



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Broj: 0206-4700/1

Podgorica, 18.08.2025. godine

OTVORENI KONSULTATIVNI PROCES POVODOM NACRTA PRAVILNIKA O INFORMACIJAMA KOJE TREBA DA SADRŽE OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA

Pravni osnov za izradu Pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga

Pravni osnov za izradu Pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga sadržan je u članu člana 131 stav 5, članu 136 stav 5, članu 137 stav 21, članu 140 stav 5, članu 158 stav 4i članu 168 stav 9 Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG“, broj 100/24), u daljem tekstu Zakon.

Članom 222 stav 1 Zakona predviđeno je da će se propisi za sprovođenje tog Zakona donijeti u roku od godinu dana od dana njegovog stupanja na snagu.

Agencija u pripremi akata koji mogu imati značajan uticaj na tržište elektronskih komunikacija i poštanskih usluga, odnosno upravljanje ograničenim resursima, shodno članu 206 stav 1 Zakona, sprovodi javne konsultacije.

Javne konsultacije povodom Nacrta pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga se sprovode u skladu sa Uputstvom o načinu vođenja javnih konsultacija u sektoru elektronskih komunikacija i poštanskih usluga broj 0902-1956/1 od 09.04.2025. godine(u daljem tekstu Uputstvo).

Aktivnosti na izradi Nacrta pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga

Članom 131 stav 5 Zakona propisano je da bliže informacije koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga, kao i način i rokove za objavljivanje tih informacija kako bi se krajnjim korisnicima omogućilo da donesu odluku, propisuje Agencija.

Shodno članu 136 stav 1 Zakona sažetak ugovora, koji je sastavni dio ugovora, dostavlja se potrošačima na propisanom obrascu, prije zaključenja ugovora, uključujući sve načine zaključenja ugovora, pa i ugovora na daljinu, a shodno stavu 5 istog člana obrazac sažetka ugovora propisuje Agencija.

Shodno članu 137 stav 12 Zakona operator na jasan i razumljiv način obavještava krajnjeg korisnika pisanim ili elektronskim putem, na trajnom mediju, najmanje 30 dana ranije o svakoj jednostranoj promjeni ugovorenih uslova i istovremeno o pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je ugovor zaključen bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako krajnji korisnik ne prihvata nove uslove ugovora, a shodno stavu 21 istog člana Agencija propisuje bliži sadržaj obavještenja.

Shodno članu 140 stav 5 Zakona Agencija propisuje dodatne zahtjeve u vezi sa obezbjeđenjem jednakog pristupa i izbora za krajnje korisnike sa invaliditetom.

Shodno članu 158 stav 4 Zakona Agencija može da naloži operatoru minimalni obim usluga koje će korisnicima biti na raspolaganju za vrijeme privremenog ograničenja usluga.

Shodno članu 168 stav 8 Zakona operator je dužan da krajnjim korisnicima, uzimajući u obzir raspoložive tehničke mogućnosti, besplatno omogući pristup dodatnim islugama, a naročito usluzi identifikacije poziva, a shodno stavu 9 istog člana, listu navedenih dodatnih usluga utvrđuje Agencija.

Agencija je ocijenila da pitanja koja je nadležna da detaljnije reguliše shodno navedenim odredbama Zakona treba kodifikovati u jedan podzakonski akt radi sistematizovanja odredbi koje se tiču zaštite potrošača.

Priprema Nacrta pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga obuhvatila je:

- analizu dosadašnje prakse u davanju saglasnosti na opšte uslove pružanja usluga operatorima javnih elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu operator), davanju saglasnosti na ugovore, a prije svega praksu u postupanju po žalbama korisnika izjavljenim na odluke operatora po prigovoru korisnika, kao i sudsku praksu vezano za navedene odluke, odnosno primjenu u praksi relevantnih odredbi Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG“, br. 40/13, 56/13, 2/17 i 49/19), koji je prestao da važi stupanjem na snagu novog Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG“, broj 100/24) vezanih za zaštitu krajnjih korisnika;
- analizu uporedne regulative i prakse iz zemalja regiona, posebno Republike Hrvatske i Slovenije koje su kao članice EU, kroz svoje zakonske i podzakonske akte implementirali EU regulativu;
- analizu relevantnih odredbi novog Zakona o elektronskim komunikacijama;

- analizu relevantnih odredbi Zakona o zaštiti potrošača.

