

**Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost**  
**Bulevar Džordža Vašingtona 56, Kula C, Podgorica**  
**Direktorica**  
**g-đa Marija Konjević**

27.08.2025. godine

**PREDMET:** Za otvoreni konsultativni proces povodom pripreme Pravilnika o promjeni operatora i prenosivosti brojeva

Poštovana gospođo Konjević,

U skladu sa otvorenim konsultativnim procesom povodom Nacrta Pravilnika o promjeni operatora i prenosivosti brojeva, želimo da istaknemo sljedeće:

- **Članom 2. stav 1, tačka 10** definiše se pojam "operator davalac".

Imajući u vidu da se Zakonom elektronskim komunikacijama koristi termin "postojeći operator" smatramo da terminologiju treba usaglasiti.

- **Članom 3. stav 5** predviđa da zahtjev za promjenu operatora smatra se, bez potrebe za posebnim aktom, zahtjevom krajnjeg korisnika za raskid ugovora sa operatorom davaocem.

U cilju jasnog definisanja svih koraka i prava koje korisnik može da iskoristi, smatramo opravdanim dopuniti ovaj stav na način da se zahtjev za promjenu operatora smatra povučenim ukoliko korisnik odustane od promjene.

- **Članom 5. stav 4** definiše da je operator davalac dužan da, putem preferiranog kanala komunikacije koji je korisnik naveo u zahtjevu, krajnjem korisniku dostavi informacije o statusu ugovorne obaveze, eventualnim troškovima prijevremenog raskida ugovora i načinu njihovog izmirenja i drugo.

Smatramo svrsishodno da se prethodna formulacija dopuni na način da se kroz formu zahtjeva predefiniše minimum još jedan način komunikacije i da korisnik

onda bira između ta dva načina. Imajući u vidu navedeno predlažemo da ovaj stav se preformuliše na način da glasi:

“(4) U slučajevima iz alineje 3 stava 3 ovog člana, operator davalac je dužan da u roku iz stava 3, putem preferiranog kanala, koji je korisnik izabrao od moguće ponuđenih, krajnjem korisniku dostavi informacije o...”

- **Članom 5. stav 5** definiše se rok koji se korisniku daje da se izjasni na izjavu oko svog dugovanja i ugovornog statusa.

Navedenim stavom je predviđeno da ukoliko se korisnik ne izjasni u roku od 2 dana, da se smatra da je dao prećutnu saglasnost i da se zahtjev za promjenu realizuje do kraja. Smatramo da takav način može da dovede do oštećenja korisnika koji možda samo zbog neažurnosti ne odgovori na dostavljenu izjavu i usled toga pretpri materijalnu štetu (obavezu plaćanja troškova prijevremenog raskida za koje možda nema sredstva i u krajnjem ne želi). Imajući u vidu navedeno, smatramo da bi bilo najsvrsishodnije da se definiše da korisnik ukoliko potvrdi izjavu se smatra osnovom za nastavak procedure promjene, dok ukoliko se eksplicitno izjasni da odustaje ili propusti da odgovori na bilo koji način da je to osnov za odustanak od promjene.

- **Članom 7. stav 1, tačka a, alineja 2** definiše da se zahtjev za promjenu operatora može odbiti ukoliko je pogrešno unijet JMBG ili PIB podnosioca zahtjeva.

Imajući u vidu da se korisnici (ukoliko su stranci) mogu registrovati i sa brojem lične karte ili pasoša, smatramo da ovaj dio treba dopuniti.

- **Članom 7. stav 3** definiše da subjekat koji je odbio zahtjev dužan je da u ISPO evidentira tačan razlog odbijanja.

Smatramo da treba precizirati da razlog odbijanja treba da bude izabran sa predefinisane liste koja je zajednička za sve operatore i da se ne može kao razlog odbijanja upisivati neosnovani razlog.

- **Članom 9. stav 2, 3 i 4** predviđena je obaveza operator da, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, putem govorne poruke obezbijedi krajnjem korisniku informaciju o mreži u koju je pozivani broj prenesen.

Podsjećamo da je ova inicijativa već bila pokrenuta u 2016. godini kada smatramo da smo sa opravdanom argumentacijom dokazali da je tražena funkcionalnost neopravdana i nesvrshodna. Uporedna praksa, pokazuje da predloženi servis nije uobičajeno dostupan korisnicima u najrazvijenijim zemljama EU, a u nekim zemljama je u međuvremenu ukinut zbog negativnih iskustava jer je izazivao zabunu kod korisnika koji su imali percepciju da je riječ o značajno različitim cijenama poziva što ustvari nije bio slučaj. Smatramo da bi

uvođenje ove obaveze predstavljalo primjer pretjerane regulacije budući da bi vrijeme pokazalo da je angažovanje kako kadrovskih tako i ogromnih finansijskih resursa praktično bilo nepotrebno jer servis ne bi bio korišten.

