



CRNA GORA

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore (u daljem tekstu: Agencija), na osnovu člana 179 stav 2 tačke 1 i 8 i člana 181 tačka 2, a u vezi sa članom 160 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore" br. 100/24, u daljem tekstu: Zakon), na sjednici Savjeta održanoj xx.xx.2025. godine, donijela je

PRAVILNIK O PROMJENI OPERATORA I PRENOSIVOSTI BROJEVA

I. OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim Pravilnikom bliže se uređuju uslovi, način i rokovi za ostvarivanje prava krajnjih korisnika na promjenu operatora i prenos broja u javnim fiksnim i mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama, kao i prava, obaveze i odgovornosti svih učesnika u pripremi i sprovođenju ovih postupaka.

Značenje pojedinih izraza

Član 2

Pojedini izrazi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

- 1) *Administrator Informacionog sistema za promjenu operatora* je pravno lice koje je, u skladu sa ovim Pravilnikom, odgovorno za razvoj, testiranje, implementaciju, eksploataciju, održavanje i upravljanje Informacionim sistemom za promjenu operatora;

- 2) *All Call Query (ACQ)* je metoda usmjeravanja poziva prema prenesenim brojevima pri kojoj operator u čijoj mreži poziv započinje, prije svake uspostave poziva vrši upit u svoju lokalnu bazu podataka prenesenih brojeva radi provjere da li je pozvani broj prenesen. Ukoliko je broj prenesen, na osnovu identifikatora mreže kojeg dobija iz svoje lokalne baze podataka prenesenih brojeva, usmjerava poziv direktno prema elektronskoj komunikacionoj mreži u kojoj se broj trenutno nalazi. Ako pozvani broj nije prenesen, poziv se usmjerava po standardnoj proceduri;
- 3) *Centralna baza podataka prenesenih brojeva (CBPPB)* predstavlja referentnu bazu podataka koja sadrži sve relevantne podatke o prenesenim brojevima, uključujući: broj koji je predmet prenosa, naziv novog operatora i operatora davaoca, datum i vrijeme realizacije prenosa, status postupka, podatke o izvršenim transakcijama u toku postupka prenosa, kao i identifikatore mreže neophodne za pravilno usmjeravanje saobraćaja ka prenesenim brojevima;
- 4) *Informacioni sistem za promjenu operatora (ISPO)* predstavlja specijalizovanu elektronsku platformu za upravljanje postupkom promjene operatora elektronskih komunikacionih usluga na zahtjev krajnjeg korisnika i obuhvata: Servis za promjenu operatora i CBPPB. ISPO omogućava pouzdanu, efikasnu i evidentiranu razmjenu podataka i poruka između svih subjekata koji učestvuju u postupku.
- 5) *Lokalna baza podataka prenesenih brojeva (LBPPB)* je operativna baza podataka koja se nalazi kod operatora i koja se redovno ažurira podacima iz CBPPB. LBPPB sadrži informacije neophodne za usmjeravanje poziva prema prenesenim brojevima i koristi se u realnom vremenu tokom uspostavljanja veze;
- 6) *Novi operator* je operator čije usluge krajnji korisnik počinje da koristi nakon realizacije zahtjeva za promjenu operatora. Ako se u postupku promjene operatora vrši i prenos broja, novi operator je operator u čiju se mrežu broj prenosi;
- 7) *Identifikator mreže (Network Routing Number – NR broj)* je broj koji se nalazi u CBPPB i LBPPB, a koristi za usmjeravanje poziva ka prenesenim brojevima;
- 8) *Make Before Break* je model promjene operatora elektronskih komunikacionih usluga u kojem novi operator prvo aktivira usluge krajnjem korisniku i odmah o tome obavještava operatora davaoca, koji potom deaktivira prenesene usluge, obezbjeđujući istovremeno kontinuitet usluga koje korisnik zadržava u njegovoj mreži.
- 9) *Operator korisnik broja* je operator kojem je Agencija dodijelila broj na korišćenje;
- 10) *Operator davalac* je operator čije je usluge krajnji korisnik koristio do realizacije promjene operatora. Ako se u postupku promjene operatora vrši i prenos broja, operator davalac je operator iz čije se mreže broj prenosi;
- 11) *Preneseni broj* je nacionalni broj koji se, na zahtjev korisnika, u nepromijenjenoj formi prenosi iz fiksne mreže jednog operatora u fiksnu mrežu drugog operatora, odnosno iz mobilne mreže jednog operatora u mobilnu mrežu drugog operatora;
- 12) *Prenos broja* predstavlja skup tehničkih i administrativnih mjera kojima se omogućava da krajnji korisnik zadrži postojeći broj u okviru postupka promjene operatora, u skladu sa uslovima propisanim ovim Pravilnikom;

- 13) *Promjena operatora* je skup tehničkih i administrativnih mjera kojima se realizuje zahtjev krajnjeg korisnika za promjenu pružaoca jedne ili više javnih elektronskih komunikacionih usluga, u skladu sa uslovima propisanim ovim Pravilnikom.