Imajući u vidu da su u samom Zakonu neke odredbe novina u odnosu na Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG“, br. 40/13, 56/13, 2/17 i 49/19) kao što su sažetak ugovora i sl., odnosno da su neke vrste zaštite korisnika unaprijedene, Agencija je prilikom formulisanja predloga odredbi u Nacrtu pravilnika transponovala relevantne odredbe sljedećih propisa:

- Uredba Komisije (EU) 2019/2243 kojom je utvrđen predlog za sažetak ugovora koji su pružaoci javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga dužni ponuditi potrošačima i mikro preduzećima, malim preduzećima i neprofitnim organizacijama na osnovu člana 102 stav 1 i 2 Direktive EU 2018/1972;
- Direktiva (EU) 2019/882 o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga;
- Direktiva (EU) 2016/2102 o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora;
- Konvencija UN o pravima osoba sa invaliditetom.

Agencija je već u pripremi Nacrta pravilnika dala mogućnost operatorima sa najvećim tržišnim učešćem i najvećim brojem korisnika da komentarišu i prate proces pripreme pravilnika, daju komentare i sugestije u skladu sa Uputstvom, koje predviđa mogućnost održavanja pojedinačnih sastanaka sa učesnicima javnih konsultacija.

Organizovana su tri sastanka na kojim su prisustvovali predstavnici MTEL-a, Crnogorskog Telekom, ONE i Telemacha.

Obrazloženje predloženih rješenja u Nacrtu pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga (u daljem tekstu Nacrt pravilnika)

U poglavlju I članom 1 je utvrđen predmet pravilnika, u članu 2 su utvrđena značenja pojedinih izraza upotrijebljenih u Nacrtu pravilniku, a član 3 sadrži odredbe o shodnoj primjeni pravilnika na određene grupe korisnika.

U Poglavlju II „Odnosi sa krajnjim korisnicima“ osim što su detaljnije propisani svi elementi koje mora da sadrže opšti uslovi pružanja usluga (u daljem tekstu opšti uslovi) i ugovori u odnosu na Zakon, a sve u cilju što bolje informisanosti krajnjih korisnika prije donošenja odluke o zaključivanju ugovora, uveden je i novi pojam Posebni uslovi koji definiše situacije koje nisu regulisane opštim uslovima, odnosno koje su specifične u odnosu na opšte uslove, kako bi korisnik lakše dolazio do informacija koje su bitne za njegov konkretan ugovorni odnos.

U članu 6 „Obezbjedjivanje pristupa mreži“ definisani su rokovi u kojim operator mora da obezbijedi pristup fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na zahtjev korisnika.

Prihvaćene su sugestije operatora koji pružaju uslugu fiksne telefonije, a koje su davali u vrijeme važenje Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG“, br. 40/13, 56/13, 2/17 i 49/19), kojim zakonom je bio propisan rok za obezbjediavnja pristupa mreži od 8 dana bez obzira od vrstu mreže kojoj se traži pristup, kao i komentare koje su operatori davali tokom izrade Zakona, da pristup fiksnoj elektronskoj mreži ne može da se obezbijedi u istom roku kao i pristup mobilnoj mreži, zbog čega je opravdano da rok za ovaj pristup bude duži. Imajući u vidu izvještaje o

kvalitetu koje je Agencija dobijala u proteklom periodu, Agencija je je propisala optimalan rok za pristup fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži do najviše 15 dana. U slučaju izuzetnih situacija rok može biti do 30 dana. Precizno su utvrđene prava i obaveze korisnika i operatora po svakom predloženom roku.

