



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Broj: 0102 – 4326/2
Podgorica, 25.09.2025.godine

IZVJEŠTAJ
o sprovedenom otvorenom konsultativnom postupku povodom
pripreme Pravilnika o promjeni operatora i prenosivosti brojeva

U skladu sa Uputstvom o načinu vođenja otvorenog konsultativnog procesa u sektoru elektronskih komunikacija i poštanskih djelatnosti (broj 0902-1956/1 od 09.04.2025. godine), Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) je povodom pripreme Pravilnika o promjeni operatora i prenosivosti brojeva sprovela otvoreni konsultativni proces.

Javni poziv za dostavljanje komentara, mišljenja i sugestija objavljen je na internet stranici Agencije (Otvoreni konsultativni proces povodom pripreme Pravilnika o promjeni operatora i prenosivosti brojeva - Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost - Crna Gora) 29.07.2025. godine. Pored toga, Agencija je istog dana uputila direktan poziv za učešće u konsultativnom procesu sljedećim pravnim subjektima:

- Crnogorski Telekom A.D. Podgorica,
- Mtel d.o.o. Podgorica,
- One Crna Gora d.o.o. Podgorica,
- Telemach d.o.o. Podgorica,
- IPMONT d.o.o. Podgorica i
- Orion Telekom d.o.o. Podgorica.

Po javnom pozivu za dostavljanje komentara, mišljenja i sugestija u vezi sa Nacrtom Plana numeracije, svoje stavove su dostavili:

- Crnogorski Telekom A.D. Podgorica,
- Mtel d.o.o. Podgorica,
- One Crna Gora d.o.o. Podgorica i
- Telemach d.o.o. Podgorica.

Dana 16. septembra 2025. godine, u prostorijama Agencije održan je konsultativni sastanak sa predstavnicima operatora koji su dostavili komentare na predlog nacрта. Na sastanku su razmotrena pitanja za koja su operatori iskazali najveći interes, kao i ona koja su zahtijevala dodatna pojašnjenja i obrazloženja, uz razmjenu dodatne argumentacije između učesnika.

Agencija izražava zahvalnost operatorima na konstruktivnom učešću u postupku javnih konsultacija, čime su dali važan doprinos unaprjeđenju predloženih rješenja i definisanju kvalitetnog normativnog okvira.

U nastavku teksta je dat pregled komentara, primjedbi i sugestija na Nacrt Pravilnika o promjeni operatora i prenosivosti brojeva, zajedno sa odgovorima Agencije na iste. Komentari i odgovori su sistematizovani prema odredbama na koje se odnose.

NAČELNI KOMENTARI

- **Komentar MTEL-a:**

„U praksi nema 'promjena operatora', korisnik u svakom trenutku može raskinuti ugovor kod operatora čije usluge koristi i zaključiti novi ugovor kod drugog operatora, što je i do sada bio slučaj.“

- **Odgovor Agencije:**

Promjena operatora predstavlja uslugu koja je u nacionalni regulatorni okvir uvedena Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni list Crne Gore“, br. 100/24, u daljem tekstu: Zakon). Ova usluga je predviđena i Direktivom (EU) 2018/1972 o Evropskom elektronskom komunikacionom kodu (u daljem tekstu: EECC) kojom je propisano da krajnjim korisnicima mora biti omogućena promjena pružaoca usluga bez rizika od prekida usluge, i to na datum koji sami odaberu. Radi obezbjeđivanja tog prava, krajnjem korisniku mora biti obezbijeđena tzv. One Stop Shop usluga, odnosno mogućnost da kompletan postupak promjene operatora sprovede na jednom mjestu, pri čemu je novi operator dužan da koordinira i sinhronizuje cjelokupan proces njegove realizacije.

Krajnji korisnik može zatražiti promjenu operatora sa prenosom ili bez prenosa broja, pri čemu se zahtjevi za promjenom bez prenosa broja posebno mogu očekivati u fiksnim elektronskim komunikacionim mrežama.

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Potrebno objasnjenje i sira diskusija na relaciji operatori - Agencije u cilju razjasnjenja predlozenog modela jer model podrazumijeva i znacajna uskladjivanja i u lokalnoj i u centralnoj bazi, kao i izmjene u raznim IT/tehnickim sistemima i poslovnim procesima.“

- **Odgovor Agencije:**

Na zahtjev operatora, predloženi model je detaljno razmotren na konsultativnom sastanku Agencije i operatora održanom 16. septembra 2025. godine, kada su predložene odredbe temeljno analizirane i pružena tražena pojašnjenja. Prilagođavanje informaciono-tehničkih i poslovnih sistema, uslovljeno izmjenama zakonskih i podzakonskih akata, predstavlja redovnu obavezu svih operatora u sektoru elektronskih komunikacija.

KOMENTARI NA POJEDINAČNE ODREDBE NACRTA PRAVILNIKA

1. Član 2 stav1 tačka1 - definicija administratora ISPO

- **Komentar TELEMACH-a:**

„Na kraju teksta radi boljeg razumijevanja norme potrebno dodati: koje u posebnom postupku bira Agencija.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se djelimično prihvata.

- **Obrazloženje:**

Aktuelnim zakonskim rješenjem nije propisana obaveza Agencije da neposredno vrši izbor administratora ISPO/CBPPB. Način izbora administratora moguće je urediti i na drugačiji način, ukoliko se to pokaže opravdanim sa stanovišta obezbjeđivanja kvaliteta i kontinuiteta pružanja usluge, kao i obezbjeđivanja potrebnih finansijskih sredstava za njenu realizaciju. Radi preciziranja, u tekst je dodato da „Agencija utvrđuje model izbora i način administriranja elementima ISPO, kao i obaveze Administratora u pogledu obezbjeđivanja sigurnosti, kvaliteta i kontinuiteta pružanja usluge“.

2. Član 2 stav 1 tačka 8 - definicija izraza „Make Before Break“

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Definiciju treba preformulisati na nacin da bude jasno da pruzanje usluge od strane novog operatora desava se tek nakon što je sve tehnički spremno da se dva procesa gasenje usluga

postojećeg operatora desava skoro simultano ali da neki prekid, koliko god kratak period bio, mora postojati.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se djelimično prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Prekid pružanja usluga je neizbježan u slučajevima promjene operatora sa prenosom broja, sve dok se ne obezbijedi sinhronizacija LBPPB sa CBPPB u realnom vremenu, bez obzira na to da li se primjenjuje model *Make Before Break* (MBB) ili, kao do sada, *Break Before Make* (BBM). Nasuprot tome, kod promjene operatora bez prenosa broja, primjena modela MBB obezbjeđuje kontinuitet usluge krajnjem korisniku, kada god je to tehnički izvodljivo.

3. Član 2 stav 1 tačka 9 - definicija izraza „Operator korisnik broja“

• **Komentar TELEMACH-a:**

„Data je definicija Operator korisnik broja koja se ne spominje dalje u tekstu, pa je isti potrebni brisati ili u tekstu izvršiti odgovarajuću korekciju“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Ovaj termin se koristi u članu 8 stav 6 i članu 15 stav 5 nacrtu Pravilnika.

4. Član 2 stav 1 tačka 10 - termin „Operator davalac“

• **Komentar ONE CRNA GORA:**

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

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Predlogom se ukazuje na neophodnost usaglašavanja terminologije sa Zakonom što doprinosi pravnoj jasnoći i dosljednoj primjeni propisa.

5. Član 3 stav 3 – promjena operatora i prenos broja

• **Komentar MTEL-a:**

„Do sada je pojam 'Promjena operatora', se vezivao za prenos broja iz mreže u mrežu, tako da su i naši sistemi, aplikacije i procedure prilagođeni funkcionisanju na taj način. Sami novi obrazac je velika izmjena. Prilagođavanje istom bi vjerovatno podrazumijevalo veće softverske i administrativne izmjene.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Pojmovi promjene operatora i prenosivosti brojeva uređeni su Zakonom i ovim Pravilnikom, te usklađeni sa važećom regulativom Evropske unije u

ovoj oblasti. Prilagođavanje informaciono-tehničkih i poslovnih sistema, uslovljeno izmjenama zakonskih i podzakonskih akata, predstavlja redovnu obavezu svih operatora u sektoru elektronskih komunikacija.