II. ZAHTEJV ZA PROMJENU OPERATORA

Pojam i pravno dejstvo zahtjeva za promjenu operatora

Član 3

- (1) Zahtjev za promjenu operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži predstavlja zahtjev krajnjeg korisnika da promijeni pružaoca jedne ili više elektronskih komunikacionih usluga koje koristi na fiksnoj lokaciji, uz mogućnost zadržavanja određenih usluga kod operatora davaoca.
- (2) Zahtjev za promjenu operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži predstavlja zahtjev krajnjeg korisnika da promijeni pružaoca usluga mobilnih elektronskih komunikacija.
- (3) Zahtjev iz stava 1 ili stava 2 može sadržati uslugu prenosa broja kao dio postupka promjene operatora.
- (4) Ukoliko se istim zahtjevom traži promjena operatora za fiksne i mobilne elektronske komunikacione usluge iz jedinstvenog paketa usluga, postupak promjene operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži realizuje se istog dana kada i postupak promjene operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.
- (5) Zahtjev za promjenu operatora smatra se, bez potrebe za posebnim aktom, zahtjevom krajnjeg korisnika za raskid ugovora sa operatorom davaocem, a ujedno i zahtjevom za zaključenje ugovora sa novim operatorom u dijelu koji se odnosi na usluge obuhvaćene zahtjevom.
- (6) Krajnji korisnik ima pravo da podnese novi zahtjev za promjenu operatora nakon isteka perioda od 60 dana od dana realizacije prethodne promjene operatora.
- (7) U periodu od 60 dana od dana realizacije prethodne promjene operatora, operator davalac ne smije inicirati kontakt sa krajnjim korisnikom koji je prestao da koristi njegove uslugeu svrhu reklamiranja, ponude pogodnosti ili pokušaja pridobijanja korisnika da prenesene usluge ponovo aktivira u njegovoj mreži (tzv. *winback* aktivnosti).

Podnošenje zahtjeva za promjenu operatora

Član 4

- (1) Postupak promjene operatora pokreće krajnji korisnik podnošenjem zahtjeva za promjenu operatora novom operatoru, na obrascu koji je sastavni dio ovog Pravilnika (Prilog 1) u papirnoj ili elektronskoj formi.**
- (2) Krajnji korisnik je dužan da, prilikom podnošenja zahtjeva za promjenu operatora, prezentuje račun izdat od strane operatora davaoca za posljednji obračunski period koji prethodi podnošenju zahtjeva, kao i dokaz o izvršenom plaćanju istog.
- (3) Krajnji korisnik koji zahtijeva promjenu operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za fizičke priključke koji se nalaze na različitim lokacijama, dužan je da podnese zaseban zahtjev za svaku od lokacija. Jednim zahtjevom može se obuhvatiti više priključaka na istoj lokaciji.
- (4) Zahtjev za promjenu operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži krajnji korisnik podnosi bez navođenja određenog datuma realizacije.
- (5) Zahtjev za promjenu operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži krajnji korisnik podnosi:
 - a) bez navođenja datuma realizacije - u kom slučaju su operatori dužni da zahtjev realizuju najkasnije u roku od dva radna dana od dana podnošenja, izuzev u slučaju iz člana 5 stav 3 alineja 3 ovog Pravilnika, ili
 - b) sa navođenjem tačnog datuma – u kom slučaju taj datum ne može biti raniji od dva radna dana, niti kasniji od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.
- (6) Novi operator dužan je da krajnjem korisniku uruči ili dostavi potvrdu o prijemu zahtjeva u formi i na način koje sam učini dostupnim, te da ga informiše o:**
 - datumu i vremenskom okviru prenosa broja u mobilnoj mreži;
 - obavezi da ga u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 10 dana od dana prijema zahtjeva, informiše o tehničkim mogućnostima i planiranom datumu realizacije zahtjeva za promjenu operatora u fiksnoj mreži;
 - uslovima korišćenja usluga, koji moraju biti utvrđeni na nediskriminatornoj osnovi u odnosu na druge korisnike, u skladu sa važećom ponudom novog operatora;
 - (ne)mogućnosti prenosa dodatnih usluga koje je korisnik imao kod operatora davaoca;
 - razlozima koji mogu izazvati kašnjenje, odlaganje ili odbijanje zahtjeva;
 - pravu korisnika na naknadu u slučaju neblagovremene realizacije promjene operatora;
 - pravu korisnika na prigovor u slučaju neopravdanog odlaganja ili odbijanja zahtjeva;
 - pravu korisnika na odustajanje od promjene operatora;
 - postupku promjene operatora na daljinu (*Over the Air* - OTA), ukoliko postoje tehničke mogućnosti za njegovu realizaciju;

- vremenskom periodu nakon kojeg može ponovo zahtijevati promjenu operatora.