Imajući u vidu da Zakonom nije propisan rok u kojem je operator dužan da obezbijedi priključak, a kod činjenice da ni Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 002/14 od 14.01.2014, 006/14 od 04.02.2014, 043/15 od 31.07.2015, 070/17 od 27.10.2017, 067/19 od 11.12.2019, 146/21 od 31.12.2021, 084/24 od 06.09.2024) ne definiše rok u kojem potrošač ima pravo na pristup mreži u cilju korišćenja usluge od javnog interesa, to je ovo pitanje bilo potrebno urediti Nacrtom pravilnika. Takođe, Zakon o zaštiti potrošača propisuje izuzeće, ako je to tehnički moguće, zbog čega je Agencija ocijenila opravdanim da rok za obezbjeđivanje priključka bude maksimalno 30 dana, kada operatior mora izvijestiti Agenciju o nemogućnosti obezbjeđenje pristupa mreži na predmetnoj lokaciji kako bi Agencija procijenila mogućnost obezbjeđivanja priključka kroz univezalni servis.

Preseljenje priključka koje je definisano članom 7 Nacrta pravilnika je bilo predmet brojnih žalbi krajnjih korisnika zbog čega je bilo potrebno detaljnije urediti ovo pitanje u pogledu prava i obaveza kako krajnjeg korisnika tako i operatiora.

Član 9 „Terminalna oprema“ ima za cilj da poveća mogućnost da krajnji korisnici koriste svoju terminalnu opremu, propisuje odgovornost krajnjeg korisnika za ispravnost kućne instalacije, odgovornost operatora za terminalnu opremu koju ustupa na korišćenje ili prodaje krajnjem korisniku. Pitanje ispravnosti terminalne opreme kupljene kod operatora, kao i pitanje ispravnosti kućne instalacije je vrlo često predmet žalbi korisnika.

Član 10 „Probni rok“, Agencija je ocijenila potrebnim da detaljnije propiše obaveze vezano za probni rok imajući u vidu da neki operatori nude probni rok u okviru akcijskih prodaja svojih usluga na koje Agencija po pravilu treba da da saglasnost. Takođe, Zakon o obligacionim odnosima propisuje probni rok. Agencija je posebno ocijenila potrebnim da propiše kao obavezan probni rok kod usluge širokopojasnog pristupa internetu putem mobilne elektronske komunikacione mreže uz uslov obaveznog minimalnog trajanja ugovora u članu 33 Nacrta pravilnika, imajući u vidu broj žalbi koje dobija vezano za nemogućnost korišćenja ove usluge na željenoj lokaciji kao i brojna ograničenja koja su sami operatori u ugovoru za ovu uslugu navodili. Kod ugovora sa minimalnim periodom trajanja koji korisnik ne može raskinuti bez penala, uvođenje minimalnog probnog roka po ocjeni Agencije je opravdano.

Članovi 11, 12, 13, 14, 15 i 16 kojim se uređuju zaključivanje ugovora na daljinu i ugovora van poslovnih prostorija, kao i nepoštene odredbe ugovora su kompilacija odredbi posebnog propisa o zaštiti potrošača i konkretnih potreba u uređenju ugovora na daljinu i van poslovnih prostorija kod usluga elektronskih komunikacija.

Član 17 „Prenos ugovora“ se nametnuo za uređenje od strane Agencije zbog uočene prakse da se kod prenosa ugovora nameću stroža pravila u odnosu na pravila za zaključenje ugovora i zbog potrebe da ovo pitanje bude uređeno na jedinstven način.

Poglavlje III „Prestanak ugovora“

U poglavlju prestanak ugovora koje obuhvata članove 18, 19, 20 i 21 Agencija je ocijenila potrebnim da detaljnije uredi sljedeća pitanja:

- prestanak ugovora zbog smrti korisnika (jedan zahtjev za vansudsko rješavanje spora u 2025 godini ovim povodom),
- pitanje dobijanja tačne informacije (potvrde) o dugovanju kod zahtjeva za raskid ugovora radi ocjene krajnjih korisnika povoljnijih uslova za raskid(brojne žalbe korisnika vezano za tačnost obračuna duga i potreba Agencije da ima u spisima predmeta dokaz o odgovoru koji je operator dao korisniku radi donošenja valjane odluke).

Cilj predloženih normi je da se postupak raskida ugovora okonča u razumnom roku da se ne bi proizvodile dalje finansijske posledice po korisnika i da bi korisnik što prije mogao da odabre drugog operatora kako bi mogao da koristi usluge od javnog interesa i puna implementacija Zakona kako bi korisnik jednom godišnje bio informisan o najboljim tarifama, odnosno prije automatskog produženja ugovora i prilikom raskida ugovora.

