



**CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST**

Broj: 0206–4700/3
Podgorica, 21.10.2025. godine

**IZVJEŠTAJ
O SPROVEDENOM KONSULTATIVNOM PROCESU POVODOM PRIPREME
PRAVILNIKA O INFORMACIJAMA KOJE TREBA DA SADRŽE OPŠTI USLOVI
PRUŽANJA USLUGA**

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) je, shodno Dokumentu o vođenju otvorenog konsultativnog procesa povodom pripreme Pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga, broj 0206-4700/1 od 18.08.2025. godine, pokrenula otvoreni konsultativni proces povodom pripreme predmetnog Pravilnika.

Javni poziv za dostavljanje komentara, mišljenja i sugestija objavljen je na internet stranici Agencije (www.ekip.me) 18.08.2025. godine i o tome su istog dana elektronskim putem obaviješteni predstavnici sledećih operatora:

- Crnogorski Telekom a.d. Podgorica,
- Mtel d.o.o. Podgorica,
- ONE Crna Gora d.o.o. Podgorica,
- Telemach d.o.o. Podgorica.

Po javnom pozivu za dostavljanje komentara, mišljenja i sugestija u vezi sa Nacrtom Pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga komentare su dostavili sledeći operatori:

- Crnogorski Telekom a.d. Podgorica (u daljem tekstu: CT),
- ONE Crna Gora d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: ONE),
- Mtel d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Mtel),
- Telemach d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Telemach).

Sadržaj i način dostavljanja komentara od strane pojedinih operatora, koji su iste dostavljali u „track changes“ (često i više track changes komentara na isti stav istog člana Nacrta pravilnika od strane više predstavnika istog operatora), sadržina pojedinih komentara koji su više imali karakter opaski ili nedovršenih pitanja nego ozbiljnih komentara na pravni akt, pogrešno pozivanje na tačke umjesto stavove određenih članova Nacrta pravilnika i odstupanje od redosleda odredbi Nacrta Pravilnika, tehnički je otežalo izradu ovog Izvještaja, s obzirom da je veliki dio vremena utrošen na tumačenje

određenih komentara i njihovo adekvatno sistematizovanje u odnosu na tekst samog Nacrta pravilnika. I pored navedenog, Agencija je izvršila analizu svih dostavljenih komentara, predloga, mišljenja i sugestija, uključujući i pitanja pojedinih operatora, a u cilju davanja odgovora na iste, koji sadrže stavove Agencije sa odgovarajućim obrazloženjem. Svi komentari gore navedenih operatora biće, sa ovim Izvještajem, objavljeni na internet stranici Agencije.

U nastavku teksta je dat pregled komentara, mišljenja i sugestija na Nacrt predmetnog pravilnika i odgovori Agencije na iste, sačinjen prema redosljedu odredbi predmetnog Pravilnika koje su bile predmet komentara.

Član Nacrta pravilnika

Član 1

Komentari

Crnogorskog Telekoma

Generalno: "Predlog Nacrta Pravilnika sadrži brojne odredbe -obaveze koje nijesu propisane Zakonom o elektronskim komunikacijama I nemaju osnova u odredbama na koje se obradivac dokumenta poziva u pravnom osnovu Predloga.

To je suprotno Pravno tehničkim pravilima za izradu propisa (sl list CG br 2 /10 Poglavlje B segment 3 tacka 3.4. koja glasi

„Pozivanje na pravni osnov za donošenje podzakonskog akta podrazumijeva tačan poziv na odredbu/be zakona ili drugog propisa u kojem/ima je sadržano ovlašćenje za njegovo donošenje”.

U skladu sa stavom 2 uvodnog dijela Pravila Agencija bi trebalo da postuje ova Pravila a buduci da Agencija nema Zakonom ovlasćenja propisana da uredi tu materiju takve se odredbe nijesu trebale naci u ovom dokumentu.

U daljim komentarimana Predlog Nacrta Pravilnika ukazacemo na te odredbe”

Komentari

ONE-a

Generalno: "Iako su operatori i Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) u prethodnih par mjeseci imali komunikaciju oko pripreme predmetnog Pravilnika, moramo da istaknemo da smo negativno iznenađeni novitetima koje je Agencija dodala kao i činjenicom da većina naših komentara, o kojima smo pričali na zajedničkim sastancima i koje smo razmijenili putem mail-a, nisu usvojeni.

Smatramo jako bitnim da ukažemo na ozbiljno kršenje osnovnih načela našeg pravnog sistema ukoliko Agencija usvoji predloženi nacrt Pravilnika i to prije svega jer nisu ispoštovana sledeća načela:

za donošenje podzakonskog akta mora postojati zakonski osnov tj. zakon uvijek mora predvidjeti mogućnost donošenja podzakonskog akta i odrediti okvir u kome se on može kretati;

podzakonski akt ne može širiti materiju zakona tj. propisati nova prava, obaveze ili ograničenja koja zakon nije predvidio;

podzakonski akt razrađuje i detaljno opisuje ono što zakon već propisuje, na način koji je jasan i operativan.

Naime, član 131, stav 3 Zakona o elektronskim komunikacijama (u daljem tekstu: ZEK) definiše da "opšti uslovi pružanja usluga moraju da sadrže informacije iz člana 130 ovog zakona". Ovim stavom se jasno navodi da je član 130 taj koji definiše koje vrste informacija moraju opšti uslovi da sadrže bez mogućnosti da se lista proširuje. Član 131, stav 5 ZEK-a na koji se Agencija poziva kao jedan od

glavnih pravnih osnova za donošenje Pravilnika definiše da "bliže informacije koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga, kao i način i rokove za objavljivanje tih informacija kako bi se krajnjim korisnicima omogućilo da donesu odluku, propisuje Agencija", što ne daje Agenciji pravo da nameće dodatne obaveze operatorima koje nisu definisane ZEK-om. Iz navedenog se jasno može zaključiti da predmetni Pravilnik treba da pojasni stavke iz člana 130 tj. šta se očekuje da korisniku bude pojašnjeno kroz opšte uslove uz obavezu da se drži okvira koji su predviđeni. Pristup Agencije da sebe vidi kao zakonodavca koji želi da reguliše stvari koje nisu propisane ZEK-om i da smatra opravdanim da kroz jedan opšti pravilnik reguliše razna pitanja (čak i ona pitanja koja nisu povezana sa korisničkim pravima) smatramo nezakonitim.