III. PROMJENA OPERATORA

Postupak i rokovi za realizaciju promjene operatora

Član 5

- (1) Operatori su dužni da postupak promjene operatora sprovedu korišćenjem svih raspoloživih funkcionalnosti Informacionog sistema za promjenu operatora (ISPO).**
- (2) Novi operator je obavezan da primljeni zahtjev za promjenu operatora u toku istog radnog dana unese u ISPO i bez odlaganja otpočne provjeru tehničkih mogućnosti za njegovu realizaciju u okviru svoje mreže.**
- (3) Operator davalac je obavezan da, najkasnije narednog radnog dana od dana unosa zahtjeva u ISPO, izvrši provjeru ispunjenosti uslova propisanih ovim Pravilnikom i, u zavisnosti od rezultata provjere:**
 - potvrdi zahtjev,
 - odbije zahtjev, uz jasno navođenje razloga za odbijanje, u skladu sa članom 7 ovog Pravilnika, ili
 - nastavi postupak u skladu sa stavom 4 ovog člana, ukoliko su:
 - o formalni uslovi ispunjeni, ali krajnji korisnik u zahtjevu nije potvrdio da je upoznat sa svojim ugovornim obavezama i da prihvata eventualne troškove raskida ugovora sa operatorom davaocem, ili
 - o **u slučaju fiksne mreže, zahtijeva zadržavanje pojedinih usluga kod operatora davaoca.**
- (4) U slučajevima iz alineje 3 stava 3 ovog člana, operator davalac je dužan da u roku iz stava 3, 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,
 - mogućnostima i uslovima za zadržavanje pojedinih usluga kod operatora davaoca (u slučaju promjene pružaoca fiksnih usluga),
 - načinu i rokovima za eventualno odustajanje od zahtjeva za promjenu operatora ili izmjenu istog.
- (5) Ukoliko krajnji korisnik, u roku od dva radna dana od dana dostavljanja informacija iz stava 4 ovog člana, ne dostavi izjavu o odustajanju od zahtjeva, operator davalac je dužan da najkasnije narednog radnog dana potvrdi zahtjev. U slučaju da korisnik dostavi izjavu o odustajanju od zahtjeva, operator davalac je dužan da u istom roku**

odbije zahtjev, čime se postupak promjene operatora obustavlja. Korisnik u tom slučaju zadržava pravo da novom operatoru podnese novi ili izmijenjeni zahtjev.

- (6) Realizacija zahtjeva za promjenu operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, sprovodi se:
- najkasnije narednog radnog dana od dana potvrde od strane operatora davaoca, ili
 - na tačno određeni datum i u vremenskom okviru navedenom u zahtjevu.
- (7) U slučaju promjene operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, novi operator je dužan da, po prijemu potvrde iz stava 3 ovog člana, a najkasnije u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva, utvrdi tehničke mogućnosti za pružanje traženih usluga i krajnjem korisniku dostavi:
- potvrdu o prihvatanju zahtjeva sa datumom realizacije koji ne može biti duži od 15 dana od dana prijema zahtjeva, ili
 - obrazloženo obavještenje o odbijanju zahtjeva, u skladu sa članom 7 ovog Pravilnika.
- (8) Realizaciju zahtjeva za promjenu operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, operatori su dužni da sprovedu na tačno određeni datum koji novi operator saopšti krajnjem korisniku, u skladu sa stavom 7 ovog člana.
- (9) Promjena operatora u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži vrši se po principu „*Make Before Break*“.

Produženje roka za promjenu operatora

Član 6

- (1) Rokovi za realizaciju zahtjeva za promjenu operatora iz člana 5 ovog Pravilnika se mogu produžiti u sljedećim slučajevima:
- u skladu sa članom 5 stavovi 4 i 5, najduže do tri radna dana;
 - ako je novi operator pribavio pisanu saglasnost krajnjeg korisnika za produženje roka, pri čemu krajnji korisnik zadržava pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji, u skladu sa članom 11 ovog Pravilnika;
 - na osnovu pisanog zahtjeva krajnjeg korisnika;
 - u slučaju zastoja u radu ISPO, pri čemu se vrijeme trajanja prekida ne uračunava u rok za realizaciju, a postupak se nastavlja u prvom vremenskom intervalu nakon uspostavljanja funkcionalnosti.
- (2) Ukoliko je za realizaciju priključka u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži potrebno pribavljanje dozvola ili izvođenje složenijih građevinskih radova, kao i u slučajevima više sile, nemogućnosti pristupa infrastrukturi trećih strana, nedostupnosti

krajnjeg korisnika ili realizacije veleprodajnih usluga koje su preduslov za pružanje zahtjevanih usluga, vrijeme trajanja tih okolnosti ne uračunava se u rok za realizaciju. U tim slučajevima, krajnji korisnik zadržava pravo da odustane od zahtjeva, u skladu sa članom 10 ovog Pravilnika.

- (3) U slučajevima iz stava 1 i 2 ovog člana, novi operator i krajnji korisnik dogovaraju novi rok za realizaciju promjene operatora, koji novi operator bez odlaganja unosi u ISPO.