Poglavlje IV “Informisanje krajnjih korisnika u toku trajanja ugovornog odnosa”

U članu 22, shodno članu 144 Zakona, su bliže utvrđene vrste informacija koje je operator dužan da pruži krajnjem korisniku vezano za ograničenja i kontrolu potrošnje koje, između ostalog sadrže i informacije o vrstama ograničenja potrošnje koje je operator dužan da omogući korisniku bez naknade, iznose limita potrošnje u slučaju da korisnik sam ne odredi limit, način obavještanja korisnika u svrhu zaštite od prekomjerne potrošnje.

U članu 23, shodno članu 137 stav 21 Zakona, propisana je sadržina obavještenja koje operatori moraju dostaviti krajnjim korisnicima shodno članu 137 stav 12 Zakona, obaveza operatora da određenim grupama korisnika dostavlja obavještenja o najboljim tarifama u ponudi operatora, kao i rokovi za dostavu teksta obavještenja za korisnike radi dostavljanja na saglasnost Agenciji i rok za postupanje Agencije.

Poglavlje V “Račun za pružene usluge i detaljan račun”

U članu 24, u skladu sa članom 151 Zakona, su utvrđeni načini dostavljanja računa krajnjim korisnicima, obavezna sadržina računa i sadržina listinga. Pored toga, decidno je propisano da se račun protekom određenog roka ne može smatrati opomenom za neizmirena dugovanja. Takođe je, shodno Zakonu o zaštiti potrošača, utvrđeno pravo krajnjeg korisnika i obaveza operatora u vezi izdavanja detaljnog izvještaja o neplaćenim dospjelim potraživanjima.

U članu 25 bliže su utvrđene obaveze operatora u vezi obračuna javnih elektronskih komunikacionih usluga propisanog članom 148 stav 1 Zakona.

U članu 26 bliže su utvrđene obaveze operatora i ovlašćenja Agencije, kako bi se Agenciji omogućilo da izvrši provjeru tačnosti registrovanih podataka o pruženoj usluzi, da li operator za

obračun ostvarenog poziva koristi jedinični vremenski interval jedna sekunda a za obračun količine prenešenih podataka obračunsku jedinicu jedan kilobajt, kao i da li obračunava pružene usluge isključivo po jednom osnovu i u skladu sa cijenama iz objavljenog cjenovnika usluga.

U članu 27 su bliže propisane obaveze operatora iz člana 134 stav 1 i 2 Zakona koji propisuju način objave i obaveznu sadržinu cjenovnika. Namjera Agencije je da se implementacijom odredbi ovog člana omogući krajnjem korisniku, da prije korišćenje usluga bude adekvatno upoznat sa iznosom kojim se može teretiti za usluge koje su predmet ugovora.

U članu 28 su propisana ovlašćenja Agencije u odnosu na monitoring efikasnosti nezavisnog alata za upoređivanje ponuda operatora koji je propisan članom 133 Zakona.

Poglavlje VI "Pravna sredstva za zaštitu krajnjih korisnika"

U članu 29, polazeći od odredbi člana 153 Zakona koje se odnose na postupak po prigovoru kod operatora, bliže su propisana prava i obaveze operatora i krajnjeg korisnika u postupku po prigovoru kod operatora.

U članu 30, polazeći od odredbi člana 154 Zakona koje se odnose na postupak pred Agencijom po zahtjevu za vansudsko rješavanje sporova, bliže je razrađeno zastupanje krajnjeg korisnika u postupku pred Agencijom.

Poglavlje VII "Prava i obaveze krajnjeg korisnika i operatora u toku trajanja ugovornog odnosa"

U ovom poglavlju koje obuhvata članove 31, 32, 33, 34 i 35 bliže su razrađene odredbe Zakona koje se odnose na:

- privremeno isključenje korisničke terminalne opreme i usluge;
- minimalni obim usluga koje operatori stavljaju na raspolaganje krajnjim korisnicima za vrijeme privremenog ograničenja usluge;
- posebno su regulisani određeni uslovi pružanja usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i unaprijed plaćenih usluga;
- propisan je način refundiranja sredstava krajnjem korisniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima.

