krajnji korisnik može opet zahtijevati promjenu operatora (dva, umjesto dosadašnjih tri mjeseca) i uvedena je zabrana tzv. *winback* aktivnosti operatora davaoca u istom periodu (reklamiranje, ponuda pogodnosti ili pokušaj pridobijanja korisnika da prenesene usluge ponovo aktivira u njegovoj mreži).
- **Član 4** - Definisana su pravila i ograničenja u pogledu načina podnošenja i validacije zahtjeva. Zahtjev se, kao i do sada, podnosi isključivo novom operatoru, koji ima ulogu koordinatora u postupku i koji je dužan da, u saradnji sa operatorom davaocem, sprovede sve potrebne aktivnosti u cilju realizacije zahtjeva u skladu sa Zakonom.

POGLAVLJE III - PROMJENA OPERATORA

Ovo poglavlje precizno uređuje sve ključne faze postupka promjene operatora, kako u mobilnoj, tako i u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, sa naglaskom na

odgovornosti operatora u fazi obrade i provjere validnosti zahtjeva, razmjene informacija i tehničke realizacije promjene operatora.

- **Član 5** - Kao novina je predložen mehanizam koji, u definisanim vremenskim rokovima, omogućava razmjenu informacija između korisnika i operatora davaoca, u slučajevima kada korisnik:
 - nije prilikom podnošenja zahtjeva potvrdio da je upoznat sa svojim ugovornim obavezama i uslovima za prijevremeni raskid ugovora;
 - želi da zadrži određene usluge kod postojećeg operatora.

Sve relevantne informacije, operator davalac je dužan da krajnjem korisniku dostavi već narednog dana, a korisnik ima dva dana da konačno potvrdi svoj zahtjev ili da od istog odustane. Ovaj mehanizam definitivne potvrde volje korisnika da promijeni operatora je uveden u cilju osnaživanja njegove uloge u procesu, uz istovremeno jačanje pravne sigurnosti svih uključenih strana.

Dodatno, precizirani su rokovi i obaveze u postupku realizacije zahtjeva: novi operator unosi zahtjev u bazu istog radnog dana kada ga zaprimi, promjena operatora u mobilnoj mreži mora biti realizovana najkasnije narednog radnog dana nakon potvrde od strane davaoca, dok rokovi u fiksnoj mreži zavise od tehničkih mogućnosti, ali ne mogu premašiti 15 dana.

Važna proceduralna novina je primjena principa „*Make Before Break*“, kojim se obezbjeđuje kontinuitet pružanja usluga za korisnika, gdje god tehnički uslovi to omogućavaju.

- **Član 6** - Ovim članom propisuju se izuzeci u kojima se rok za realizaciju zahtjeva za promjenu operatora može produžiti uz očuvanje efikasnosti procesa.
- **Član 7** – Utvrđuje razloge za odbijanje zahtjeva, koji su manje restriktivni u odnosu na dosadašnji režim, uz očuvanje pravne sigurnosti svih učesnika u postupku.

POGLAVLJE IV - OSNOVNI PRINCIPI PRENOSIVOSTI BROJEVA

- **Član 8** - Ovim poglavljem Pravilnika definišu se regulatorni uslovi za prenos broja između operatora, sa ciljem zaštite prava krajnjih korisnika i očuvanja efikasnog i konkurentnog tržišnog ambijenta.

U odnosu na važeći regulatorni okvir, novina je eksplicitno propisivanje obaveze vraćanja broja operatoru kojem je isti dodijeljen na korišćenje od strane Agencije, u roku koji ne može biti kraći od 30, niti duži od 60 dana, od dana deaktivacije prenesenog broja.

POGLAVLJE V - ZAŠTITA PRAVA KRAJNJEG KORISNIKA U POSTUPKU PROMJENE OPERATORA

Značajne novine na planu zaštite prava krajnjih korisnika u svim fazama postupka promjene operatora, u skladu sa članovima 94 i 95 Zakona, definisane su u ovom poglavlju i uključuju:

- **Član 9** - Pravo na blagovremeno i transparentno informisanje, što uključuje i obavezu operatora da korisniku, na njegov zahtjev, dostavi precizne i potpune podatke o njegovim ugovornim obavezama i mogućim troškovima prijevremenog raskida ugovora, kao i da obezbijedi automatsku govornu poruku prilikom poziva ka prenesenim brojevima, koju operator aktivira na zahtjev korisnika;
- **Član 10** - Pravo na odustajanje od zahtjeva u slučaju kašnjenja, uskraćivanja informacija ili ako ponuđeni ugovor odstupa od javno objavljenih uslova novog operatora;
- **Član 11** - Pravo na novčanu naknadu u slučaju kašnjenja u realizaciji promjene operatora, uz jasno propisane iznose, kriterijume i procedure za ostvarivanje tog prava;
- **Član 12** - Pravo na prigovor i mogućnost vansudskog rješavanja spora, u slučaju neopravdanog odbijanja zahtjeva ili odlaganja postupka;
- **Član 13** - Obavezu zaštite ličnih podataka koja se odnosi na sve učesnike u postupku, u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

POGLAVLJE VI - MEĐUSOBNE OBAVEZE I PRAVA OPERATORA U POSTUPKU PROMJENE OPERATORA

- **Član 14** - Ovim poglavljem obuhvaćene su značajne novine u dijelu uvođenja prava na kompenzaciju novog operatora u slučaju kašnjenja u realizaciji promjene operatora, koje je uzrokovano nepravovremenim ispunjavanjem obaveza od strane operatora davaoca.
- **Član 15** - Takođe, dodatno je preciziran i postupak po kojem novi operator može privremeno obustaviti pružanje usluga krajnjem korisniku koji nije izmirio potraživanja prema operatoru davaocu, kao i kriterijumi za ukidanje privremene obustave ili trajno isključenje usluge, u zavisnosti od daljeg postupanja korisnika u pogledu izmirenja svojih obaveza.

POGLAVLJE VII - PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- **Član 16** - Propisani su rokovi za usklađivanje poslovanja sa odredbama novog pravilnika.

- **Članovi 17-18** - Utvrđen je prestanak važenja Pravilnika o prenosivosti brojeva (Službeni list Crne Gore“ br. 028/14), kao i datum početka primjene ovog pravilnika, čime se obezbjeđuje kontinuitet i pravna sigurnost u primjeni novog regulatornog okvira.

PRILOG 1 - OBRAZAC ZAHTJEVA

Sadrži obrazac jedinstvenog Zahtjeva za promjenu operatora u fiksnoj i/ili mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, sa ili bez usluge prenosa broja. Podnosilac zahtjeva je dužan da putem obrasca dostavi odgovarajuće izjave i saglasnosti, koje se odnose na:

- potvrdu da je upoznat sa uslovima za realizaciju promjene operatora,
- saglasnost za prikupljanje, obradu i razmjenu ličnih podataka od strane svih subjekata uključenih u proces, u svrhu sprovođenja zahtjeva,
- prihvatanje mogućnosti privremenog ograničenja pružanja usluga od strane novog operatora, kao i trajnog isključenja, u slučaju neizmirenja obaveza prema operatoru davaocu koje su nastale do momenta promjene operatora.
- potvrdu o informisanosti u vezi sa statusom ugovorne obaveze prema operatoru davaocu i, shodno tome, potvrdu prihvatanja obaveze izmirenja eventualnih troškova prijevremenog raskida ugovora.

PRILOG 2 - TEHNIČKI I OPERATIVNI ASPEKTI PROMJENE OPERATORA I PRENOSIVOSTI BROJEVA

Ovim prilogom obuhvaćene su odredbe kojima se definišu principi funkcionisanja Centralne baze prenesenih brojeva (CBPPB) i rutiranja poziva ka prenesenim brojevima, koji nijesu pretrpjeli izmjene u odnosu na važeći pravilnik i važeću praksu.

Kao novina se uvodi Servis za promjenu operatora koji zajedno sa CBPPB čini jedinstveni Informacioni sistem za promjenu operatora (ISPO). Ovaj servis obuhvata minimalno sljedeće funkcionalnosti u administrativnom dijelu postupka: autorizaciju pristupa, unos zahtjeva za promjenu operatora, potvrdu ili odbijanje zahtjeva, razmjenu poruka u vezi sa planiranim datumom i vremenom aktivacije i deaktivacije usluga, potvrde o izvršenoj aktivaciji i deaktivaciji usluga, obavještanje o eventualnim greškama ili prekidima u procesu, automatsku evidenciju i log svih koraka u procesu, uz vremensku oznaku.