Ukoliko se ovakav način usvajanja podzakonskih akata dozvoli postoji bojazan da će Agencija istim Pravilnikom kroz određeni vremenski period htjeti još nešto da reguliše i samom izmjenom ovog Pravilnika dopuniti šta je obavezan element opštih uslova, što će dovesti do obaveze operatora da iste implementira. S tim u vezi naglašavamo da se mora imati u vidu činjenica da je Agenciji članom 179 ZEK-a dato pravo „da donosi propise i akte, planove i programe, na osnovu ovlašćenja utvrđenih ovim zakonom”. Agencija mora voditi računa da prilikom izrade propisa i akata ne smije prekoračiti svoja ovlašćenja tj. svoje akte mora donositi isključivo imajući u vidu šta je bila namjera i volja zakonodavca. Svako prekoračenje zakonodavnog okvira može se tumačiti kao zloupotreba nadležnosti.

Predmetnim pravilnikom Agencija zalazi i u materiju koja nije regulisana ZEK-om već drugim zakonima koji nisu u njenoj nadležnosti tumačenja i regulisanja. Tu prije svega ističemo Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o zaštiti podatak o ličnosti, Zakon o metrologiji.

Takođe, usvojeni ZEK iz 2024. godine je jedini osnov za donošenje podzakonski akata i Agencija ne može da smatra odredbe EECC (Europeana Electronic Communications Code) koje nisu transponovane u naše zakonodavstvo i praksu država iz EU koje imaju usvojene Zakone o elektronskim komunikacijama sa drugačijom formulacijom, kao zakonski osnov za usvajanje Pravilnik u ovoj formi.

Smatramo da i odluka donošenja ovog Pravilnika, koji obuhvata različite odredbe i materije ZEK-a, pod nazivom koji se odnosi samo na jedan član ZEK-a, nezakonitim.

Imajući u vidu da naprijed navedna načela nisu ispoštovana kroz nacrt Pravilnika, ukoliko se isti usvoji u predloženoj formi, steći će se uslovi da se pokrene postupak ocjene ustavnosti i zakonitosti ovog Pravilnika. Pored toga, postoji bojazan od prenormiranja što nas može dovesti u situaciju da isti pravni institut bude regulisan na različite načine različitim pravnim propisima. U tom slučaju pojavljuje se pitanje primjene i tumačenja spornih odredbi koje su međusobno nesaglasne. Koristimo priliku da Vas ovom prilikom upoznamo sa činjenicom da već imamo problem sa Tržišnom inspekcijom Crne Gore, koja prilikom nadzora primjenjuje odredbe Zakon o zaštiti potrošača, bez obzira što odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (kao *lex specialis* propisan za našu oblast), pojedine oblasti reguliše na drugačiji način (rok za odgovor na prigovore i sl.). Želja nam je da svojim kometarima pomognemo da nakon usvajanja predmetnog Pravilnika imamo u primjeni akt koji će da unaprijedi i olakša primjenu Zakona o elektronskim komunikacijama, a ne da se pojavljuju zbunjujuće pravne situacije i sukob nadležnosti u pogledu primjene. ”

Komentari

Telemach-a

Generalno: ”Prvi komentar odnosiće se na upitnu usaglašenost većeg dijela predloženih normi sa zakonom i Ustavom. Telemach Crna Gora DOO (dalje: Telemach) u prethodnom periodu je ukazivao na ovaj problem, ali propratni dokument kojim se otvara konsultativni proces ne sadrži obrazloženje i razloge zbog kojih dati komentari i sugestije nisu usvojeni, dok se u nacrtu pravilnika ove norme ne samo zadržane, nego su određeni članovi značajno prošireni. U tom kontekstu, dajemo

razloge zbog kojih smatramo da dolje navedene odredbe Nacrta Pravilnika o informacijama koje trebaju da sadrže opšti uslovi pružanja usluga ukoliko budu usvojene ne mogu biti zakonite i da upravo zato mogu biti predmet ustavnosudske ocjene.

Načelo zakonitosti, iz odredbe člana 145. Ustava Crne Gore, predstavlja jedno od osnovnih ustavnih načela i direktno je povezano sa načelom vladavine prava, koje utvrđuje da je država zasnovana na vladavini prava (član 1. stav 2.) i da je vlast ograničena Ustavom i zakonom (član 11. stav 3.). Posljedica ovakvih ustavnih određenja je da su organi vlasti vezani Ustavom i zakonom, kako u pogledu svojih normativnih, tako i drugih ovlašćenja. Načelo legaliteta podrazumijeva da se podzakonski propis donosi na osnovu normativno utvrđenog ovlašćenja donosioca akta. Drugim riječima, zakon mora biti osnov za donošenje podzakonskog akta i taj akt može obuhvatiti samo ono što proizilazi iz konkretne zakonske norme i što njom nije izričito uređeno. Suprotno ovim načelima, predmetni nacrt pravilnika sadrži norme za koje može biti sporno: da li Agencija kao donosilac ima zakonsko ovlašćenje za njihovo propisivanje, da li ove norme po svom sadržaju odgovaraju okvirima koje je odredio Zakon o elektronskim komunikacijama (dalje: ZEK) i da li se dodatne prava i obaveze za operatore kao i za korisnike mogu propisivati podzakonskim aktom.

Kao jedan od osnova za donošenje nacrta pravilnika navodi se čl.13 stav 5 ZEKa, kojim je propisano da Agencija propisuje bliže informacije koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga, kao i način i rokove za objavljivanje tih informacija kako bi se krajnjim korisnicima omogućilo da donesu odluku. Na osnovu ovako datog normativnog ovlašćenja u zakonu granice u kojima Agencija treba i može donijeti podzakonski akt jeste razrada i konkretna primjena zakonskih odredbi, dok nije moguće vršiti njihovu suštinsku izmjenu ili proširenje. U tekstu člana 4 stav 1 nacrta uvodi se novi pojam „Posebni uslovi pružanja usluga“, dok se st. 6 i 8 u značajnoj mjeri proširuje sadržaj opštih uslova za pružanje usluga od kojih zanemarujući odredbu člana 131 stav 3 ZEKa koja jasno definiše da "Opšti uslovi pružanja usluga moraju da sadrže informacije iz člana 130 ovog zakona". Pomenutim stavom oslanjajući se na član 130 je taj koji definiše koje vrste informacija moraju opšti uslovi da sadrže i propisivanje dodatne sadržine opštih uslova jasno ukazuje na intenciju proširenja odredbe čl.130 ZEKa, jer određene stavke u st. 6 i 8 člana 4 nemaju uporište u zakonu, a dopunu norme nikako nije moguće učiniti podzakonskim aktom i njeno usvajanje nesumnjivo bi predstavljalo izlaženje iz okvira postavljenih ZEK-om odnosno iz čl.131 st.5. U istom članu u st. 5, 7, 9, 10 i 11 propisuju se dodatne obaveze operatorima za koje smatramo da ne mogu biti propisivane podzakonskim aktom.