6. Član 3 stav 4 – prenos usluga iz jedinstvenog paketa

• **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Da li ovo znaci da se mobilni broj ne moze prenijeti dok se ne završi prenos fiksnog broja, ukoliko je isti zahtjev za oba broja?“

➤ **Odgovor Agencije:**

Ukoliko je riječ o jedinstvenom paketu usluga, u kojem isti pružalac usluga, na osnovu jednog ili povezanih ugovora, obezbjeđuje i fiksne i mobilne elektronske komunikacione usluge, sukcesivno aktiviranje pojedinačnih usluga bilo bi nepraktično i nepovoljno za korisnika. Naime, u tom slučaju korisnik bi, u periodu tranzicije na novog operatora, bio izložen riziku dvostruke naplate ili plaćanja usluga koje se privremeno ne koriste. Nasuprot tome, kada su fiksne i mobilne usluge ugovorene zasebnim korisničkim ugovorima, promjena operatora se sprovodi nezavisno jedna od druge.

7. Član 3 stav 5 - pravno dejstvo zahtjeva za promjenu operatora

• **Komentar ONE CRNA GORA:**

„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.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

U članu 3 je dodat novi stav 6 u cilju preciznijeg definisanja pravnih posljedica odustajanja korisnika od promjene operatora.

8. Član 3 stav 7 – minimalni period između promjena operatora

• **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Pretpostavljamo da ovdje moraju da se odrade izmjene u CBPPB?“

➤ **Odgovor Agencije:**

Da, biće potrebno izvršiti određene modifikacije u postojećem rješenju. Detaljan opis rada i funkcionalnosti ISPO/CBPPB biće definisan posebnim dokumentom koji će biti pripremljen u saradnji Agencije, Administratora ISPO/CBPPB i operatora korisnika sistema, kao što je to bio slučaj i u prethodnom periodu.

9. Član 4 stav 1 – način podnošenja zahtjeva

• Komentar TELEMACH-a:

„Nije precizirano da li zahtjev za promjenu operatora koji se podnosi u elektronskoj formi mora biti potpisan elektronskim potpisom, zbog čega predlažemo dopunu u ovom dijelu.“

➤ Odgovor Agencije:

Predlog se ne prihvata.

➤ Obrazloženje:

Smatramo da Pravilnik nije neophodno opterećivati detaljima koji su već uređeni važećim propisima o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu. Operatorima je ostavljena mogućnost da korisnicima ponude različite načine podnošenja zahtjeva u elektronskoj formi, uz obezbjeđenje identifikacije podnosioca i pravne valjanosti zahtjeva.

10. Član 4 stav 2 – posljednji plaćeni račun koji se podnosi uz zahtjev

• Komentar CRNOGORSKOGR TELEKOMA:

„U slučaju prenosa samo jednog servisa, ovo znaci izmirenja duga samo po osnovu potrošnje za konkretan servis? Ako je tako, onda se uslozjava pracenje dugovanja i, time, i kriterijumi za odobrenje prelaska kod novog operatora.“

➤ Odgovor Agencije:

Komentar sadrži pitanje i konstataciju, uz koje Agencija daje dodatno obrazloženje.

➤ Obrazloženje:

Ukoliko korisnik prenosi jednu ili više usluga koje su ugovorene u okviru jedinstvenog paketa, obaveze se izmiruju za paket u cjelini, a ne za pojedinačne usluge koje ga čine. Stoga do situacije na koju ukazujete u komentaru u praksi ne može doći. Nasuprot tome, ukoliko korisnik prenosi uslugu koja nije dio paketa, dužan je da dostavi dokaz o izmirenju računa izdatog za taj konkretni servis.

11. Član 4 stav 3 – zahtjevi za priključke na više lokacija

• Komentar CRNOGORSKOGR TELEKOMA:

„Ovo treba izmijeniti da bude samo jedan zahtjev jer bi za pravna lica bilo otezano podnošenje zahtjeva a time i uticalo na krajnju odluku korisnika da zatraži prenos. Posebno je komplikovano, u slučajevima kada se radi o više brojeva na razlicitim lokacijama. Ovo znaci, konkretno, da firma mora unijeti poseban zahjev za svaki broj (ako su na razlicitim lokacijama).“

➤ Odgovor Agencije:

Predlog se ne prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Predlog je razmatran na sastanku Agencije i operatora održanom 16. septembra 2025. godine, kada su svi operatori pozvani da dostave dodatnu argumentaciju i iznesu svoj stav u vezi sa predloženom odredbom. Budući da Agencija nije primila očekivane odgovore, odlučeno je da se ostane pri rješenju sadržanom u Nacrtu.

Pravilo „jedan zahtjev – jedna lokacija“ uvedeno je radi obezbjeđivanja pravne sigurnosti, transparentnosti i nedvosmislenosti u postupku. Iako korisnik koji posjeduje više fizičkih priključaka na različitim lokacijama mora podnijeti više zahtjeva, time se postiže jasnoća u postupku obrade i izbjegavaju pravne i praktične nedoumice. Suprotno rješenje, tj. podnošenje jednog zahtjeva za više lokacija, otvorilo bi niz problema, prije svega situaciju da, u slučaju tehničke nemogućnosti na jednoj lokaciji, cjelokupan zahtjev bude odbijen i postupak mora ponovo pokrenuti sam korisnik. Dodatno, u okviru ISPO/CBPPB sistema status svakog zahtjeva treba biti jasan i nedvosmislen, pa zahtjev ne može biti „djelimično odbijen“ ili „djelimično odobren“.

12. Član 4 stav 5 – zahtijevani datum za promjenu mobilnog operatora

• **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Ovo zahtijeva izmjene u centralnoj i lokalnim aplikacijama. Ovo je skraćivanje roka za prenos sa 3 na 2 radna dana od dana unosenja zahtjeva. Postavlja se pitanje sto su bili razlozi za takvo opredjeljenje obradivaca dokumenta“

➤ **Odgovor Agencije:**

Da, biće potrebno izvršiti određene modifikacije u postojećem rješenju. Detaljan opis rada i funkcionalnosti ISPO/CBPPB će biti preciziran u posebnom dokumentu koji će biti pripremljen u saradnji Agencije, Administratora ISPO/CBPPB i operatora korisnika sistema, kao što je to bio slučaj i u prethodnom periodu.

Skraćenje roka ima za cilj da krajnjim korisnicima omogućí efikasniji i brži postupak promjene operatora, bez ugrožavanja integriteta i pouzdanosti procesa. Predloženo rješenje je u potpunosti izvodljivo u okviru postojećih tehničkih sistema i usklađeno sa preovlađujućom praksom u regionu i Evropskoj uniji. Napomijemo da su u pojedinim državama članicama EU postupci u potpunosti automatizovani i realizuju se gotovo u realnom vremenu. Takva praksa predstavlja standard kojem ćemo u narednom periodu težiti i u Crnoj Gori.

13. Član 4 stav 6 alineija 4 – prenos dodatnih usluga

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Nase misljenje da je ovo nemoguće jer svi operatori imaju drugacije ponude i uslove koriscenja usluga.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

- **Odgovor Agencije:**

Iako predmetna odredba ne sadrži imperativnu obavezu da novi operator mora prenijeti dodatne usluge koje je korisnik imao kod postojećeg operatora, Agencija prihvata prijedlog da se ova alineja briše. Razlog za to je što novi operator može, ne svojom krivicom, doći u situaciju da korisniku pruži netačne ili nepotpune informacije, s obzirom na to da ne raspolaže svim relevantnim podacima o dodatnim uslugama koje je korisnik koristio kod postojećeg operatora.

14. Član 4 stav 6 alineija 9 – OTA tehnologija i promjena operatora

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Potrebno pojasnjenje, jer nam ovaj postupak nije jasan (Over the Air - OTA) trazimo i da se doda u znacenje pojmova, a nije jasno na koji nacin ovo funkcionise“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata, a Agencija na zahtjev operatora daje i dodatno pojasnjenje.