Odbijanje zahtjeva za promjenu operatora

Član 7

(1) Zahtjev za promjenu operatora može biti odbijen u sljedećim slučajevima:

- a) pogrešno i/ili nepotpuno ispunjen zahtjev za promjenu operatora u vezi sa sljedećim podacima:
 - ime i prezime/naziv podnosioca ili ovlašćenog lica, osim ako se neslaganje u imenu i/ili prezimenu odnosi isključivo na slova sa dijakritičkim znacima (npr. š, č, ć, ž, đ i sl.), a iz sadržaja zahtjeva i priložene dokumentacije jasno proizlazi identitet krajnjeg korisnika i njegova volja da promijeni operatora;
 - JMBG ili PIB podnosioca zahtjeva;
 - usluga (broj) na koju se zahtjev odnosi nije registrovana na podnosioca zahtjeva;
 - adresa fizičkog priključka u slučaju promjene operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži;
- b) ako je krajnjem korisniku korišćenje usluga na koje se zahtjev odnosi privremeno ograničeno;
- c) ako je usluga za koju se traži promjena operatora trajno isključena krajnjem korisniku u periodu dužem od 30 dana;
- d) ako u zahtjevu nije jasno naznačeno da li se za svaku od usluga koje koristi kod operatora davaoca traži raskid ili zadržavanje, u slučaju promjene operatora u fiksnoj mreži;
- e) u slučaju postojanja ranije podnešenog zahtjeva za istu uslugu (broj) koji nije okončan;
- f) ako je od prethodne realizacije promjene operatora za istu uslugu protekao period kraći od dva mjeseca;
- g) ako je zahtijevani rok za promjenu operatora kraći od tri radna dana ili duži od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva;
- h) ako se traži prenos pojedinačnih brojeva unutar numeričkih blokova koji su dodijeljeni za potrebe privatnih mreža (npr. blokovi brojeva unutar PBX sistema, SIP/VoIP sistema ili sličnih tehnologija, kao i za brojeve iz zatvorenih korisničkih grupa mobilne telefonije).

- (2) **Zahtjev za promjenu operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži novi operator može odbiti ako ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva, uključujući i tehničku nemogućnost realizacije veleprodajnih usluga koje su preduslov za pružanje zahtijevanih usluga podnosiocu zahtjeva od strane novog operatora.**
- (3) **Subjekt koji je odbio zahtjev dužan je da u ISPO evidentira tačan razlog odbijanja u skladu sa stavom 1 ovog člana, a krajnjeg korisnika o razlozima odbijanja obavještava novi operator. Obavještenje mora sadržati i informaciju o mogućnosti ponovnog podnošenja zahtjeva ili ostvarivanja prava na prigovor i vansudsko rješavanje spora, u skladu sa članom 12 ovog Pravilnika.**

IV. OSNOVNI PRINCIPI PRENOSIVOSTI BROJEVA

Član 8

- (1) Operatori su dužni da u postupku prenosa brojeva koriste funkcionalnosti CBPPB putem koje se vrši razmjena svih podataka neophodnih za realizaciju postupka prenosa broja. Osnovni tehnički i operativni aspekti promjene operatora i prenosivosti brojeva dati su u Prilogu 2 ovog Pravilnika.
- (2) Vremenski okvir u kojem se vrši realizacija prenosa brojeva traje tri sata i sprovodi se isključivo u periodu od 13:00 do 16:00 časova, radnim danima.
- (3) Ukoliko je broj prenesen greškom ili ukoliko dođe do problema u funkcionisanju usluga prouzrokovanih neuspješnom realizacijom prenosa broja, operatori su dužni da, bez odlaganja, pristupe otklanjanju nepravilnosti, te da o preduzetim radnjama obavijeste korisnika i Administratora CBPPB.
- (4) Prenos kratkih kodova vrši se na osnovu međuoperatorskog sporazuma, kojim se ne može uskratiti pravo krajnjeg korisnika na prenos broja u skladu sa rokovima iz ovog Pravilnika. Operatori su dužni da sporazum dostavi Agenciji u roku od sedam dana od njegovog zaključenja.
- (5) Operator ne smije primjenjivati različite maloprodajne i veleprodajne cijene za pozive upućene prema prenesenim brojevima u odnosu na cijene poziva prema ostalim brojevima u njegovoj mreži, ukoliko se radi o pružanju iste vrste elektronskih komunikacionih usluga.
- (6) U slučaju da novi operator deaktivira preneseni broj, dužan je da u roku ne kraćem od 30 dana i ne dužem od 60 dana od dana deaktivacije, započne postupak vraćanja broja operatoru korisniku broja. Postupak vraćanja broja se realizuje putem CBPPB.

- (7) Ukoliko operator kojem je dodijeljen određeni numerički blok ne koristi nijedan broj iz tog bloka, a brojevi iz istog bloka su preneseni u mreže drugih operatora, taj operator može podnijeti zahtjev Agenciji za odustajanje od prava korišćenja tog numeričkog bloka. U tom slučaju, Agencija će donijeti rješenje kojim se operatorima u čijim mrežama se nalaze preneseni brojevi iz navedenog numeričkog bloka odobrava korišćenje tih brojeva, uz obračun godišnje naknade u skladu sa važećim propisima.