Prema navedenim okolnostima, smatramo da je značajan dio odredbi predloženog pravilnika u koliziji sa važećim zakonom i Ustavom Crne Gore. Iako je cilj ujednačiti uslove pod kojima operatori pružaju usluge krajnjim korisnicima, ovako definisani uslovi dodatno regulišu obavljanje djelatnosti elektronskih komunikacija i predstavljaju novi obim zakonske regulative kojom se propisuju nova prava i obaveze kako za operatore tako i za korisnike. Da je upravo dodatna regulacija djelatnosti namjera Agencije jasno se zaključuje iz obrazloženja predloženih rješenja gdje se navode formulacije kao što su: „potrebno detaljnije urediti pitanje u pogledu prava i obaveza“, „imajući u vidu da Zakonom nije propisan rok“, „ocijenila potrebnim da detaljnije propiše obaveze“, a bez navođenja konkretnog člana zakona kojim se daje ovlašćenje za tako nešto.

U pravnom sistemu Crne Gore, za normativno propisivanje uslova obavljanja određene djelatnosti, nadležna je jedino Skupština Crne Gore, koja djeluje po predlogu poslanika ili Vlade, i nakon neophodnih provjera i postupaka relevantnih institucija. Donošenjem pravilnika u ovakvom obimu, Agencija bi prekoračila granice svojih zakonskih ovlašćenja i preuzela ulogu zakonodavnog tijela, što dovodi u pitanje temeljne principe vladavine prava i pravne sigurnosti, imajući u vidu da bi se jasno razgraničenje između zakona i podzakonskog akta poništilo, dok bi se u značajnoj mjeri zašlo u poslovanje operatora koji bi bili dovedeni u znatno složeniju, nezakonitu poziciju. "

Odgovori Agencije

Pravno tehnička pravila za izradu propisa su u potpunosti ispoštovana tako što je preambuli jasno dati pravni osnovi za donošenje pravilnika, odnosno za detaljnije uređivanje pitanja koja su tema ovog pravilnika.

Agencija ocjenjuje da je pogrešno tumačenje da su članom 130 ZEKa definisane sve informacije koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga, a da podzakonskim aktom samo treba detaljnije da budu objašnjene informacije koje član 130 definiše.

Sam član 130 stav 1 ZEKa definiše koje informacije “naročito” treba da sadrže opšti uslovi. Ovo ukazuje da opšti uslovi moraju sadržati informacije koje su propisane u zakonu ali i druge informacije koje Agencije ocijeni da treba da sadrže OU zbog čega je Agenciji i dato ovlašćenje da ovo pitanje detaljnije uredi podzakonskim aktom.

Osim toga, važeći opši uslovi pružanja usluga kod operatora na koje je Agencija svojevremeno davala saglasnosti i koji su po nalogu Agencije korigovani kada je Agencija ocjenjivala da je to potrebno tretiraju pitanja koja su predmet ovog pravilnika (prestanak ugovora u slučaju smrti korisnika, elemente ugovora, raskid ugovora, dostavljanje računa i sl.) zbog čega Agencija ocjenjuje da ima pravo i nadležnost da ova pitanja bliže uredi predmetnim podzakonskim aktom.

Nadalje, članom 132 stav 3 ZEKa propisano je da “Ako Agencija ocijeni da opšti uslovi pružanja usluga nijesu usklađeni sa ovim zakonom, odrediće operatoru primjeren naknadni rok da taj nedostatak otkloni i da dostavi izmijenjene ili dopunjene opšte uslove pružanja usluga. U smislu ove odredbe Agencija je nadležna da kontroliše i sugeriše izmjene opštih uslova.

Takođe, shodno članu 179 stav 2 tačka 4 Zakona Agencija vrši regulaciju i nadzor cijena i opštih uslova poslovanja operatora na tržištu elektronskih komunikacionih mreža i/ili usluga u skladu sa ovim zakonom.

Vezano za komentar da pravilnik može biti predmet ustavno sudske ocjene, još 2012 godine Ustavni sud je donio odluku povodom pravilnika koji je donijela Agencija 2007 godine na osnovu Zakona o telekomunikacijama (“Službeni list Republike Crne Gore”, br. 059/00 od 27.12.2000, 058/02 od 01.11.2002) kojim uopšte nije bila propisana nadležnost Agencije da vrši normativne aktivnosti, da Agencija, kao nezavisno regulatorno tijelo, ima pravo da donosi podzakonske akte i sektorska pravila bez obzira kako se taj akt nazove.

Od Zakona iz 2000 godine do ZEKa iz 2024. godine mijenjao se regulatorni okvir EU, a samim tim i zakonodavni okvir u Crnog Gori i cilj svake nove direktive uključujući i EECC bio je unapređenje nezavisnosti Agencije i širenje nadležnosti i ovlašćenja Agencije kao nezavisnog regulatornog tijela.

Shodno članu 5 EECC unutar područja primjene ove direktive, nacionalna regulatorna tijela nadležna su, pored ostalog, za doprinos zaštiti prava krajnjih korisnika u sektoru elektronskih komunikacija.

Takođe, shodno članu 123 EECC nakon stupanja na snagu vrši se istraživanje od strane BERECA svake 3 godine u kojoj mjeri krajnji korisnici svih elektronskih komunikacionih usluga imaju mogućnost da donose samostalne i informisane odluke, između ostalog i na osnovu potpunih ugovornih informacija, kao i mjeru u kojoj imaju mogućnost da jednostavno promijene pružaoca elektronskih komunikacionih usluga.

U tom smislu nezavisna regulatorna tijela prate rezultate tih istraživanja i preduzimaju na nacionalnom nivou mjere, što uključuje i normativne aktivnosti, kako bi se postigao cilj Zakona da: “obezbjedi visok stepen zaštite za krajnje korisnike, naročito u odnosu na cjenovnu pristupačnost, podstiče davanje jasnih obavještenja i to naročito u pogledu objavljivanja i transparentnosti cijena i uslova korišćenja elektronskih komunikacionih usluga i pružanja uporedivih obavještenja krajnjim korisnicima od strane operatora, rješavanjem potreba posebnih društvenih grupa, naročito krajnjih korisnika sa invaliditetom, krajnjih korisnika starije starosne dobi i krajnjih korisnika sa posebnim socijalnim potrebama, obezbjeđivanjem izbora i jednakog pristupa za krajnje korisnike sa invaliditetom, kao i preduzimanje svih potrebnih mjera kako bi se krajnjim korisnicima omogućio pristup uslugama i aplikacijama u skladu sa odredbama Evropske konvencije za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda.

Imajući u vidu cilj ZEKa, kao i ovlašćenja i nadležnosti Agencije kao nezavisnog regulatornog tijela, pravilnik je u skladu sa Zakonom i Ustavom.