- **Obrazloženje:**

Izvršena je dopuna člana 2 dodavanjem definicije za OTA, a ovo pitanje je i detaljno diskutovano na sastanku Agencije i operatora održanom 16. septembra 2025. godine. Agencija je tom prilikom dala pojasnjenje da se OTA tehnologija, u smislu ovog Pravilnika, može primjenjivati isključivo u promjeni eSIM/iSIM profila, tj. u deaktivaciji profila postojećeg operatora i instalaciji/aktivaciji korisničkog profila kod novog operatora (promjena operatora). Sama procedura prenosa broja se ne može realizovati putem OTA, budući da međunarodni broj (E.164) nije fizički upisan u SIM/eSIM/iSIM profil, već se istim upravlja isključivo kroz mrežne baze podataka operatora.

15. Član 5 stav 1 – Informacioni sistem za promjenu operatora (ISPO)

- **Komentar MTEL-a:**

„Aktiviranje Servisa za promjenu operatora, tj. ISPO zahtijeva veće tehničke i administrativne izmjene, shodno tome potrebno je predvidjeti duži rok za prilagođavanje.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Detaljan opis rada i funkcionalnosti ISPO/CBPPB biće definisan posebnim dokumentom koji će biti pripremljen u saradnji Agencije, Administratora ISPO/CBPPB i operatora korisnika sistema, kao što je to bio slučaj i u prethodnom periodu. Prilagođavanje informaciono-tehničkih i poslovnih sistema, uslovljeno izmjenama zakonskih i podzakonskih akata, predstavlja redovnu obavezu svih operatora u sektoru elektronskih komunikacija.

Agencija je prilikom izrade Pravilnika vodila računa da tehnički zahtjevi i rokovi za implementaciju budu realni i proporcionalni, te da se cjelokupan proces sprovede uz kontinuiran i konstruktivan dijalog svih involviranih subjekata.

16. Član 5 stav 2 – procesni rokovi

• **Komentar TELEMACH -a:**

„Nejasno je iz kog razloga novi operator mora unijeti isti dan u ISPO zahtjev ako korisnik npr. putem emaila isti podnese nakon završetka radnog vremena nadležnih tehničkih službi kod operatora. Zbog toga, predlažemo da se rok za unos zahtjeva u ISPO bude isti dan ili najkasnije prvi naredni radni dan.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se djelimično prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Ovo pitanje je detaljno diskutovano na sastanku Agencije i operatora održanom 16. septembra 2025. godine. Agencija razumije potrebu za uvažavanjem praktičnih okolnosti vezanih za prijem zahtjeva van radnog vremena, ali je istovremeno neophodno da odredba bude jasno i mjerljivo normirana, imajući u vidu da se rokovi realizacije, kao i odgovornost za kašnjenja i naknade, neposredno vezuju za ovaj korak postupka. Stoga je, uvažavajući primjedbu operatora, norma precizirana na način da se zahtjevi primljeni u toku radnog vremena unose u ISPO istog dana, dok se zahtjevi primljeni nakon radnog vremena moraju unijeti najkasnije narednog radnog dana.

17. Član 5 stav 3 – procesni rokovi

• **Komentar TELEMACH -a:**

“Rok od jednog radnog dana za davanje svih informacija smatramo isuviše kratkim i isti treba produžiti na najmanje dva radna dana kako je to i predviđeno u čl.9 st.1 za davanje informacija o troškovima prijevremenog raskida. Očigledna je intencija zakonodavca da se korisniku koji je podnio zahtjev za promjenu operatora da određeni prioritet, ali ukazujemo da ovo može dovesti do zastoja kod druge vrste zahtjeva koje mogu podnijeti ostali korisnici“.

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Članom 9 stav 1, kao i nacrtima drugih relevantnih podzakonskih akata koji su trenutno u fazi otvorenog konsultativnog postupka, predloženo je da operator na zahtjev korisnika dostavi tražene informacije u roku od dva radna dana. Međutim, svrha predmetne odredbe je da se zahtjevi korisnika koji su već pokrenuli postupak promjene operatora tretiraju kao prioritetni. Na taj način obezbjeđuje se efikasnost procesa i zaštita interesa, kako korisnika tako i samih operatora koji su formalno otpočeli proceduru promjene operatora.

• **Komentar TELEMACH -a:**

„Smatramo da je potrebno precizirati šta se tačno podrazumijeva pod „ispunjenjem formalnih uslova“ kako bi se izbjegla moguća različita tumačenja u praksi.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Odredba je preformulisana na način koji ne mijenja njen smisao, već je čini jasnijom i preciznijom.

18. Član 5 stav 4 – komunikacija postojećeg operatora i korisnika

• **Komentar TELEMACH -a:**

„Za slučaj da je krajnji korisnik kao preferirani način komunikacije izabrao da to bude putem pošte: Kako se u tom slučaju informacije mogu prikupiti i dostaviti krajnjem korisniku u okviru istog radnog dana i da li obavještenje od korisnika može biti dostavljeno u roku od dva radna dana? Dodatno, u alineji 1 ovog stava, potrebno je dodati tekst: „sve u skladu sa Opštim uslovim i pretplatničkim ugovorm postojećeg operatora“.

Smatramo da bi se sa ovom dopunom na adekvatan način pokrile sve situacije koje mogu proisteci zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.“

• **Komentar ONE CRNA GORA:**

„Smatramo sursishodno 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.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlozi operatora se djelimično prihvataju.

➤ **Obrazloženje:**

Agencija je prihvatila primjedbu operatora da je neophodno preciznije urediti način komunikacije između korisnika i operatora u ovoj fazi postupka. Neophodne izmjene su inkorporirane u formularu Zahtjeva za promjenu operatora (Prilog 1) u kojem je krajnjem korisniku data mogućnost izbora između više savremenih i efikasnih načina komunikacije, uzimajući u obzir

svrhu i prirodu postupka. Istovremeno, u ovoj fazi postupka su eliminisani tradicionalni kanali, poput poštanske dostave, koji bi značajno usporavali i otežavali realizaciju procesa, čime se postiže ravnoteža između dostupnosti, praktičnosti i efikasnosti.

Dodatno, predlog za dopunu alineje 1 ovog stava tekstem „sve u skladu sa Opštim uslovim i pretplatničkim ugovorom postojećeg operatora“ se prihvata jer isti doprinosi pravnoj jasnoći i dosljednoj primjeni propisa, posebno imajući u vidu obavezu operatora da svoje Opšte uslove pružanja usluga i pretplatničke ugovore usklade sa relevantnim podzakonskim aktima Agencije koji uređuju ovu oblast, kao i da na njih pribave saglasnost Agencije.

19. Član 5 stav 5 – komunikacija postojećeg operatora i korisnika

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„U kom statusu je zahtjev dok se čeka na odluku korisnika da se odluči na prenos? Pretpostavljamo da se mora uvesti novi status? Dodatno, ovo je čini se suprotno odredbi člana 4 stav 5a) i 5b) poglavlje II?

- **Odgovor Agencije:**

Pojedini statusi zahtjeva i drugi tehnički detalji biće, kao i do sada, definisani posebnim dokumentom, na način sličan onome koji je trenutno uređen u „Detaljnem opisu administrativnog procesa prenosivosti“.

Između predmetnog stava i odredbi člana 4 stav 5a) i 5b) ne postoji kontradiktornost.

- **Komentar TELEMACH -a:**

„Smatramo da je neophodno precizirati da postojeći operator u slučaju da krajnji korisnik dostavi izjavu o odustajanju od zahtjeva u ISPO unosi informaciju o odbijanju zahtjeva“.

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

- **Obrazloženje:**

Odredba je preformulisana na predloženi način koji ne mijenja njen smisao, već je čini jasnijom i preciznijom.

- **Komentar ONE CRNA GORA:**

„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 najsavrsishodnije 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.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Ističemo da se u konkretnom slučaju ne radi o uvođenju instituta „prećutne saglasnosti“, već o normiranju toka postupka koji je prethodno započet eksplicitnim i dobrovoljnim zahtjevom krajnjeg korisnika za promjenu operatora. Samim podnošenjem zahtjeva korisnik daje jasnu i izričitu saglasnost, a taj zahtjev ostaje važeći sve dok ga on sam ne povuče. Obaveza postojećeg operatora da korisnika informiše o eventualnim dugovanjima ili troškovima prijevremenog raskida ne mijenja pravnu prirodu već podnijetog zahtjeva, već mu omogućava donošenje informisane odluke o eventualnom povlačenju. Teret aktivnog postupanja, u ovoj fazi, opravdano leži na korisniku koji je proces samoinicijativno pokrenuo. Uvođenje dodatne obaveze potvrde zahtjeva značilo bi da korisnik dvaput potvrđuje istu namjeru, što je suprotno ciljevima EECC i dobroj regulatornoj praksi, koji nalažu jednostavne, brze i efikasne procedure promjene operatora.