V. ZAŠTITA PRAVA KRAJNJEG KORISNIKA U POSTUPKU PROMJENE OPERATORA

Pravo krajnjih korisnika na informisanje

Član 9

- (1) Operator je dužan da, nezavisno od zahtjeva za promjenu operatora, po pravilu istog dana, a najkasnije u roku od dva radna dana od dana prijema zahtjeva krajnjeg korisnika, izda pisanu ili elektronsku informaciju o uslovima i visini eventualnih troškova prijevremenog raskida ugovora. Ta informacija mora sadržati:
- ukupni iznos dugovanja,
 - način i rokove plaćanja,
 - podatke o ostvarenim popustima na uređaje, proizvode i usluge,
 - pregled mjesečnih naknada koje bi bile obračunate do isteka perioda obavezne ugovorne obaveze.
- (2) Operator je dužan da, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, putem govorne poruke obezbijedi krajnjem korisniku informaciju o mreži u koju je pozivani broj prenesen.
- (3) Sadržaj govorne poruke iz stava 2 ovog člana glasi: „Broj koji pozivate je prenesen u mrežu X“, pri čemu je X naziv operatora u čiju mrežu je pozivani broj prenesen.
- (4) Govorna poruka iz stava 2 ovog člana inicijalno je deaktivirana za sve korisnike. Operator je dužan da aktivira ili ponovo deaktivira ovu uslugu na zahtjev krajnjeg korisnika. Preslušavanje, aktivacija i deaktivacija govorne poruke su besplatni za krajnje korisnike.
- (5) Operator je dužan da krajnjem korisniku pruži informacije o usluzi promjene operatora u skladu sa članom 130 Zakona, uključujući i detaljna uputstva o načinu i postupku podnošenja zahtjeva za promjenu operatora, uslovima koje korisnik mora ispunjavati da bi ostvario ovo pravo, kao i uputstva o načinu aktivacije i deaktivacije govorne poruke iz stava 2 ovog člana.
- (6) Krajnji korisnik može dobiti informaciju o tome da li je broj prenesen i u koju mrežu i putem elektronskog servisa na internet stranici Agencije <https://prenosivost.ekip.me/>.

Pravo krajnjeg korisnika na odustajanje od zahtjeva za promjenu operatora

Član 10

Krajnji korisnik ima pravo da odustane od zahtjeva za promjenu operatora u sljedećim slučajevima:

- ako realizacija promjene operatora kasni više od deset dana u odnosu na rokove propisane ovim Pravilnikom;
- u skladu sa odredbama člana 5 stav 5 ovog Pravilnika, kada izjavu o odustajanju dostavlja operatoru davaocu;
- ukoliko novi operator ne postupi u skladu sa rokom i obavezama iz člana 5 stav 7 ovog Pravilnika, sve do momenta realizacije usluge;
- ako mu novi operator ponudi na potpis ugovor o pružanju usluga koji nije u skladu sa opštim uslovima tog operatora i ponudom objavljenom u skladu sa članom 130 Zakona.

Pravo krajnjeg korisnika na naknadu u slučaju kašnjenja u realizaciji postupka promjene operatora

Član 11

- (1) Krajnji korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 20,00 € za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji zahtjeva za promjenu operatora u odnosu na rokove definisane ovim Pravilnikom.
- (2) Naknada iz stava 1 ovoga člana može se zahtijevati za najviše deset dana kašnjenja, nakon čega krajnji korisnik može odustati od zahtjeva za promjenu operatora, u skladu sa članom 10 stav 1 alineja 1 ovog Pravilnika.
- (3) Ako je jednim zahtjevom za promjenu operatora obuhvaćeno više brojeva ili usluga, naknada iz stava 1 ovog člana plaća se za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji promjene operatora za svaki pojedinačni broj ili uslugu. Ako se jednim zahtjevom prenosi više od 10 brojeva, naknada za svaki broj koji prelazi taj prag iznosi 12,00 € po započetom danu kašnjenja.
- (4) Zahtjev za isplatu naknade krajnji korisnik podnosi novom operatoru, u pisanom ili elektronskom obliku, najkasnije u roku od 15 dana od dana:
 - realizacije promjene operatora;
 - podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora usljed kašnjenja u realizaciji zahtjeva dužeg od deset dana, ili

- podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora u skladu sa članom 5 stav 5 ovog Pravilnika.
- (5) Operator davalac i novi operator dužni su da u potpunosti sarađuju u obradi zahtjeva iz stava 4 ovog člana i da, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva, novi operator dostavi obrazloženu odluku krajnjem korisniku.
- (6) Naknada po osnovu prihvaćenog zahtjeva isplaćuje se krajnjem korisniku, od strane operatora koji je preuzeo odgovornost za kašnjenje, najkasnije u roku od 15 dana od dana dostavljanja obavještenja o prihvatanju zahtjeva.
- (7) Ako je zahtjev za isplatu naknade odbijen, ili krajnji korisnik smatra da mu naknada nije pravilno obračunata, odnosno ako operatori ne postupe na način i u roku propisanom stavom 5 ovog člana, krajnji korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke ili isteka propisanog roka za odlučivanje, podnese zahtjev za vansudsko rješavanje spora pred Agencijom.