Konkretno primjedba Telemacha da u članu 4 stav 5, 6, 7, 8, 9, 10 i 11 ne mogu biti nametnute operatorima kroz podzakonski akt Agencije, Agencija ističe da je, primjera radi, stav 5 člana 4 Nacrta pravilnika:

„Prilikom sklapanja ugovora, krajnji korisnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, a posebno odredbi o ograničenjima ugovorene usluge te pojašnjenja o pravima i obavezama pri promjeni operatora“, apsolutno u skladu sa članom 102 EECC koji glasi:

„Prije nego što se potrošač obaveže ugovorom ili bilo kojom odgovarajućom ponudom, pružaoci javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, koje nijesu usluge prenosa koje se koriste za pružanje usluga komunikacije između uređaja, treba da pruže informacije iz čl. 5 i 6 Direktive 2011/83/EU, kao i informacije navedene u Prilogu VIII ove direktive, u mjeri u kojoj se te informacije odnose na uslugu koju pružaju.

Takve informacije pružaju se na jasan i razumljiv način“.

Takođe, vezano za komentar o „novom pojmu“ posebni uslovi pružanja usluga, Agencija ističe da se radi o terminu koji je objedinio sve slučajeve posebnih ponuda operatora kao što su promotivne ponuda, ponude za invalidna lica koje za određenu grupu korisnika imaju karakter opštih uslova i kao takve moraju biti objašnjene jasno i biti dio ugovorne dokumentacije, odnosno ugovora.

Član Nacrta pravilnika

Član 2

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 2: “Opsti uslovi i cjenovnik ne mogu ciniti ugovor jer ih tako Zakon ne tretira. Takodje, ni posebni uslovi ne cine sastavni dio ugovora ukoliko isti nijesu u stvari ponuda *potrebno je te termine usaglasit).”

Odgovori Agencije

Agencija cijeni da opšti uslovi pružanja usluga čine sastavni dio pretplatničkog ugovora, jer oni, takođe, regulišu prava i obaveze ugovornih strana.

Odredba iz člana 20 Zakona o obligacionim odnosima Crne Gore jasno kaže:

„Odredbe propisa kojima se, djelimično ili u cjelini, određuje sadržina ugovora sastavni su dijelovi tih ugovora, upotpunjavaju ih ili stupaju na mjesto ugovornih odredaba koje nijesu u saglasnosti sa njima. “

To znači da, ako zakon ili propisi (kao što su Zakon o elektronskim komunikacijama) predviđaju obavezu donošenja i primjene opštih uslova pružanja usluga, onda ti uslovi automatski postaju **sastavni dio svakog pretplatničkog ugovora, bez potrebe da se zasebno unose u njegov tekst.**

Član Nacrta pravilnika

Član 3

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 1: "Potrebno je preciznije odrediti ovu odredbu, ovo iz razloga što se neke odredbe ne mogu primijeniti na prepaid korisnike (npr. sažetak ugovora, ugovor, informacije o bitnim elementima ug.) ili kako ih primijeniti sako se iste I odnose na njih?"

Odgovori Agencije

Stav 1 odgovor CT:

Prihvata se, tako da se stav 1 mijenja i glasi:

"Odredbe ovog Pravilnika, koje se odnose na postpaid korisnike, ukoliko je to moguće, se primjenjuju i na prepaid korisnike."

Član Nacrta pravilnika

Član 4

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 4: "Koji posebni propisi su u pitanju, Zakon o zaštiti potrošača ili neki dr. propisi?"

stav 5: "Gdje se nalazi pravni osnov za ovu odredbu?"

Obzirom na obimnost dokumenata koji čine ugovor, u skladu sa ovim Pravilnikom nije jasno na koji način se ova obaveza izvršava"

stav 6 tačka 15: "Ovo nije predmet ovog Pravilnika već drugog Zakona a odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama koji čine pravni osnov za donošenje predmetnog Pravilnika ne obuhvataju ovu materiju"

stav 6 tačka 16 alineja 5: "Ova odredba se greskom nasla ovdje jer je Agenciji poznato da Zakon propisuje „Operator je dužan da, ako postoji tehnička mogućnost, na zahtjev krajnjeg korisnika pruži uslugu roditeljske kontrole,

Naravno Telekom razumije važnost tog segmenta I nastojace da u najvećoj mogućoj mjeri u skladu sa tehničkim mogućnostima obezbijedi uslugu ali svakako treba uzeti u obzir da I sami roditelji imaju mogućnost da koriste široko rasprostranjene besplatne servise dostupne putem interneta obezbijede ovu zaštitu"

stav 6 tačka 16 alineja 6: "Generalno probni rok se ne spominje u Zakonu o elektronskim komunikacijama pa ovo ne može biti obavezan dio dokumenta.

Probni rok propisuje Zakon o obligacijama te nije obavezan osim ako se strane nijesu saglasile. Stoga odredbu treba brisati iz ovog Pravilnika jer probni rok može biti ugovoren ako operator to ima u ponudi a korisnik zeli iskoristiti taj dio ponude. "

stav 10: "Ponuda I posebni uslovi jedne te iste usluge bi trebalo da cine isti dokumenat., Prihvatanjem ponude od strane korisnika se stvaraju uslovi za zaključenje ugovora, stoga nije jasna uloga posebnih uslova za uslugu I gdje se nalazi osnov za njihovo uključivanje u ovaj pravilnik? "

Komentari

ONE-a

"Članom 4, stav 6, tačka 16, alineja 5 definiše se da opšti uslovi moraju da sadrže "obavještenje o ponudi mogućih zabrana i načinu postavljanja zabrana pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci-usluga roditeljske kontrole".

Pitanje usluge roditeljske kontrole je predviđeno članom 145 ZEK-a gdje je jasno navedeno da se usluga pruža "ako postoji tehnička mogućnost", znači predviđa se kao opciona mogućnost. Odredbe ZEK-a nikako ne ukazuju da je ovo obaveza operatora da predmetnu uslugu mora da ima u svojoj ponudi. Pravilnikom ne može da se definiše pravo ili obaveza drugačije od onog što je propisano ZEK-om tako da predlažemo da se navedena formulacija briše. Ovo pitanje je dosta specifično i po našem mišljenju ne bi trebalo da bude dio opštih uslova koji važe za sve korisnike, već da budu predmet posebnih uslova koji će biti dostupni korisnicima koji odluče da aktiviraju ovu uslugu (ukoliko je operator ima u svojoj ponudi). "

"Članom 4, stav 6, tačka 16, alineja 6 definiše se da opšti uslovi moraju da sadrže informaciju o "pravu korisnika na probni rok".