20. Član 5 stav 6 – procesni rokovi

• **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„U slučaju standalone mobilnog servisa, zar ovo nije samo proces raskida i kupovine servisa kod drugog operatora? Pitamo se u čemu je razlika između ‘promjene operatora’ i kupovine servisa?“

➤ **Odgovor Agencije:**

Prilikom promjene operatora *stand-alone* mobilnog servisa (isto pravilo važi i za fiksne usluge), korisnik u praksi najčešće zahtijeva i prenos broja. Međutim, korisnik može zatražiti i promjenu operatora bez prenosa broja. U tom slučaju, razlika između ova dva postupka ogleda se prvenstveno u procesnim koracima. Naime, u skladu sa EECC, krajnjem korisniku mora biti omogućena promjena pružaoca usluga bez rizika od prekida usluge i na datum koji sam odabere. Radi obezbjeđenja tog prava, korisniku mora biti dostupna tzv. *One Stop Shop* usluga – mogućnost da kompletan postupak promjene operatora sprovede na jednom mjestu i u utvrđenim rokovima, pri čemu je novi operator odgovoran za koordinaciju i sinhronizaciju cijelog procesa.

21. Član 5 stav 7 – procesni rokovi

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Pretpostavlja se da ovdje moraju da se odrade izmjene u CBPPB“

➤ **Odgovor Agencije:**

Da, biće potrebno izvršiti određene modifikacije u postojećem rješenju. Detaljan opis rada i funkcionalnosti ISPO/CBPPB biće definisan posebnim dokumentom koji će biti pripremljen u saradnji Agencije, Administratora ISPO/CBPPB i operatora korisnika sistema, kao što je to bio slučaj i u prethodnom periodu.

22. Član 5 stav 8 – procesni rokovi

- **Komentar MTEL-a:**

„Da li novi operator može da dostavi “tačan” termin odnosno da li postoji mogućnost izmjene zbog posebnih uzroka!?”

➤ **Odgovor Agencije:**

Razlozi i uslovi pod kojima je moguće produžiti prvobitno utvrđene rokove za realizaciju zahtjeva za promjenu operatora navedeni su u članu 6 ovog Pravilnika.

23. Član 5 stav 9 – princip „Make Before Break“

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Novi princip rada u odnosu na dosadasnju praksu, koji zahtijeva izmjene u logici i statusima i u lokalnoj i u centralnoj bazi. Da li ovo znaci da se, u slucaju prenosa broja, broj aktivira prije nego ga iskljuci druga mreza ? U tom slucaju broj nece funkcionisati, ne dobija FNR prefix, itd. Kako smo vec prethodno komentarisali treba biti jasno da su dva procesa tj gasenje usluga postojećeg operatora i pocetak pružanja usluga novog operatora desava skoro simultano ali da neki prekid, koliko god kratak bio, mora postojati. Uostalom i clan 160 st Zakona definise da prekid pružanja usluge ne moze trajati duze od jednog radnog dana. Dakle Zakon poznaje da postoji prekid u pružanju usluge.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Prekid pružanja usluga, koji poznaje i Zakon, je neizbježan u postupcima promjene operatora sa prenosom broja sve dok se ne obezbijedi sinhronizacija LBPPB sa CBPPB u realnom vremenu, bez obzira na to da li se primjenjuje model Make Before Break (MBB) ili Break Before Make (BBM). U postupcima promjene pružaoca usluga bez prenosa broja (npr. usluga širokopojasnog pristupa ili distribucije TV sadržaja), primjena MBB modela obezbjeđuje kontinuitet pružanja usluge krajnjem korisniku, kada god je to tehnički izvodljivo.

24. Član 6 stav 1 alineja 2 – produženje roka za realizaciju

• Komentar TELEMACH-a:

„Ako je naknada za kašnjenje predviđena kao kazna za operatora zbog neblagovremeno realizovanog zahtjeva za promjenu, koja je svrha pribavljanja pisane saglasnosti od strane korisnika ako će operator u svakom slučaju platiti naknadu za kašnjenje. Pribavljanje saglasnosti od strane korisnika trebalo bi da ima za cilj upravo suprotno, jer operator blagovremeno upozorava korisnika da će doći do kašnjenja u realizaciji promjene i da korisnik na to pristaje (što uostalom i neće biti dužan učiniti), i da se samim tim na taj način odriče naknade za kašnjenje zbog čega predlažemo da se predmetna norma precizira u tom dijelu.

• Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:

„Da li ovo znaci ukoliko novi operator kasni sa definisanim datumom za prenosom broja, korisnik ima pravo na naknadu, iako je dostavio pisanu saglasnost novom operatoru? Mozemo da razumijemo motive obradljivaca dokumenta ali ipak korisnik ne bi trebao imati pravo na naknadu zbog kasnjenja ako se saglasio s produzenjem roka jer se pretpostavlja da je saglasnost dao usljed objektivnih razloga koje je operator iznio. U kom statusu je zahtjev dok se ceka na odluku korisnika da se odluci na prenos? Pretpostavljamo da se mora uvesti novi status? Dodatno, ovo je cini se suprotno odredbi člana 4 stav 5a) i5b) poglavlje II?“.

➤ Odgovor Agencije:

Predlozi se ne prihvataju.

➤ Obrazloženje:

U stavu 2 ovog člana već je jasno propisano da se, u slučaju objektivnih okolnosti koje su van kontrole operatora i koje su transparentno i taksativno navedene, vrijeme trajanja tih okolnosti ne uračunava u rok realizacije, pa samim tim korisnik ne može ostvariti pravo na naknadu za taj period.

S druge strane, saglasnost korisnika na produženje roka sama po sebi ne isključuje njegovo pravo na naknadu zbog kašnjenja. Ovo pravo štiti korisnika u situacijama kada realizacija zahtjeva nije izvršena u rokovima predviđenim Pravilnikom, osim u slučajevima iz stava 2 ovog člana ili kada produženje roka proizilazi iz samog zahtjeva korisnika.

Saglasnost korisnika ne može se tumačiti kao njegovo automatsko prihvatanje tvrdnje operatora da je do kašnjenja došlo usljed objektivnih okolnosti, niti korisnik može procjenjivati stepen njihove opravdanosti. U takvoj situaciji korisnik može: odlučiti da odustane od zahtjeva, prihvatiti produženje realizacije ukoliko mu to više odgovara, ili podnijeti prigovor Agenciji, koja će o tome odlučivati imajući u vidu odredbe stava 2 ovog člana.

25. Član 6 stav 1 alineja 3 – produženje roka za realizaciju

- **Komentar TELEMACH-a:**

„Predlažemo da se na kraju rečenice doda tekst: „u kojem slučaju nema pravo na naknadu zbog kašnjenja u realizaciji, u skladu sa članom 11 ovog Pravilnika.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

- **Obrazloženje:**

Dopuna ne mijenja smisao odredbe, već je čini jasnijom i preciznijom.

26. Član 6 stav 1 alineja 4 – produženje roka za realizaciju

- **Komentar TELEMACH-a:**

„Odredba iz alineje 4 se čini nejasna, jer se ne može zaključiti što se dešava u situaciji ako zastoј ISPO traje duže od perioda realizacije. Pretpostavka je da će ove situacije biti rijetkost, ali su ipak moguće, zbog čega predlažemo preciziranje norme u ovom dijelu.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Predloženo normativno rješenje je dovoljno jasno, jer propisuje da se postupak nastavlja odmah po otklanjanju zastoја ISPO, dok rok za realizaciju „miruje“ sve do uspostavljanja njegove funkcionalnosti. Po ocjeni Agencije, dodatno normiranje u ovom dijelu bilo bi suvišno i moglo bi dovesti do pravnih nedoumica.

27. Član 7 stav 1 – odbijanje zahtjeva

- **Komentar ONE CRNA GORA:**

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

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Dodati i druga dokumenta na osnovu kojih se korisnik registruje (prema novom Pravilniku o nacinu registracije korisnika..) poput pasosa ili licne karte za strance...“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog operatora se prihvata.