Obavješćavanja pozivaoca prenesenog broja da je broj prenesen putem govorne poruke bi dodatno komplikovalo uspostavu poziva i produžilo vrijeme uspostave poziva što bi prouzrokovalo percepciju lošijeg kvaliteta servisa i nezadovoljstvo korisnika.

Uobičajena je praksa u zemljama EU, kakva se i do sada primjenjivala u Crnoj Gori, da se korisnik može na off-line način informisati o pozvanom broju. Naime, korisnici mogu na lak, jednostavan i besplatan način izvršiti provjeru u kojoj je mreži određen broj slanjem SMS, pozivom određenog broja, preko USSD-a, preko web stranice Agencije kao i putem mobilne aplikacije "Operator" koju je razvila kompanija Restart IT. Informacije o navedenim opcijama su javno dostupne na našem sajtu: <https://1.me/cg/privatni/usluge/ostale-usluge/prenesi-broj-u-one/>

Smatramo da postojeća rješenja objektivno dovoljno efikasno štite ekonomske interese korisnika te da neki viši stepen dostupnosti informacija za korisnike nema naročitog značaja, a s druge strane predstavlja neophodnost angažovanja značajnih investicija operatora (finansijskih, ljudskih i vremenskih) koji bi morali ponovo, implementirati potpuno novo rješenje kada je u pitanju sistem pružanja servisa prenosivosti brojeva. Ova bi, naime, značilo veliku konceptijsku izmjenu u funkcionisanju servisa, sa aspekta mrežnih elemenata tj. centrala i billinga, čija implementacija bi bila znatno komplikovanija nego što je bila implementacija postojećeg rješenja. Navedene radnje bi iziskivale samo za fazu analiziranja potencijalnog rješenja minimalni period od 9 mjeseci, uz potrebu za dodatni period za implementaciju.

Bitno je naglasiti da tokom prethodnih godina, od početka primjene procesa prenosivosti brojeva, nijesu zabilježeni zahtjevi korisnika za obezbjeđivanjem pomenutih informacija o prenesenim brojevima.

Takođe, važno je imati u vidu da se cijene saobraćaja unutar mreže i prema drugim mrežama u Crnoj Gori u značajnoj mjeri izjednačavaju. Primjera radi, u kompaniji One Crna Gora posljednje dvije generacije novih komercijalnih paketa već imaju definisane iste cijene za obje kategorije poziva, što jasno pokazuje da bi traženi servis bio suvišan i bez stvarne koristi za korisnike.

Dodatno, veliki broj tarifnih paketa uključuje znatne količine resursa, odnosno besplatne minute unutar mreže i ka drugim mrežama, što dodatno potvrđuje da potreba za ovakvim servisom neće biti široko rasprostranjena.

Za kraj smatramo da je potpuno suvišno da se vrši implementacija ovog servisa na način da inicijalno bude deaktivirana svim korisnicima i da samo po zahtjevu se aktivira ili opet deaktivira.

## Prilog 1 – Zahtjev za promjenu operatora

U okviru polju gdje je definisano za fizička lica da se dostavlja JMBG ili broj pasoša, treba dodati i broj lične karte za strance jer prema novom Pravilniku o registraciji taj podataka će se isto moći uzeti prilikom registracije korisnika.

U okviru polja "Odabrani način komunikacije (npr. e-mail) i kontakt detalji" predlažemo da se doda i opcija putem poziva.

U okviru polja "Saglasnosti i izjave podnosioca zahtjeva", tačka 1) na kraju teksta korigovati puni naziv predmetnog pravilnika tj. Pravilnik o promjeni operatora i prenosivosti broja.

### • Prilog 2 - Tehnički i operativni aspekti promjene operatora i prenosivosti brojeva

Iz navedenog priloga se zaključuje da će biti potrebna integracija operatora sa ISPO bez navođenja konkretnih aktivnosti, što dovodi operatore do nezavidne pozicije da nisu u ovom trenutku svjesni koliko vremena i finansijskih sredstava će morati da izdvoje za tražene aktivnosti. Očekujemo od Agencije da će biti razumna u definisanju tehničkih karakteristika i vremenskih okvira za njihovu realizaciju.

Imajući u vidu iznijetu argumentaciju pozivamo Agenciju da izvrši reviziju i dopunu predloženog Nacrta i da u cilju jasnijeg razumijevanja određenih odredbi da bi bilo opravdano da prije finalnog usvajanja predmetnog pravilnika održimo sastanak (operatori i Agencija) gdje bi pokušali da otklonimo neke nedoumice i detaljnije pojasnili neke od naših predloga.

Na raspolaganju smo za dodatne konsultacije i informacije.

S poštovanjem,

  
\_\_\_\_\_  
izvršni direktor  
Branko Mitrović