Pitanje probnog roka je regulisano Zakonom o obligacionim odnosima kao mogućnost koju ugovorne strane mogu da dogovore, ali nikako da je to zakonska obaveza. Pravilnikom ne može da se definiše pravo ili obaveza drugačije od onog što je propisano drugim zakonom tako da predlažemo da se navedena formulacija briše iz ovog dijela i svih ostalih članova gdje se pominje probni rok. "

"Članom 4, stav 9 definiše se da "operatori su obavezni na vidljivom i lako dostupnom mjestu na internet sajtu i u poslovnici jasno istaknuti dokument opštih uslova pružanja usluga i cjenovnik".

Radi transparentnosti i u interesu korisnika, operatori već obezbjeđuju da su svi cjenovnici dostupni u prodajnim mjestima i da se, na zahtjev korisnika, isti mogu pregledati i dostaviti. Ovaj način je u skladu sa zaknoskim obavezama i omogućava korisnicima punu dostupnost informacija, bez stvaranja dodatnog administrativnog opterećenja. Imajući u vidu da svi operatori imaju veliki broj cjenovnika (komercijalne i nekomercijalne pakete) ne može se očekivati od operatora da sve vidno istaknu. Predlažemo da se briše dio koji se odnosi na javno isticanje dokumentacije u poslovnici, jer smatramo da su traženi dokumenti lako dostupni korisnicima tj. nalaze se u prodavnicama samo treba da ih traže od zaposlenog u poslovnici."

"Članom 4, stav 11 definiše se da "operator je dužan da na svojoj internet stranici, na vidljivom mjestu, objavi jasne, sveobuhvatne, razumljive, uporedive, terminološki usklađene i redovno ažurirane informacije o uslugama pristupa internetu i svim ograničenjima njihovog korišćenja u skladu sa posebnim propisom Agencije".

Podzakonski akt se ne može pozivati na neki "poseban propis" koji u ovom trenutku nije definisan, niti je jasno da li će uopšte biti donijet. Opet se postavlja pitanje širenje ovlašćenja koje ima Agencija i propisivanje dodatnih obaveza koji nisu predviđeni ZEK-om. Takođe ovakva fomulacija ostavlja prostor za zloupotrebe od strane nesavjesnih korisnika. Predlažemo brisanje navedenog stava. "

Komentari

MTEL-a

- stav 5: "Kako dokazati da je korisnik dobio pojašnjenje usmeno, pismeno ili elektronski?"

stav 7: "Na koji način?"

stav 8 tačka 1: "Da li su numerički parametri dobar način da se „prosječni korisnik“ upozna sa opštim kvalitetom usluga!?"

stav 12: "Uz primjenu digitalog potpisa, precizirati i obavezu vraćanja opreme."

Komentari

Telemach-a

"U tekstu člana 4 stav 1 nacrtu uvodi se novi pojam „Posebni uslovi pružanja usluga, dok se st. 6 i 8 u značajnoj mjeri proširuje sadržaj opštih uslova za pružanje usluga od kojih zanemarujući odredbu člana 131 stav 3 ZEKa koja jasno definiše da "Opšti uslovi pružanja usluga moraju da sadrže informacije iz člana 130 ovog zakona". Pomenutim stavom oslanjajući se na član 130 je taj koji definiše koje vrste informacija moraju opšti uslovi da sadrže i propisivanje dodatne sadržine opštih uslova jasno ukazuje na intenciju proširenja odredbe čl.130 ZEKa, jer određene stavke u st. 6 i 8 člana 4 nemaju uporište u zakonu, a dopunu norme nikako nije moguće učiniti podzakonskim aktom i njeno usvajanje nesumnjivo bi predstavljalo izlaženje iz okvira postavljenih ZEK-om odnosno iz čl.131 st.5. U istom članu u st. 5, 7, 9, 10 i 11 propisuju se dodatne obaveze operatorima za koje smatramo da ne mogu biti propisivane podzakonskim aktom.

Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za njeno propisivanje, iz odredbe čl. 4 st.6 tač.16 al.6 nejasno je da li će operator biti u obavezi da predvidi probni rok ili ne. Ako je to slučaj, ova norma je u suprotnosti i sa čl.10 st.1 gdje se između ostalog navodi „U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeni probni rok“ u kojem je probni rok ostavljen kao mogućnost, a ne pravo korisnika na isti. Napominjemo da je pitanje probnog roka regulisano Zakonom o obligacionim odnosima kao mogućnost koju ugovorne strane mogu da dogovore, ali nikako da je to zakonska obaveza."

Odgovori Agencije

Stav 4 odgovor CT:

Jasno je da se pod "posebnim propisima" podrazumijevaju svi drugi propisi osim Zakona a koji se primjenjuju na konkretne slučajeve, svakako bi nabrojanje svih drugih propisa bilo neuobičajeno, a i pretjerano normiranje.

Stav 5:

- odgovor na pitanje CT:

Osnov je član 130 stav 1 i član 131 stav 2 Zakona.

- odgovor na pitanje MTEL:

operatori imaju svoje interne procedure za dostavu potrebnih informacija korisnicima, a Agencija će u svakom pojedinačnom slučaju ocjenjivati valjanost dokaza u eventualnom postupku po zahtjevu za vansudsko rješavanje spora.

Stav 6:

- **tačka 15:** odgovor na komentar CT: komentar je neosnovan jer pravni osnov ove odredbe je član 130 stav 1 tačka 17,

- **tačka 16 alineja 5** – odgovor CT i ONE: operatorima je poznato da je članom 145 ZEK-a jasno navedeno da se usluga pruža "ako postoji tehnička mogućnost". Odredbom Nacrta pravilnika je

takođe navedeno "mogućih zabrana" iz čega se zaključuje da je operator dužan dati ove informacije samo ukoliko u ponudi ima uslugu roditeljske kontrole.

- **tačka 16 alineja 6** – odgovor CT, ONE, Telemach: Odbija se predlog za brisanje ove odredbe. Ovu odredbu treba tumačiti u skladu sa članom 10 Nacrta pravilnika kojim se već u stavu 1 navodi "U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeni probni rok korišćenja usluge" iz čega jasno proizilazi da probni rok nije obavezan za svaku vrstu usluge i članom 33 stavom 2 kojim se reguliše probni period za usluge širokopojasnog pristupa internetu putem mobilne elektronske komunikacione mreže.