- **Obrazloženje:**

Dopuna obezbjeđuje potpunu usklađenost sa Pravilnikom o načinu registracije korisnika usluga javnih elektronskih komunikacionih mreža („Službeni list Crne Gore“, br. 100/25).

28. Član 7 stav 2 – odbijanje zahtjeva

• Komentar TELEMACH-a:

„Predlažemo brisanje teksta „uključujući i tehničku nemogućnost realizacije veleprodajnih usluga koje su preduslov za pružanje zahtijevanih usluga podnosiocu zahtjeva od strane novog operatora“ jer se iz ovakvog teksta može zaključiti da je novi operator dužan realizovati uslugu na svakoj lokaciji gdje postoje veleprodajne usluge, što bi operatorima koji ne pružaju usluge na cijeloj teritoriji Crne Gore predstavljalo veliki izazov.“

➤ Odgovor Agencije:

Predlog se prihvata.

➤ Obrazloženje:

Predmetna formulacija mogla bi dovesti do pogrešnog tumačenja, u smislu da je novi operator obavezan da realizuje uslugu na svakoj lokaciji na kojoj postoje veleprodajne usluge. Brisanjem spornog dijela otklanja se mogućnost takvog tumačenja, čime se obezbjeđuje jasna primjenjivost norme, bez mogućnosti stvaranja dodatnog operativnog opterećenja za operatore.

29. Član 7 stav 3 – odbijanje zahtjeva

• Komentar ONE CRNA GORA:

„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.“

➤ Odgovor Agencije:

Predlog se ne prihvata.

➤ Obrazloženje:

Norma već propisuje da razlog odbijanja mora biti naveden u skladu sa stavom 1 predmetnog člana. Dodatno, sastavni dio dokumenta kojim će se definisati tehničko-administrativni detalji postupka (a koji će, kao i do sada, biti pripremljen u saradnji Agencije, administratora ISPO i operatora korisnika sistema) biće i lista razloga odbijanja sa pripadajućim kodovima. Ova lista može biti izvedena isključivo iz razloga propisanih stavom 1, čime se eliminiše mogućnost navođenja proizvoljnih ili neosnovanih razloga.

• Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:

„Zašto novi operator vrši obavještanje?“

➤ Odgovor Agencije:

Direktivom (EU) 2018/1972 o Evropskom zakoniku o elektronskim komunikacijama, koja je transponovana u domaći nacionalni zakonski i regulatorni okvir, propisano je da postupak promjene operatora vodi novi operator, kojem korisnik i podnosi zahtjev. Stoga je njegova obaveza da korisnika obavijesti o ishodu postupka, čime se ujedno smanjuje potreba za

kontaktom korisnika sa postojećim operatorom i obezbjeđuje mu se jedinstvena tačka za komunikaciju.

30. Član 8 stav 6 – vraćanje deaktiviranih prenesenih brojeva

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Za ovaj stav se moraju srediti neizmirene obaveze u NP bazi operatora, promjene statusa koje se ne mijenjaju.“

- **Odgovor Agencije:**

Komentar predstavlja konstataciju, a ovo pitanje je dodatno diskutovano na sastanku Agencije i operatora održanom 16. septembra 2025. godine. Tom prilikom je konstatovano da će ova i slična pitanja, koja se tiču opisa rada i funkcionalnosti ISPO/CBPPB, biti precizirana u posebnom dokumentu koji će biti pripremljen u saradnji Agencije, Administratora ISPO/CBPPB i operatora korisnika sistema, kao što je to bio slučaj i u prethodnom periodu.

31. Član 9 stav 1 – informacije o uslovima prijevremenog raskida ugovora

- **Komentar TELEMACH-a:**

„Predlažemo na kraju prve rečenice da se doda tekst: „u svrhu promjene operatora što je krajnji korisnik dužan i navesti u zahtjevu“. Navedena dopuna je neophodna kako bi nadležne službe kod operatora razlikovale ovu vrstu zahtjeva od uobičajenih zahtjeva za raskid pretplatničkih ugovora kada za odgovor teku drugi rokovi.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se djelimično prihvata.

- **Obrazloženje:**

Smatramo da dopuna u predloženom obliku nije potrebna, jer se zahtjevi za dostavljanje informacija koji proizlaze iz podnijetog zahtjeva za promjenu operatora jasno razlikuju od ostalih zahtjeva korisnika. Ovi zahtjevi se ne podnose direktno od strane korisnika, već ih postojeći operator prima preko novog operatora, pa nadležne službe nemaju dilemu o kojoj vrsti zahtjeva je riječ. Ipak, radi otklanjanja svake nedoumice, tekst odredbe je preformulisan tako da eksplicitno razlikuje zahtjev iz člana 5 stav 3 Pravilnika od drugih zahtjeva koje korisnik može podnijeti radi pribavljanja istih informacija.

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Generalno, u cijelom nacrtu Pravilnika rokovi su objasnjeni na nacin koji stvara konfuziju. Nije omoguceno jasno pracenje rokova. Nase razumijevanje je da je predvidjeno: jedan dan za prijem zahjeva, drugog dana je provjera i prihvatanje ili odbijanje zahtjeva, treceg dana se obavlja promjena operatora/prenos broja, ukoliko nema pomjeranja datuma. Ovdje nije navedeno na koji broj se odnosi , jer za brojeve fiksne mreze su potpuno drugaciji rokovi. Predlog zahtijeva izmjene u aplikacijama na svim nivoima.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Komentar predstavlja konstataciju, uz koju Agencija daje dodatno obrazloženje.

Odredbe u ovom poglavlju odnose se na obavezu informisanja krajnjeg korisnika, koja je jedinstvena i ne pravi razliku između korisnika fiksnih i mobilnih usluga. Rokovi su formulisani tako da obezbjeđuju jasan i hronološki pregled postupka, što potvrđuje i ispravnost Vaše interpretacije, pa samim tim dovodi u pitanje ocjenu o konfuznosti na koju ste ukazali. Na predloženi način je obezbijedena predvidljivost postupka i pravna sigurnost za sve učesnike, dok su izuzeci precizno navedeni u Pravilniku. Shodno tome, ne postoje pravne niti praktične osnove za izmjenu predmetne odredbe.

32. Član 9 stavovi 2-4 – govorna poruka

• **Komentar MTEL-a:**

„Da li će korisnici imati opciju da ne koriste ovu mogućnost? Za mnoge korisnike ovakva govorna poruka koju moraju da slušaju svaki put kada pozovu, može biti iritantna i nepotrebna. Smatramo da je ovo nepotrebno, korisnik ima druge načine da provjeri u kojoj je mreži broj ukoliko žel.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Odgovor na ovo pitanje sadržan je u stavu 4 ovog člana, kojim je jasno propisano da krajnji korisnik samostalno i dobrovoljno odlučuje da li želi da koristi ovu uslugu. Dakle, odluka je u potpunosti prepuštena korisniku, u skladu sa njegovim ličnim doživljajem korisnosti ili iritantnosti ove mogućnosti.

• **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Na inicijativu Agencije od prije skoro deset godina od koje se na kraju odustalo jer su operatori a i Agencija pružili niz mogućnosti kako korisnik može provjeriti u kojoj je mreži pozivani broj informacije se nalaze na sajtu CT na linku <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/kako-da-provjerim-kojoj-mrezi-pripada-broj>.“

Dakle nesporno je da bi implementacija bila zahtjevana a planirano da je inicijalno deaktivirana za sve korisnike pa je operator aktivira na zahtjev korisnika. Moramo reci pravi primjer pretjerane regulacije da se nesto implementira a pitanje je da li ce ijedan korisnik traziti aktivaciju. Mislimo da nece niti je bilo takvih inicijativa/zahtjeva/interesovanja korisnika a kao sto smo vec rekli postoji vise nacina na koji korisnik moze provjeriti u kojoj je mrezi broj koji namjerava pozvati. Pored toga svi operatori u najvećem dijelu tarifa imaju ukljucene resurse koji podrazumijevaju pozive ka svim mrežama u CG dako da ne vidimo potrebu za uvodjenjem ovako zahtjevne obaveze za operatore. I na kraju razlike u cijenama poziva (cijene poziva nakon sto potrosi resurse u mjesecnoj pretplati) od operatora do operatora nijesu tako znacajne da bi ovo uopste interesovalo korisnika. Takodje u uporednoj praksi nijesmo nasli slican primjer ali imamo

informaciju da i tamo gdje je slična obaveza ranije postojala, zbog smanjenja nivoa korisničkog zadovoljstva i zabune koju je kod korisnika izazivala, takva je obaveza operatora ukinuta“.