Pravo krajnjeg korisnika na prigovor i vansudsko rješavanje spora zbog odbijanja ili odlaganja postupka promjene operatora

Član 12

- (1) Krajnji korisnik koji smatra da je zahtjev za promjenu operatora neopravdano odbijen ili odložen, može da, u roku od 15 dana od dana prijema obavještenja o odbijanju ili odlaganju, podnese prigovor novom operatoru. Novi operator je dužan da prigovor bez odlaganja proslijedi operatoru davaocu.
- (2) Novi operator i operator davalac dužni su da u potpunosti sarađuju u obradi prigovora i da, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, novi operator dostavi obrazloženu odluku krajnjem korisniku.
- (3) Ako operatori utvrde da je došlo do neopravdanog odbijanja ili odlaganja zahtjeva za promjenu operatora, dužni su da utvrde novi datum realizacije promjene operatora, vodeći računa da isti bude što je moguće raniji, te da o tome obavijeste krajnjeg korisnika.
- (4) Ako je prigovor odbijen iz razloga odricanja odgovornosti od strane oba operatora, ili ako nije moguće utvrditi odgovornost, kao i u slučaju da operatori ne odluče u roku propisanim stavom 2 ovog člana, krajnji korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana od dana prijema odgovora ili isteka propisanog roka za odgovor, podnese zahtjev za vansudsko rješavanje spora pred Agencijom.
- (5) Ukoliko Agencija u toku sprovođenja postupka utvrdi da je, kao posljedica neopravdanog odbijanja ili odlaganja, nastupilo kašnjenje u realizaciji postupka

promjene operatora, obavijestit će krajnjeg korisnika o pravu na naknadu u skladu sa članom 11 ovog Pravilnika.

Zaštita podataka o ličnosti

Član 13

- (1) ISPO se mora bazirati na tehničkim i informacionim sistemima koji obezbjeđuju zaštitu ličnih podataka i povjerljivost informacija u svim fazama njihove razmjene među korisnicima sistema.
- (2) Svi učesnici u procesu su dužni da postupaju u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti i preduzmu sve tehničke i organizacione mjere radi sprječavanja neovlašćenog pristupa, otkrivanja ili zloupotrebe podataka.

VI. MEĐUSOBNE OBAVEZE I PRAVA OPERATORA U POSTUPKU PROMJENE OPERATORA

Naknada novom operatoru zbog kašnjenja u postupku promjene operatora

Član 14

- (1) Novi operator ima pravo na naknadu u iznosu od 5,00 € za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji promjene operatora, ukoliko je kašnjenje izazvano neispunjavanjem obaveza operatora davaoca. Zahtjev se podnosi mjesečno, najkasnije posljednjeg dana u tekućem mjesecu za kašnjenja okončana u prethodnom mjesecu.
- (2) Naknada iz stava 1 ovoga člana može se obračunati za maksimalan period od deset dana, nakon čega krajnji korisnik može odustati od zahtjeva za promjenu operatora, u skladu sa članom 10 stav 1 alineja 1 ovog Pravilnika.
- (3) Ako je jednim zahtjevom za promjenu operatora obuhvaćeno više brojeva ili usluga, naknada iz stava 1 ovoga člana plaća se za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji promjene operatora za svaki pojedinačni broj ili uslugu. Ako se jednim zahtjevom prenosi više od 10 brojeva, naknada za svaki broj preko navedenog praga, iznosi 3,00 € po započetom danu kašnjenja.
- (4) Naknadu iz stava 1 ovoga člana isplaćuje operator davalac, ukoliko se utvrdi da snosi odgovornost za kašnjenje, na osnovu zahtjeva novog operatora, nezavisno od toga da li je krajnji korisnik podnio zahtjev za naknadu po istom osnovu.

- (5) Uz zahtjev za naknadu, novi operator dostavlja najmanje sljedeće podatke: ime i prezime/naziv korisnika, adresu priključka (ako je primjenjivo), telefonske brojeve (ako je primjenjivo), datume dostavljanja zahtjeva i odgovora operatora davaoca, dogovoreni i stvarni datum realizacije, te ukupan broj dana kašnjenja.
- (6) Operator davalac dužan je da, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva, dostavi novom operatoru izjašnjenje o zahtjevu za naknadu, sa osvrtom na podatke dostavljene u skladu sa stavom 5 ovog člana.
- (7) Naknada po osnovu prihvaćenog zahtjeva isplaćuje se u roku od 15 dana od dana dostavljanja obavještenja o prihvatanju zahtjeva.
- (8) Ako operator davalac odbije zahtjev za isplatu naknade, novi operator može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji.