Stav 8, tačka 1 odgovor Mtel:

Odbija se. Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga je definisan spisak parametara koje su operatori u obavezi da mjere. Takođe, istim Pravilnikom je definisano da su operatori u obavezi da izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta dostave Agenciji koja na svojoj internet stranici objavljuje izvještaje u obliku uporednog pregleda parametara kvaliteta usluga za istu vrstu usluga kod različitih operatora. Na taj način se korisnik može upoznati sa vrijednostima parametara kvaliteta među operatorima. Istim Pravilnikom je definisano da informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga koje operator vrši, treba da budu dostupne na svim prodajnim mjestima operatora, kao i da prije zaključenja pretplatničkog ugovora operator daje na uvid korisnicima informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta za uslugu na koju se ugovor odnosi. Smatramo da ove informacije za korisnika mogu biti od značaja prilikom odabira operatora.

Stav 9 odgovor ONE:

Odbija se. Odredbom člana 131 stav 5 Agenciji je dato ovlašćenje da ovim pravilnikom bliže utvrdi način objavljivanja ovih informacija.

Stav 10 odgovor CT:

Uloga posebnih uslova pružanja usluga je objašnjena u članu 2 stav 2 Nacrta pravilnika gdje su posebni uslovi definisani kao dio ugovorne dokumentacije. Pored toga mogu postojati posebne ponude za određene kategorije korisnika (ponude za invalidna lica, za US...) a članom 32 stav 2 ZZP je propisana obaveza trgovca da "posebne uslove prodaje čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne na mjestu prodaje, odnosno ponude".

Stav 11 odgovor ONE:

Odbija se, poseban propis iz stava 11 je Pravilnik o otvorenom pristupu internetu čiji nacrt je Agencija pripremila u skladu sa članom 143, stav 5 Zakona.

Stav 12 odgovor MTEL:

Odbija se, primjena digitalnog potpisa, kao i način potpisivanja i raskidanja ugovora će operatori definisati u svojim opštim uslovima u skladu sa važećim propisima, a obaveza vraćanja opreme je precizirana drugim članom pravilnika i stav Agencije je da joj nije mjesto u ovoj odredbi.

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 2: "U pitanju je obiman set dokumenata cijenimo da kod potpisivanja ugovora u stampanoj formi nema potrebe da se svi oni daju korisniku u stampanoj formi.

Takodje, zakon kaze da su samo informacije, sažetak I ugovor sastavni dio ugovora a nigdje ne pominje obavezu sacinjavanja posebnih uslova usluge.

stav 5: "Ova odredba je suvisna jer saglasnost na ugovor daje Agencija, operator ne moze koristiti ugovor na koji Agencija nije dala saglasnost pa nema smisla ovo propisivati jer ne moze ni biti drugacije.

Za sve ovo sto je sadržano u odredbi postoji garancija da ce biti primijenjeno jer Agencija daje saglasnost."

stav 6: "Ove rijeci brisati jer obavjestenja I racun treba da prima na istu adresu elektronsku ili postansku."

stav 7: "Ovo se odnosi na adresu koje se registruje tj evidentira u registracionom obrascu (koja moze biti predmet zahtjeva za obezbjedjivanje zadrzanih podataka) I stoga jeste obavezna a adresa iz prethodnog stave je opciona ako korisnik zatrazi da dobija obavjestenja ili racun na drugu adresu"

stav 8: "Na osnovu cega se proširuje set informacija koje sadrzi Sažetak kad je sadržina Sažetka propisana Zakonom. Doduse iz same formulacije date u prvom redu odredbe jasno je da je ona van okvira Zakona.

Osim toga previse je nepotrebnog dupliranja informacija u setu dokumenata koje korisnik dobija"

stav 11: "U pitanju je obiman set podataka. Ovim se ne ispunjava ranija, vise puta, izrecena namjera da ugovor treba bude kratak.

Zakon propisuje sadržaj ugovora a ne I njegovu formu, podaci iz ovog stava kod ugovora Telekoma su sadržani u ponudama za svaku uslugu pojedinačno, te I cijene I dr. komercijalni uslovi, I te ponude su sastavni dio ugovora. Stoga ovu odredbu treba definisati na nacin da je ta mogućnost data I u samom ugovoru I u ponudama, a zavisno od forme ugovora."

stav 15: "Na kraju stava dodati osim ako je do nepostovanja roka doslo usljed više sile, radnji korisnika ili trece strane."

Komentari

ONE-a

"Članom 5, stav 3 definiše se da "krajnji korisnik može zaključiti ugovor sa operatorom u poslovnim prostorijama operatora, van poslovnih prostorija operatora i na daljinu u skladu sa ovim pravilnikom".

Pitanje zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija operatora i ugovora na daljinu je regulisano Zakonom o zaštiti potrošača. Imajući to u vidu smatramo potpuno neosnovanim da se ovim Pravilnikom reguliše ta materija kada predmetni Pravilnik ne može da definiše ništa dodatno ili drugačije od Zakona o zaštiti potrošača. Predlažemo brisanje ovog stava ili dopune na način da se na kraju stava doda tekst i "Zakonom o zaštiti potrošača u dijelu koji nije uređen ovim Pravilnikom".

"Članom 5, stav 6 definiše se da "ugovor mora sadržati adresu na koju korisnik želi primati obavještenja od strane operatora i adresu za dostavljanje računa (adresu elektronske pošte ili poštansku adresu)".

Imajući u vidu da se korisnicima računi dostavljaju pored e-maila i na druge načine (prije svega mislimo na SMS) predlažemo da se predloženi tekst dopuni na način da glasi: "ugovor mora sadržati način na koji korisnik želi primati obavještenja od strane operatora i način dostavljanja računa

(putem SMS-a, elektronske pošte (navesti e-mail adresu), aplikacije ili poštom (navesti poštansku adresu)". Takođe, smatramo da treba jasno navesti da sva odgovornost za tačnost adresa je na korisniku i da operateri ne snose odgovornost ukoliko je korisnik naveo pogrešnu ili nepostojeću adresu tj. da se smatra da je korisnik uredno obaviješten ukoliko mu je informacija/dokument poslat na dostavljenu adresu. "

"Članom 5, stav 8 definiše se da "sažetak ugovora, pored informacija propisanih zakonom, sadrži u dijelu "Druge važne informacije" informacije o uslovima za promjenu operatora i prenos broja, postupanje sa ličnim podacima, informacije o mogućnostima naknadnih izmjena ugovora ili paketa usluga".