Dopunske informacije nakon sastanka održanog 16. septembra 2025. godine:

Slobodni smo zamoliti da Agencija saceka sa definisanjem ove obaveze (a ako ostane pri sadasnjem stavu da to eventualno naknadno doda u Pravilnik) dok operatori ne obezbijede ove podatke kao i dodatne podatke o kojima je bilo rijeci na sastanku poput: broja korisnika koji koriste pakete sa ukljucenim all net pozivima, broja korisnika koji uopste dodju u situaciju da im se naplate pozivi po cijenama van pretplate, broja korisnika koji provjeravaju u kojoj je mrezi broj koji namjeravaju pozvati i druge podatke na osnovu kojih bi mogli utvrditi koliko je neohodna ova usluga. Takodje dodatno vrijeme bi operatori mogli iskoristiti da ispituju potencijal za uskladjivanje cijena poziva u mrezi I van mreze (u CG) ukoliko postoje razlike.

- **Komentar One Crna Gora:**

„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 nesvrsishodna. 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.

Dopunske informacije nakon sastanka održanog 16. septembra 2025. godine:

U našem postojećem call flow za pozivaoce koji se nalaze na različitim radio tehnologijama (2G/3G/VoLTE), potrebno bi bilo uvesti različita rješenja, jer su različite baze za prenesene mobilne korisnike, zbog različitih pristupnih tehnologija. Zbog toga je očekivano da će call setup biti duži, i to potencijalno može da varira od tehnologije. Za VoLTE je i upitno da li postoji feature ili je potrebno uvesti novi node sa ovom funkcionalnosti.

U ovom momentu ne postoji nijedan sistem na kojem je moguće implementirati ovaj zahtjev bez razvoja, što podrazumijeva vendorski predlog rješenja, a samim tim dodatno vrijeme i troškove.

Pošto postoji veliki broj nepoznanica koje bi još trebalo analizirati prije sticanja cjelokupne detaljne slike, kao što je provisionisanje ove usluge i koji bi se kanali koristili, a koje nismo imali vremena da odradimo tokom perioda kada su trajale javne konsultacije, molimo Agenciju da ovo pitanje isključi iz predloga Pravilnika i da se kroz neku drugu kasniju iteraciju dozvoli operatorima da prezentuju detaljne rezultate svojih analiza.

Kao što smo usmeno saopštili na održanom sastanku predložena formulacija za glasovnu poruku nije propisana kao obavezna kroz EEC, tako da smatramo da ima mjesta da Agencija odluči da ovo isključi iz finalnog teksta.

Kako bi ukazali na praksu korisničke potrošnje dostavljamo i rezultate analize koju smo odradili. Naime, prosječna potrošnja korisnika (pozivi ka drugim mrežama) koji koriste neki od paketa iz dvije posljednje generacije je 64 minuta što je znatno manje od uobičajene kvote besplatnih minuta koje korisnicima imaju u okviru paketa (obično 100 ili više minuta ili čak neograničeno). Uzet je uzorak od posljednjih 6 mjeseci.

Imajući u vidu da novi ZEK i predloženi Pravilnik uvode već dovoljno noviteta u dijelu prenosivosti, smatramo da bilo bolje da se fokusiramo na tim stvarima umjesto na predlog za uvođenje glasovne poruke koju korisnici neće koristiti.

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se djelimično prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Agencija je u nacrtu Pravilnika predvidjela obavezu implementacije govorne poruke kojom bi korisnik, prije uspostavljanja poziva ka prenesenom broju, bio informisan da je pozvani broj u drugoj mreži. Ova mjera je predviđena kao dodatni instrument zaštite krajnjih korisnika i unaprjeđenja njihove informisanosti, u okviru nadležnosti Agencije. Istovremeno, ona bi se nadovezala na već postojeće mehanizme informisanja, koji uključuju e-servis Agencije „U kojoj mreži je broj“, mogućnost provjere putem SMS poruke, poziv određenog broja, kao i dostupne informacije na internet stranicama operatora.

Tokom ovog konsultativnog postupka operatori su uniformno ukazali na niz praktičnih i tehničkih izazova i iznijeli stav da predmetnu odredbu treba u potpunosti eliminisati ili, alternativno, odložiti njenu obaveznu primjenu do trenutka kada budu dostupni svi podaci potrebni za procjenu stvarnog značaja i efekata mjere. Takođe je naglašeno da krajnji korisnici u prethodnom periodu nijesu pokazivali interesovanje za uvođenje ove vrste usluge. Dodatno, analiza uporedne prakse u zemljama Evropske Unije pokazuje da se ovakav model trenutno primjenjuje u malom broju država članica, što takođe upućuje na potrebu za opreznim i odmjerenim pristupom.

Polazeći od navedenog, Agencija je odlučila da u ovoj fazi ne nameće obaveznu i trenutnu primjenu, već da Pravilnikom predvidi mogućnost da se obaveza propiše naknadno, ukoliko se na osnovu cjelovite analize pokaže da je mjera opravdana i proporcionalna. Zaštita interesa krajnjih korisnika svakako ostaje prioritet, dok se operatorima istovremeno daje vrijeme i prostor da prikupe relevantne podatke, razmotre komercijalne alternative (npr. usklađivanje cijena poziva unutar i van mreže, čime bi se značajno smanjila ili eliminisala potreba za ovakvom porukom) i obezbijede osnovu za donošenje objektivne odluke o eventualnoj primjeni ove mjere u narednom periodu.

Ovakvim pristupom obezbjeđuje se regulatorna fleksibilnost i predvidljivost: mogućnost nametanja ove obaveze se zadržava, pod uslovom da detaljne analize potvrde njenu opravdanost, proporcionalnost i stvarnu korist za krajnje korisnike.

33. Član 10 stav 1 alineja 1 – pravo korisnika na odustajanje

- **Komentar TELEMACH-a:**

„Smatramo da je isti potrebno preformulisati na način: „ako realizacija promjene operatora kasni u odnosu na rokove propisane ovim Pravilnikom“. Navedena izmjena se predlaže iz razloga što korisnik može htjeti da odustane od zahtjeva za promjenu i prije isteka roka od 10 dana kako se to predlaže sadašnjim tekstom, te ne vidimo razlog da mu se to ne omogući od momenta kada operator počne sa kašnjenjem realizacije usluge.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Predviđeni mehanizam – pravo na naknadu u slučaju kašnjenja do deset dana (član 11), a potom i pravo korisnika da odustane od zahtjeva ukoliko kašnjenje premaši taj period – obezbjeđuje pravičnu ravnotežu između interesa korisnika i predvidivosti za operatore. Na taj način korisnik ima pravo na kompenzaciju u slučaju kraćih kašnjenja, dok se istovremeno izbjegava neopravdano administrativno i operativno opterećivanje operatora u situacijama koje su najčešće rezultat manjih tehničkih ili operativnih problema.

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Opravanost razloga zbog kojih je doslo do kasnjenja se mora precizno definisati.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Razlozi za moguće produženje roka realizacije već su jasno definisani članom 6 ovog Pravilnika.

34. Član 11– pravo korisnika na naknadu

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Otvorena pitanja:

- 1. Utvrđivanje opravdanosti kašnjenja- ko to usaglasava, u slučaju neslaganja strana, na koji način, na bazi kojih parametara i kroz koje sisteme*
- 2. Monitoring procesa - kroz koje sisteme ce se obavljati, na koji način - centralno ili kod operatora?*
- 3. Utvrđenje i fakturisanje konačne visine naknada - ko utvrđuje i usaglasava, na koji način, kroz koji sistem. Monitoring?*

- **Odgovor Agencije:**

Konkretna pitanja su diskutovana na sastanku Agencije i operatora održanom 16. septembra 2025. godine i tom prilikom su pružena tražena pojašnjenja.