U članu 31 su navedeni slučajevi u kojima operator može privremeno isključiti terminalnu opremu krajnjeg korisnika sa javne elektronske komunikacione mreže, s tim što je operatorima ostavljena mogućnost da usvojim opštim uslovima propišu i druge uslove, u skladu sa odredbama Zakona i predmetnog pravilnika. Odredbama ovog člana takođe su regulisana prava i obaveze operatora i krajnjeg korisnika u slučaju privremenog isključenja terminalne opreme na zahtjev korisnika, a posebno su regulisana prava i obaveze operatora u vezi naknade za ponovno uključanje u slučaju isključenja terminalne opreme zbog neizmirenih dugovanja.

U članu 32, a na osnovu ovlašćenja iz člana 158 stav 4 Zakona, utvrđen je, zavisno od vrste usluge, minimum usluga koje je operator dužan da pruža korisnicima za vrijeme privremenog ograničenja pristupa usluga, kao i uslovi za trajno obustavljanje usluge.

U članu 33 su posebno regulisani određeni uslovi pružanja usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

U članu 34 su posebno regulisani određeni uslovi pružanja unaprijed plaćenih usluga.

U članu 35, imajući u vidu dosadašnju praksu u postupcima za zaštitu prava korisnika, kao i nalaze i preporuke nadzornika/ inspektora za elektronske komunikacije kada je u pitanju način refundiranja korisnika za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima, propisane su vrste kvarova i minimalni iznosi naknada koje su operatori dužni da plate korisniku, a koje su određene u zavisnosti od vrste kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge i njihovog trajanja.

Poglavlje VIII " Jednak pristup za krajnje korisnike sa invaliditetom"

Ovim poglavljem, koje obuhvata članove 36, 37, 38, 39, 40 i 41, na osnovu ovlašćenja iz člana 140 stav 5 Zakona, a u skladu sa relevantnim odredbama EU regulative prethodno navedne u ovom dokumentu, bliže su propisane zahtjevi u vezi obezbjeđenja jednakog pristupa i izbora za krajnje korisnike sa invaliditetom.

U članu 36 bliže su propisane mjere koje su operatori obavezni da preduzmu radi ispunjavanja obaveza iz člana 140 Zakona vezanih za obezbjeđenja jednakog pristupa i izbor za krajnje korisnike sa invaliditetom i regulisan je način izvještavanja Agencije o implemetaciji preduzetih mjera.

U članu 37 je, a shodno članu 131 stav 2 i 135 stav 4 Zakona, propisan način informisanja krajnjih korisnika sa invaliditetom o uslovima pružanja usluga i obaveze operatora vezane za obezbjeđivanje ugovora, sažetka ugovora, računa i drugih dokumenata u formatu koji je pristupačan za ovu grupu korisnika.

U članu 38 su bliže propisane mjere koje su operatori obavezni da preduzmu u odnosu na njihove internet stranice i mobilne aplikacije, kako bi se obezbijedila njihova pristupačnost krajnjim korisnicima sa invaliditetom, odnosno omogućilo ovog grupi korisnika da se na način dostupan većini krajnjih korisnika informišu o uslovima pružanja usluga.

U članu 39 su bliže propisani zahtjevi koje treba da ispunjava služba korisničke podrške operatora kako bi se krajnjim korisnicima sa invaliditetom omogućila adekvatna komunikacija sa ovom službom kao i podnošenje prigovora u formatu prilagođenom ovoj grupi korisnika.

U članu 40 je utvrđena obaveza operatora da obezbijedi prioritarno otklanjanje kvarova za krajnje korisnike sa invaliditetom kao i načini prijave kvara od strane ove grupe korisnika.

U članu 41 bliže su razrađeni zahtjevi vezani za obezbjeđenje terminalne opreme koja omogućava korišćenje usluga krajnjim korisnicima sa invaliditetom, a shodno članu 130 stav 1 tačka 13 Zakona kojim je propisano da je operator dužan da pruži informacije o pojedinostima proizvoda i usluga osmišljenih za krajnje korisnike sa invaliditetom i članu 140 stav 2 tačka 1 Zakona, kojim je propisana obaveza operatora da ovog grupi korisnika obezbijedi odgovarajuću terminalnu opremu.