Član 136 ZEK-a detaljno definiše šta sve treba da bude sastavni dio sažetka. Pravilnikom se neosnovano proširuje list obaveznih informacija (npr. informacije o uslovima za promjenu operatora i prenos broja, postupanje sa ličnim podacima). Pitanje postupanja sa ličnim podacima smo već komentarisali kroz član 4, stav 6, tačka 15 iz koga razloga još jednom ističemo potpunu nezakonitost da se ta tematika reguliše opštim uslovima pa time i sažetkom. Dio koji se odnosi na promjenu operatora i prenos broja će biti sastavni dio opštih uslova i ne vidimo potrebu da se tako opširna materija duplirana, a posebno jer procedura za promjenu operatora ne predstavlja bitnu informaciju za korisnika koji razmatra zaključenje ugovora i dobija sažetak na uvid. "

Komentari

MTEL-a

stav 1: "Na koji način se vrši potvrda o saglasnosti, kako bi ostao dokaz!?"

stav 6: "Predvidjeti i SMS za korisnike koji ne koriste email. "

Komentari

Telemach-a

"Slično prednjim navodima smatramo da je sporna i odredba člana 5 (Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika), kojim se evidentno želi proširiti član 135 ZEK-a i koji čak dijele isti naslov. Pored toga, dodatno se čini sporno i to što u članu 135, niti na bilo kojem drugom mjestu u zakonu nije ostavljena mogućnost dodatne razrade ovog člana podzakonskim aktom, te da iz tog razloga ne postoji osnov za njihovo propisivanje. Sljedstveno tome, smatramo da ostale odredbe koje se odnose na pretplatnički ugovor: član 17 (Prenos ugovora), član 18 (Prestanak ugovora), član 19 (Raskid ugovora), član 20 (Smrt fizičkog lica i prestanak postojanja pravnog lica) i član 21 (istek minimalnog perioda trajanja ugovora) ne mogu biti propisane ovim podzakonskim aktom. Osim što normativnog ovlašćenja za propisivanje ovih normi ne postoji, neke od njih su regulisane drugim zakonima (kao npr. čl.18 predmet je regulacije Zakona o obligacionim odnosima) i kao takve ne mogu biti propisane podzakonskim aktima. "

Odgovori Agencije

Stav 1 odgovor Mtel:

Pitanje je sadržano u ostalim odredbama Nacrta pravilnika od kojih je jedna i odredba člana 11 kojom je definisano davanje saglasnosti na zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija operatora i ugovora na daljinu.

Stav 2 odgovor CT:

Ovim stavom uopšte nije propisana obaveza dostavljanja štampane forme, a što se tiče posebnih uslova, odnosi se samo u onom dijelu ako oni postoje.

Stav 3 odgovor ONE:

Usvaja se predlog za dopunu, tako da se ovaj stav mijenja i glasi:

"Krajnji korisnik može zaključiti ugovor sa operatorom u poslovnim prostorijama operatora, van poslovnih prostorija operatora i na daljinu u skladu sa ovim pravilnikom i Zakonom o zaštiti potrošača u dijelu koji nije uređen ovim pravilnikom".

Stav 5 odgovor CT:

Stav Agencije je da ova odredba nije suvišna jer ona daje pravni osnov Agenciji da cijeni usaglašenost odredbi ugovora sa Zakonom i ovim pravilnikom.

Stav 6 odgovor CT, ONE i Mtel:

Djelimično se prihvata, pa se ovaj stav mijenja tako da glasi:

"Ugovor mora sadržati adresu na koju korisnik želi primati račun i obavještenja od strane operatora (adresu elektronske pošte ili poštansku adresu)".

Stav 7 odgovor CT:

Ovaj stav je formulisan iz razloga što adresa priključka ne mora biti i adresa za prijem računa.

Stav 8 odgovor CT i ONE:

Odbija se. Propisivanje dodatnih informacija u Sažetku ugovora je u skladu sa Uredbom EU 2019/2243 kojom je dato ovlašćenje regulatoru da u dijelu "Druge važne informacije" utvrdi obim i sadržaj tih informacija.

Stav 11 odgovor CT:

Prihvata se. Cijeneći komentar CT ovaj stav će se preformulisati tako što će se poslije riječi: "detaljan opis posebnih ponuda i paketa" dodati riječi: "koji je sastavni dio ugovora".

Stav 15 odgovor CT:

Odbija se. Ovaj stav se odnosi samo na obavezne informacije koje mora sadržati ugovor između krajnjih korisnika i operatora kada je u pitanju priključenje korisničke terminalne opreme na pristupnu mrežu operatora, a članom 6 stav 10 su detaljnije opisani slučajevi u kojima se operator oslobađa odgovornosti za prekoračenje roka.

Komentar Telemach: kao što je već prethodno odgovoreno na komentare operatora koji se odnose na pravni osnov za donošenje Nacrta pravilnika, ovaj član ima uporište u Zakonu, a prije svega u članu 135 stav 2 kojim je propisan minimalni obim informacija koje Ugovor treba da sadrži.

Član Nacrta pravilnika

Član 6

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 1: "Brisati "opštih uslova poslovanja" jer je suprotno zakonu

Pitanje u vezi stava1: Na koji nacin se vrši obavjestavanje o aktiviranju usluge, SMS ili dr.?"

stav 2: "Taj rok vrlo cesto zavisi od drzavnih organa, dobijanja dozvola, saglasnosti, perioda zabrane radova ... tako da je tesko definisati rok. Stoga na kraju receneice treba dodati rijeci :„ukoliko ispunjenje tehnickih mogucnosti zavisi iskljucivo od operatora". "

stav 3: "Potrebno je definisati sta je "dan prijema", kako ce operator dokazati da je korisnik primio obavjestenje? "

stav 4: "Brojne su evidencije koje po Zakonu I ovom Pravilniku operator mora voditi. Mora biti jasno na koji nacin se one vode sta sadrže to ukljucuje I ovu evidenciju. Kako se moze vidjeti iz naših komentara neke evidencije Zakon I ne propisuje ali su predvidjene ovim aktom, dakle suprotno Zakonu"

stav 7: "Definisati na koji nacin obavjestava operatora, da li je dovoljno pozivom Call centra ili sl.? Sta se desava sa ugovor ako korisnik ne obavijesti u ovom roku? "

stav 9: "Brisati tacku (9) jer Agencija nema ove nadleznosti da provjerava postoje li uslovi za obezbjedjivanje US Ovdje je rijec o korisniku koji nije zahtijevao tu uslugu. Operator Univerzalne usluge I sdaa I vjerujemo ubuduće ce to I sam provjeravti da li korisnici kojima se ne moze obazbijediti prikljucak na nekoj lokaciji jer nema tehnickih mogucnosti zele US. CT jos nije naisao na takav slucaj jer korisnici izmedju ostalog zele I TV servis koji ne spada u set US usluga. Mozemo razumjeti namjere Agencije jer je broj US korisnika izuzetno mali I godinama nije bilo zahtjeva za taj servis ali Agencija jednostavne nema nadleznosti koje je predvidjena predmetnom odredbom.