Predloženim odredbama ovog člana, kao i člana 12 Pravilnika, jasno je uređen postupak: korisnik ima pravo da podnese zahtjev za naknadu, operatori imaju obavezu da nakon međusobnog usaglašavanja dostave odgovor korisniku, a

u slučaju da nije zadovoljan odgovorom, korisnik zadržava pravo da pokrene postupak vansudskog rješavanja spora pred Agencijom. Ovo uključuje i situacije kada operatori ne mogu postići saglasnost u vezi sa odgovornošću za kašnjenje.

Postupak vansudskog rješavanja spora uređen je članom 154 Zakona o elektronskim komunikacijama, kojim je propisano da Agencija odlučuje na osnovu podataka, dokumentacije i izjašnjenja stranaka, po pravilu bez sprovođenja usmene rasprave, na transparentan, objektivan i nediskriminatoran način.

Podatke relevantne za utvrđivanje odgovornosti za kašnjenje Agencija može pribaviti iz ISPO/CBPPB sistema, kao i drugih informaciono-komunikacionih sistema koji funkcionišu centralno ili na nivou operatora.

Kada je riječ o utvrđivanju konačne visine naknade, u postupku promjene operatora rokovi za realizaciju svih faza su precizno definisani, a svi događaji se registruju u ISPO/CBPPB sistemima. Na osnovu tih podataka, iznos naknade za svaki započeti dan kašnjenja može se jasno utvrditi u skladu sa ovim Pravilnikom. Uloge operatora u postupku su precizno definisane i međusobno razgraničene. Predviđeni mehanizam – pravo na naknadu u slučaju kašnjenja do deset dana (član 11), a potom i pravo korisnika da odustane od zahtjeva ukoliko kašnjenje premaši taj period – obezbjeđuje pravičnu ravnotežu između interesa korisnika i predvidivosti za operatore. Na taj način korisnik ima pravo na kompenzaciju u slučaju kraćih kašnjenja, dok se istovremeno izbjegava neopravdano administrativno i operativno opterećivanje operatora u situacijama koje su najčešće rezultat manjih tehničkih ili operativnih problema.

35. Član 11 stav 1 – pravo korisnika na naknadu

- **Komentar TELEMACH-a:**

„Predlažemo smanjenje naknade sa 20€ na 10€ jer smatramo da to odgovara veličini našeg tržišta.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Visina naknade propisana u Nacrtu Pravilnika utvrđena je na osnovu analize uporednih rješenja u zemljama regiona i Evropske Unije. Prilikom određivanja iznosa već je izvršena korekcija u pravcu smanjenja, kako bi se uzele u obzir specifičnosti domaćeg tržišta i obezbijedila proporcionalnost opterećenja za operatore, bez dovođenja u pitanje zaštite interesa korisnika.

- **Komentar MTEL-a:**

„Mogućnost zloupotrebe korisnika? Kako bi se izbjegle moguće zloupotrebe, ovo je potrebno precizno definisati, za slučajeve kada operator neopravdano kasni u realizaciji.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Nije jasno na koje konkretne zloupotrebe se ukazuje niti šta bi trebalo dodatno precizirati. Odgovornosti, uloge i postupci već su jasno uređeni ovim poglavljem Pravilnika, uz upućivanje na ostvarivanje prava u skladu sa zakonom, pa se dodatna elaboracija smatra nepotrebnom.

36. Član 11 stav 3 – pravo korisnika na naknadu

- **Komentar TELEMACH-a:**

„Predlažemo smanjenje naknade sa 12€ na 6€ jer smatramo da to odgovara veličini našeg tržišta.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Visina naknade propisana u Nacrtu Pravilnika utvrđena je na osnovu analize uporednih rješenja u zemljama regiona i Evropske Unije. Prilikom određivanja iznosa već je izvršena korekcija u pravcu smanjenja, kako bi se uzele u obzir specifičnosti domaćeg tržišta.

37. Član 11 stav 6 – pravo korisnika na naknadu

- **Komentar TELEMACH-a:**

„Smatramo da je potrebno pokriti i situaciju kada postoji spor između novog operatora i davaoca operatora oko preuzimanja odgovornosti za isplatu naknade.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Predmetna situacija je već uređena članom 12 stav 4 Pravilnika, pa dodatna intervencija u tekstu nije potrebna.

38. Član 12 – pravo na prigovor i vansudsko rješavanje spora

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Operatori moraju da prilagode interno poslovanje/organizaciju ovom novom procesu.“

- **Odgovor Agencije:**

Prilagođavanje informaciono-tehničkih i poslovnih sistema, uslovljeno izmjenama zakonskih i podzakonskih akata, predstavlja redovnu obavezu svih operatora u sektoru elektronskih komunikacija.

39. Član 12 stav 1– pravo korisnika na prigovor i vansudsko rješavanje spora

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Kroz koji sistem, na koji način? Kako bi se vršila evidencija i kontrola ovih slučajeva?“

- **Odgovor Agencije:**

Pravilnikom je već propisano da su operatori dužni koristiti sve raspoložive funkcionalnosti ISPO/CBPP sistema u kompletnom postupku prenosa, zbog čega će upravo ovi sistemi predstavljati glavni izvor informacija potrebnih za odlučivanje u postupku rješavanja eventualnih sporova. Istovremeno, podatke relevantne za utvrđivanje odgovornosti postojećeg operatora za kašnjenje Agencija može pribaviti i iz drugih informaciono-komunikacionih sistema koji funkcionišu centralno ili na nivou samih operatora.

Operativno-tehnički i administrativni detalji biće, kao i do sada, uređeni posebnim dokumentom, na način sličan sadašnjem „Detaljnem opisu administrativnog procesa“. U fazi izrade tog dokumenta, najoptimalnija rješenja biće utvrđena kroz konsultacije i diskusiju svih relevantnih učesnika postupka.

- **Komentar MTEL-a:**

„Precizirati rok, istog dana“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Izraz „bez odlaganja“ ima jasno i ustaljeno pravno značenje u crnogorskom zakonodavstvu i isti podrazumijeva obavezu postupanja odmah po nastupanju relevantne okolnosti, bez neopravdanog kašnjenja. Postojeća formulacija obezbjeđuje pravnu sigurnost i istovremeno daje operatorima nužnu operativnu fleksibilnost za efikasno postupanje.

40. Član 14 – pravo novog operatora na naknadu u slučaju kašnjenja

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Postavlja se pitanje:

- 1) Utvrđenja opravdanosti kašnjenja- ko to utvrđuje, na koji način, na bazi kojih parametara i kroz koje sisteme*
- 2) U slučaju neslaganja oko tumačenja razloga kašnjenja, na koji se način rješava slučaj*
- 3) Monitoring procesa - kroz koje sisteme, na koji način - centralno , kod operatora*
- 4) Zahtijeva uspostavljanje novih procesa i organizacije kod operatora*

Potrebna diskusija na relaciji EKIP -operatori.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Konkretna pitanja su diskutovana na sastanku Agencije i operatora održanom 16. septembra 2025. godine i tom prilikom su pružena tražena pojašnjenja.

Predloženim odredbama ovog člana jasno je uređen postupak, uključujući i situaciju kada postojeći operator odbije zahtjev za isplatu naknade, tj. kada operatori ne mogu postići saglasnost u vezi sa odgovornošću za kašnjenje.

Postupak rješavanja spora između operatora uređen je članom 208 Zakona o elektronskim komunikacijama. Podatke relevantne za utvrđivanje odgovornosti postojećeg operatora za kašnjenje Agencija može pribaviti iz ISPO/CBPPB sistema, kao i drugih informaciono-komunikacionih sistema koji funkcionišu centralno ili na nivou operatora.

41. Član 14 stav 4 – pravo novog operatora na naknadu u slučaju kašnjenja

• **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Da li je podnošenje zahtjeva od strane novog operatora obavezno?“

➤ **Odgovor Agencije:**

Podnošenje zahtjeva za naknadu od strane novog operatora nije obavezno već predstavlja njegovo pravo, što jasno proizilazi iz formulacije u stavu 1 ovog člana. Istovremeno, isplata naknade od strane postojećeg operatora je uslovljena postojanjem zahtjeva novog operatora, u skladu sa stavom 4 ovog člana. Dakle, novi operator može, ali ne mora, da iskoristi to pravo. Na ovaj način je obezbijeđena procesna jasnoća i pravna sigurnost za obje strane.