Poglavlje IX "Prelazne i završne odredbe"

Ovim poglavljem su:

- u članu 42 utvrđeni su rokovi za usklađivanje poslovanja operatora i Agencije sa relevantnim odredbama pravilnika;
- u članu 43 utvrđen je prestanak važenja Odluke o načinu informisanja o cijenama i uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga, a shodno odredbi člana 222 stav 2 Zakona, kojom je propisano da će se do donošenja propisa za sprovođenje ovog zakona primjenjivati propisi donijeti na osnovu prethodno važećeg Zakona o elektronskim komunikacijama;
- u članu 23 je propisan datum stupanja na snagu pravilnika.

Prilog 1 Nacrta pravilnika sadrži obrazac sažetka ugovora koji Agencija propisuje shodno članu 136 stav 5 Zakona.

Prilog 2 Nacrta pravilnika sadrži Listu dodatnih usluga kojima je omogućen besplatan pristup koju Agencija utvrđuje shodno članu 168 stav 9 Zakona.

Dostavljanje komentara, mišljenja i sugestija

Komentari, mišljenja i sugestije, povodom objavljenog konsultativnog dokumenta dostavljaju se na jedan od sljedećih načina:

- putem elektronske pošte na adresu: ekip@ekip.me, ana.radonjic@ekip.me,
- putem pošte na adresu: Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Bulevar Džordža Vašingtona 56, 81000 Podgorica,

sa naznakom: Za otvoreni konsultativni proces povodom Nacrta pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga.

Transparentnost otvorenog konsultativnog procesa

Dokument koji je predmet javnih konsultacija, prispjeli komentari, mišljenja i sugestije na isti, a koji prispiju u za to predviđenom roku, kao i odgovori i stavovi Agencije na prispjele komentare, mišljenja i sugestije od zainteresovanih subjekata, će se arhivirati i učiniti dostupnim objavljivanjem na web sajtu Agencije na adresi www.ekip.me.

Povjerljivost informacija

Zainteresovani subjekat koji ne želi da određeni podaci i dokumentacija koji se uz komentare dostavljaju Agenciji budu objavljeni, jer isti predstavljaju poslovnu tajnu, obavezan je da to jasno navede, uz obrazloženje, u dokumentaciji koju dostavlja Agenciji. S tim u vezi, potrebno je da se sve povjerljive informacije i podaci dostave u posebnom aneksu, tako da komentari i ostatak dokumentacije može biti dostupan javnosti.

U slučaju kada zainteresovani subjekat samo naznači koji se podaci smatraju poslovnom tajnom, a ne dostavi primjerak dokumentacije pripremljen na način naveden u prethodnom stavu, Agencija će odrediti rok u kojem je zainteresovani subjekat dužan da dostavi primjerak dokumentacije u zahtijevanom formatu. Ako zainteresovani subjekt ne postupi u skladu sa navedenim instrukcijama, Agencija će smatrati da dostavljena dokumentacija ne sadrži poslovnu tajnu.

Agencija će sa podacima koji su povjerljivi postupati na način kojim se obezbjeđuje njihova povjerljivost. Ako su informacije i podaci označeni kao povjerljivi suprotno zakonu kojim se uređuje tajnost podataka, zaštita podataka o ličnosti i zaštita neobjavljenih podataka, Agencija ih neće smatrati povjerljivim.

Rokovi za obavljanje konsultativnog procesa

Javne konsultacije će se sprovoditi po fazama i u rokovima datim u narednoj tabeli.

	Faza javnih konsultacija	Vrijeme trajanja
I	Dostavljanje komentara, mišljenja i sugestija na Nacrt pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga	20 dana od dana početka konsultativnog procesa
II	Razmatranje prispjelih komentara, mišljenja i sugestija i objavljivanje odgovora i stavova Agencije.	30 dana od dana završetka prethodne faze
III	Usvajanje Pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga	20 dana od dana završetka prethodne faze

Direktorica



Marija Konjević

Marija Konjević