Neizmirene obaveze krajnjeg korisnika prema operatoru davaocu

Član 15

- (1) Nakon izvršene promjene operatora, operator davalac krajnjem korisniku izdaje račun za pružene usluge do dana raskida ugovora, uključujući i eventualne troškove po osnovu prijevremenog raskida ugovora.
- (2) **Ukoliko krajnji korisnik ne izmiri dug u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene ili ne podnese prigovor na iznos računa u skladu sa Zakonom, novi operator je dužan da, u roku od 24 časa od prijema zahtjeva od operatora davaoca, privremeno obustavi korišćenje prenesenih usluga krajnjem korisniku, osim poziva ka hitnim službama i broju službe za korisnike. Privremena obustava usluga ne može biti započeta na neradni dan.**
- (3) Po izmirenju duga od strane krajnjeg korisnika, operator davalac je dužan da bez odlaganja obavijesti novog operatora o prestanku postojanja razloga za zadržavanje mjera iz stava 2 ovog člana, nakon čega novi operator, bez odlaganja, ukida privremenu obustavu korišćenja usluga.
- (4) Ukoliko krajnji korisnik ne izmiri dug u roku od 30 dana od dana privremene obustave korišćenja usluga iz stava 2 ovog člana, novi operator će, na zahtjev operatora davaoca, trajno isključiti uslugu koja je predmet promjene operatora i raskinuti predmetni korisnički ugovor.
- (5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, a ukoliko je u postupku promjene operatora izvršen i prenos broja, predmetni broj biće vraćen operatoru korisniku broja, u skladu sa postupkom propisanim članom 8 stav 6 ovog Pravilnika.

VII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Usklađivanje poslovanja

Član 16

Operatori su dužni da svoje poslovanje usklade sa odredbama ovog Pravilnika u roku od šest mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

Prestanak važenja

Član 17

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o prenosivosti brojeva („Službeni list Crne Gore“ br. 028/14).

Stupanje na snagu

Član 18

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom listu Crne Gore.

PREDSJEDNIK SAVJETA

Dr Milan B. Radulović, dipl.inž.el.

PRILOG 1

ZAHTJEV ZA PROMJENU OPERATORA

PODACI O PODNOSIOCU ZAHTJEVA	
FIZIČKA LICA	PRAVNA LICA
Ime i prezime: _____	Naziv privrednog subjekta: _____
	PIB: _____
JMBG ili broj pasoša*: _____	Ime i prezime ovlaštene osobe: _____
	JMBG ili broj pasoša* ovlaštene osobe: _____
Odabrani način komunikacije (npr. e-mail) i kontakt detalji: _____	
PODACI O OPERATORIMA	
Naziv novog operatora _____	Naziv operatora davaoca _____
PROMJENA OPERATORA U MOBILNOJ MREŽI	
MSISDN korisnika _____	
Vrsta pretplatničkog odnosa _____	☐ Prepaid ☐ Postpaid
Prenos broja _____	☐ Da ☐ Ne
Zahtijevani datum prenosa broja (opciono) _____	
PROMJENA OPERATORA U FIKSNOJ MREŽI	
Adresa postojećeg priključka _____	
Adresa priključka na mrežu novog operatora _____	
Usluge koje se zadržavaju kod operatora davaoca _____	☐ Telefonija ☐ Televizija ☐ Internet
Usluge koje se zahtijevaju od novog operatora _____	☐ Telefonija ☐ Televizija ☐ Internet
Broj ili brojevi koji se prenose (opciono) _____	
SAGLASNOSTI I IZJAVE PODNOSIOCA ZAHTJEVA	
1) Podnosilac zahtjeva je upoznat sa uslovima za promjenu operatora i ovim putem ovlašćuje novog operatora i operatora davaoca da realizuju ovaj zahtjev u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i Pravilnikom o promjeni operatora. 2) Podnosilac zahtjeva je saglasan da njegovi lični podaci budu prikupljeni, obrađivani i razmjenjivani među subjektima uključenim u postupak promjene operatora, isključivo u svrhu realizacije ovog zahtjeva. 3) Podnosilac zahtjeva prihvata da izmiri sve troškove nastale do trenutka promjene operatora, u skladu sa važećim ugovorom sa operatorom davaocem. 4) Podnosilac zahtjeva je saglasan da mu novi operator, u slučaju neizmirenih obaveza prema operatoru davaocu, može ograničiti pristup svim uslugama osim poziva ka hitnim službama i korisničkoj podršci, na period od najviše 30 dana, te da ga, po isteku tog roka i na zahtjev operatora davaoca, može trajno isključiti u slučaju da dugovanja nijesu izmirena. 5) Podnosilac zahtjeva je upoznat sa statusom svoje ugovorne obaveze prema operatoru davaocu i prihvata obavezu izmirenja eventualnih troškova prijevremenog raskida ugovora ☐ Da ☐ Ne.	
Potpis podnosioca zahtjeva: _____	
Potpis ovlaštene osobe operatora: _____	
Mjesto i datum: _____	

* Za strane državljanke

PRILOG 2

TEHNIČKI I OPERATIVNI ASPEKTI PROMJENE OPERATORA I PRENOSIVOSTI BROJEVA

1. Informacioni sistem za promjenu operatora (ISPO)

Postupak promjene operatora sprovodi se isključivo putem Informacionog sistema za promjenu operatora (ISPO) koji obuhvata Servis za promjenu operatora i sistem Centralne baze podataka prenesenih brojeva (CBPPB). ISPO omogućava elektronsku razmjenu podataka i poruka između operatora međusobno, kao i između operatora i Administratora sistema.

Operatori snose troškove povezivanja sa ISPO, kao i troškove pripreme, uspostavljanja i prilagođavanja svojih tehničkih i poslovnih sistema i procesa radi usklađivanja sa zahtjevima definisanim ovim Pravilnikom.