42. Član 15 stav 2 – neizmirene obaveze korisnika prema postojećem operatoru

• **Komentar TELEMACH-a:**

„Na kraju prve rečenice predlaže se dodavanje teksta: “sve u skladu sa Opštim uslovima i pretplatničkim ugovorom novog operatora”. Prednje iz razloga što je potrebno precizirati u skladu sa kojim aktom će se vršiti ograničenje usluga, kao i obaveze plaćanja naknada koje iz toga mogu proistići prema novom operatoru“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Predlog doprinosi pravnoj jasnoći i dosljednoj primjeni propisa, posebno imajući u vidu obavezu operatora da svoje Opšte uslove pružanja usluga i pretplatničke ugovore usklade sa relevantnim podzakonskim aktima Agencije koji uređuju ovu oblast, kao i da na njih pribave saglasnost Agencije.

Takođe, u predmetnom stavu izvršene su dodatne izmjene radi potpunog usklađivanja sa terminologijom i odredbama člana 158 Zakona o elektronskim komunikacijama.

43. Član 15 stav 4– neizmirene obaveze korisnika prema postojećem operatoru

- **Komentar MTEL-a:**

„Potrebno detaljno pojašnjenje ove odredbe“

- **Odgovor Agencije:**

Odredba je razmatrana na sastanku Agencije i operatora održanom 16. septembra 2025. godine, kada su pružena sva tražena pojašnjenja. Njome se uređuju posljedice neizmirenja dugovanja od strane krajnjeg korisnika u predviđenom roku, na način sličan dosadašnjoj praksi u okviru procesa prenosivosti brojeva. Svrha odredbe je da obezbijedi pravnu sigurnost postojećem operatoru u pogledu naplate potraživanja i zaštitu od zloupotrebe postupka promjene operatora. Postupak se pokreće isključivo na osnovu zahtjeva postojećeg operatora, dok je uloga novog operatora tehničke prirode – trajno isključivanje predmetne usluge i raskid korisničkog ugovora. Na ovaj način jasno se razgraničava odgovornost operatora i obezbjeđuje zaštita prava i interesa svih učesnika u postupku.

44. Član 16 stav 1 – rok za usklađivanje poslovanja sa Pravilnikom

- **Komentar MTEL-a:**

„Predlažemo rok od 12 mjeseci.“

- **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Imajući u vidu obim izmjena koje trebaju uslijediti u tehničkim sistemima i u poslovnim procesima, mislimo da je rok za uskladjivanje neadekvatan i da treba biti najmanje 12 mjeseci..“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se ne prihvata.

- **Obrazloženje:**

Rok propisan u Nacrtu Pravilnika ocjenjujemo kao adekvatan i proporcionalan obimu obaveza koje se uvode. Većina tehničkih i poslovnih procedura koje je potrebno prilagoditi proizlaze iz postojećih rješenja u okviru sistema prenosivosti brojeva i zahtijevaju nadogradnje, a ne potpuno nove implementacije.

Servis za promjenu operatora biće razvijen u saradnji sa korisnicima sistema, u rokovima koji omogućavaju njegovu pravovremenu primjenu i na način kojim se obezbjeđuje ispunjavanje minimalnih funkcionalnosti propisanih ovim Pravilnikom. Pri tome će se voditi računa da se zadrži što niži nivo

kompleksnosti, kako bi se olakšala implementacija i nesmetana integracija sa informacionim sistemima operatora.

Dodatno, Agencija je već uvažila komentare operatora i odložila obavezu implementacije govorne poruke, ostavljajući mogućnost njenog propisivanja naknadno, nakon sprovođenja potrebnih analiza. Imajući u vidu ovu fleksibilnost, kao i potrebu da se proces promjene operatora u najkraćem roku učini funkcionalnim i transparentnim, zahtjev za produženjem roka na 12 mjeseci smatramo neopravdanim.

Agencija je, nezavisno od komentara učesnika u javnoj raspravi, izvršila izmjenu prelaznih i završnih odredbi Nacrta Pravilnika, imajući u vidu specifičnost promjena koje se uvode novim regulatornim okvirom.

Umjesto ranije predviđenog roka od šest mjeseci za usklađivanje poslovanja operatora, odlučeno je da se period od šest mjeseci od dana stupanja na snagu Pravilnika veže za početak njegove primjene. Takođe, propisuje se da Pravilnik o prenosivosti brojeva („Službeni list Crne Gore“ br. 028/14) prestaje da važi danom početka primjene ovog Pravilnika. Na taj način, obezbjeđuje se viši nivo pravne sigurnosti i predvidivosti u pogledu obaveza operatora, osigurava kontinuitet u pružanju usluga krajnjim korisnicima prema važećem regulatornom okviru, kao i usklađenost sa dobrom regulatornom praksom koja zahtijeva jasan i transparentan vremenski okvir između formalnog stupanja na snagu i početka primjene regulatornih obaveza.

45. Prilog 1 – formular za podnošenje zahtjeva

- **Komentar ONE CRNA GORA:**

„Dodati i broj LK za strance.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

- **Obrazloženje:**

Dopuna obezbjeđuje potpunu usklađenost sa Pravilnikom o načinu registracije korisnika usluga javnih elektronskih komunikacionih mreža (Sl.list Crne Gore br. 100/25).

- **Komentar ONE CRNA GORA:**

„Limitirati izbor načina komunikacije na e-mail i poziv.“

- **Odgovor Agencije:**

Predlog se djelimično prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Krajnjem korisniku je ostavljena mogućnost izbora između više savremenih i efikasnih načina komunikacije, uzimajući u obzir svrhu i prirodu postupka. Istovremeno, eliminisani su tradicionalni kanali, poput poštanske dostave, koji bi značajno usporavali i otežavali realizaciju procesa, čime se postiže ravnoteža između dostupnosti, praktičnosti i efikasnosti.

• **Komentar ONE CRNA GORA:**

„Dopuniti naziv Pravilnika: 'Pravilnikom o promjeni operatora i prenosivosti broja'.“

➤ **Odgovor Agencije:**

Predlog se prihvata.

➤ **Obrazloženje:**

Zahvaljujemo na ukazivanju na ovaj propust, koji će biti otklonjen u konačnom tekstu Pravilnika.

46. Prilog 2 – tehnički i operativni aspekti

• **Komentar ONE CRNA GORA:**

„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.“

• **Komentar CRNOGORSKOG TELEKOMA:**

„Da li sistem omogućava i evidenciju statusa zahtjeva? Kako je planirano upoznavanje sa sistemom? Da li je planirana prezentacija sistema operatorima?“

➤ **Odgovor Agencije:**

Agencija uvažava iznijete zabrinutosti operatora u pogledu procjene potrebnih resursa i vremena za integraciju sa ISPO sistemom. Ovo pitanje je detaljno diskutovano i na sastanku Agencije i operatora održanom 16.09.2025. godine.

Prilikom izrade ovog Pravilnika, polazilo se od potrebe da se, u najvećoj mogućoj mjeri koja obezbjeđuje usklađenost sa zakonskim okvirom, zadrže postojeće funkcionalnosti i karakteristike sistema, pri čemu će se nadogradnje istog uvoditi isključivo u obimu koji je neophodan za usklađivanje sa propisima, te efikasnije funkcionisanje procesa prenosa broja i promjene operatora.

ISPO sistem obuhvata postojeći modul za prenosivost brojeva, a uvodi i novi servis za promjenu operatora, koji će obezbjeđivati minimalne funkcionalnosti utvrđene u tački 2 Priloga 2 ovog Pravilnika. U praksi, ovaj servis će se pretežno koristiti za obradu zahtjeva za promjenu pružaoca usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži (broadband, TV).

Radi obezbjeđivanja pune transparentnosti i upoznavanja operatora sa sistemom, planirana je prezentacija njegovih funkcionalnosti i radnih procesa, uz obezbjeđivanje tehničke podrške tokom testnog perioda. Agencija će, u kontinuitetu, voditi računa da tehničke specifikacije i rokovi za implementaciju budu realni i proporcionalni, te da se cjelokupan proces odvija u duhu konstruktivnog dijaloga sa operatorima.



PREDSJEDNIK SAVJETA

Dr Milan B. Radulović, dipl.inž.el.