Agencija odlučuje o načinu administriranja elementima ISPO i određuje obaveze Administratora u pogledu obezbjeđivanja sigurnosti, kvaliteta i kontinuiteta pružanja usluge. Administrator ISPO je dužan da, redovno i na zahtjev, dostavlja izvještaje o svim pitanjima koja se odnose na funkcionisanje sistema ISPO i cjelokupnog procesa promjene operatora.

Agencija utvrđuje minimalne tehničke karakteristike koje ISPO mora da ispunjava, njegove funkcionalnosti, način razmjene i čuvanja podataka, uključujući pristup, interfejs i protokole, kao i druga tehnička i operativna pravila od značaja za efikasno i pouzdano funkcionisanje sistema.

Agencija donosi smjernice i tehnička uputstva za sprovođenje administrativnih procesa za operatore korisnike sistema ISPO.

2. Servis za promjenu operatora

Servis za promjenu operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži obezbjeđuje 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.

Za realizaciju postupka prenosa broja kao dijela procesa promjene operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži operatori koriste funkcionalnosti sistema CBPPB.

Razmjena podataka van informacionog sistema dozvoljena je isključivo u slučaju privremene tehničke nedostupnosti sistema, o čemu se odmah obavještava Agencija.

3. Centralna baza podataka prenesenih brojeva (CBPPB) i Lokalne baze podataka prenesenih brojeva (LBPPB)

CBPPB sadrži sve podatke koji su relevantni za realizaciju prenosa broja u fiksnim i mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama, kao i za rutiranje saobraćaja ka prenesenim brojevima. U administrativnom dijelu CBPPB omogućava autorizovan pristup bazi, razmjenu poruka i podataka između svih učesnika u postupku prenosa broja, praćenje statusa postupka, kao i automatsko logovanje svih koraka u procesu.

Svi operatori su dužni da uspostave sopstvene LBPPB čiji rad i funkcionisanje moraju biti usklađeni sa sistemom CBPPB. LBPPB se sinhronizuje sa podacima iz CBPPB najmanje jednom dnevno, a obavezno u vremenskom okviru predviđenom za realizaciju prenosa broja. Podaci kojima se ažuriraju LBPPB se odnose na sve brojeve koji su preneseni između javnih elektronskih komunikacionih mreža.

Operatori su dužni da odmah po saznanju o postojanju grešaka u ažuriranju podataka između LBPPB i CBPPB, preduzmu sve potrebne mjere za njihovo otklanjanje i da o uočenim greškama bez odlaganja obavijeste Agenciju i Administratora.

4. Metode i principi usmjeravanja poziva ka prenesenim brojevima

Operatori elektronskih komunikacionih mreža u kojima poziv započinje dužni su da, radi pravilnog usmjeravanja poziva prema prenesenom broju u fiksnoj ili mobilnoj mreži, primjenjuju metodu usmjeravanja ACQ.

Kako bi se osiguralo ispravno usmjeravanje poziva prema prenesenim brojevima, operator u čijoj mreži je poziv započet dužan je, prilikom razmjene signalizacionih poruka sa operatorom kod koga je broj prenesen, uz nacionalni broj koji je predmet uspostave poziva poslati i pridruženi identifikator mreže (NR broj) operatora kome se poziv usmjerava, ispred kojeg će se nalaziti prefiks #14 rezervisan preporukom ITU-T Q.850.

Struktura NR broja je data u tabeli:

NR broj	
NetID	NodeID
00-99 (dvije cifre)	0-9 (jedna cifra)

Broj koji označava telekomunikacionu mrežu (*NetID*) dodjeljuje Agencija, dok broj koji označava komutacioni čvor (*NodeID*) određuje operator.

Operator u čijoj mreži je započet poziv odgovoran je za njegovo usmjeravanje, kao i za isporuku tekstualnih (SMS) i multimedijalnih (MMS) poruka prema prenesenom broju, na nediskriminatoran način, odnosno pod istim uslovima kao i za brojeve koji nijesu preneseni.

Operator koji primi međunarodni dolazni poziv, SMS ili MMS poruku iz inostranstva, a koji su upućeni ka prenesenom broju, dužan je da ih usmjeri ka operatoru kod kojeg se broj trenutno nalazi, u skladu sa stavom 1 i 2 ovog člana.

Za pozive prema prenesenim brojevima u kojima je sadržan kod za izbor/predizbor operatora, operator u čijoj mreži je poziv započet dužan je da poziv proslijedi operatoru određenom kodom, koji dalje usmjerava poziv ka prenesenom broju.

Novi operator je odgovoran za terminaciju poziva na prenesene brojeve koji se nalaze u njegovoj mreži.

Saobraćaj prema prenesenim brojevima koji zahtijeva interkonekciju različitih elektronskih komunikacionih mreža, usmjerava se putem istih interkonekcionih vodova kao i u slučaju saobraćaja prema brojevima koji nijesu preneseni.

PREDSJEDNIK SAVJETA

Dr Milan B. Radulović, dipl.inž.el.