Sugestija: Nakon clana 6 dodati novi clan 7 koji glasi

„Procjena platežne sposobnosti podnosioca zahtjeva za sklapanje ugovora

(1) Operator javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga može odbiti zahtjev za sklapanje ugovora u slučaju kada procijeni da krajnji korisnik neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korišćene javne elektronske komunikacione usluge. Operator javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga je obavezan prihvatiti zahtjev za sklapanje ugovora ako krajnji korisnik pruži, po osnovu posebnog zahtjeva operatora odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga što uključuje, ali ne ograničava se na:

1. osiguranje avansa dovoljnog za pokriće računa za korištenje usluge (avans koji je krajnji korisnik osigurao operatoru javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga koristit će se za naplatu računa za korištene usluge),

2. osiguranje bankarske garancije ili nekog drugog operatoru prihvatljivog instrumenta osiguranja plaćanja,

3. prihvatanje mjesečnog ograničenja korišćenja usluga određenog od strane operatora javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga,

4. ako je moguće, prihvatanje korištenja usluge prema uslovima za krajnje korisnike koji unaprijed plaćaju korišćenje usluge.

(2) Operator javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga može odbiti sklapanje ugovora ukoliko je isti podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje operator javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korišćenje javne elektronske komunikacione usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja"

Usljed dodavanja novog clana izvršiti renumeraciji naknadnih clanova I dodatne korekcije koje renumeracija uzrokuje"

Komentari

ONE-a

"Članom 6, stav 9 definiše se da "ako operator ne može da stvori uslove za pružanje usluge na traženoj lokaciji ni u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, odnosno prihvatanja ponude, o tome je dužan da obavijesti Agenciju u roku od 45 dana od dana prijema zahtjeva korisnika, kako bi Agencija ocijenila da li postoje uslovi za obezbjeđivanje univerzalne usluge".

Ne vidimo osnov u ZEK-u koji nameće obavezu da svaki zahtjev za priključak ukoliko ne može da se realizuje kod nekog operatora, predstavlja osnov za preispitivanje uslova za obezbjeđivanje

univerzalne usluge. Jasno je definisano kroz podzakonske akte koji regulišu pitanje univerzalnog servisa kako se pokreće postupak za pružanje te usluga i ovim stavom Agencija izlazi iz tih okvira koje je sama definisala. Predlažemo brisanje navedenog stava. "

Komentari

MTEL-a

stav 4: "Precizirati na koji način se vodi evidencija"

stav 5: "Korisnik ugovor potpisuje prilikom instalacije. "

Komentari

Telemach-a

"Za odredbe čl.6, 7, 9 i 10 smatramo da ne mogu biti propisane na osnovu članova zakona koji su navedeni u uvodnom dijelu teksta nacrt, niti vidimo bilo kakvu mogućnost da ove norme mogu predstavljati dalju razradu bilo čega iz zakona. Takođe, nije poznato da to što su neka pitanja bila predmet žalbi korisnika, mogu predstavljati osnov za donošenje podzakonskog propisa, što u krajnjem podrazumijeva da Agencija nema ovlašćenja za normiranje u tom dijelu.

Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za njeno propisivanje, odredba čl. 6 čini se nejasna i neprecizna za primjenu. Hrvatskim Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga predviđeno je da provjeru tehničkih mogućnosti operator vrši nakon zaključenog ugovora ili primljenog zahtjeva na daljinu, što na jasan način implicira da se ugovor smatra zaključenim. U čl.6 st.1 nije precizirano je da li se prihvatanjem ponude opštih uslova i sažetka ugovora ili prijema zahtjeva na daljinu ugovor smatra zaključenim, dok se u nastavku člana može zaključiti da jeste tako. U praksi, ove situacije su regulisane na način da potencijalni korisnik kada podnese zahtjev za pružanje usluge, vrši se provjera tehničkih mogućnosti, i ukoliko iste postoje pristupa se instalaciji usluge i zaključenju ugovora. Smatramo da ne treba mijenjati postojeću praksu i da ako Agencija smatra da je to potrebno regulisati kroz odgovarajući zakonski akt ova situacija se može na adekvatan način normirati tako što bi se, između ostalog, propisali rokovi za provjeru tehničkih mogućnosti, a prije zaključenja ugovora. Pored navedenog ne vidimo logično uporište za propisivanje obaveze iz st. 9 istog člana ako u ZEK-u ne postoji osnov da svaki zahtjev za priključak ukoliko ne može da se realizuje kod nekog operatora, predstavlja razlog za preispitivanje uslova za obezbjeđivanje univerzalne usluge, a posebno kod činjenice da operator koji ne može pružiti uslugu možda i nije operator univerzalne usluge. Navedena materija je definisana kroz podzakonske akte koji regulišu pitanje univerzalnog servisa i ova norma bi bila u suprotnosti sa ovim pravilima.

Odgovori Agencije

Stav 1 odgovor CT:

Odbija se. Da bi prihvatio ugovor krajnji korisnik mora biti upoznat i prihvatiti Opšte uslove. Tek nakon toga može prihvatiti ponudu i potpisati ugovor. Što se tiče načina obavještanja o aktiviranju usluge isto mora biti izvršeno na način predviđenim članom 130, stav 1.

Stav 2 odgovor CT:

Odbija se jer je regulisano stavom 6 nacrt pravilnika.

Stav 3 odgovor CT:

Odbija se. Ovo pitanje operator uređuje svojim internim pravilima i procedurama, a u skladu sa važećim propisima.

Stav 4 odgovor CT i Mtel:

Odbija se. Ovo pitanje operator uređuje svojim internim pravilima i procedurama, a u skladu sa važećim propisima.

Stav 5 odgovor Mtel:

Djelimično se prihvata. Cijeneći komentar operatora a u cilju preciziranja ove odredbe stav 5 se mijenja tako da glasi: "Ako usluga nije realizovana u roku iz stava 1 ovog člana, prestaju obaveze krajnjeg korisnika po osnovu prihvatanja ponude ili podnošenja zahtjeva na daljinu, osim ako je za kašnjenje u realizaciji usluge odgovoran krajnji korisnik".

Stav 7 odgovor CT:

Odbija se u dijelu dopune stava jer ovo pitanje operator uređuje svojim internim pravilima i procedurama, a u skladu sa važećim propisima.

Odgovor na drugi dio pitanja je da treba imati u vidu da u tom momentu ugovor nije potpisan, odnosno korisnik može odustati od zaključenja ugovora.

Stav 9 odgovor CT, ONE i Telemach:

Djelimično se prihvata.

Radi jasnoće ovaj stav se mijenja tako da glasi:

"Ako operator ne može da stvori uslove za pružanje usluge na traženoj lokaciji ni u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, odnosno prihvatanja ponude, dužan je da obavijesti korisnika o mogućnosti korišćenja univerzalne usluge, kao i da informiše Agenciju o nemogućnosti obezbjeđivanja priključka na traženoj lokaciji".

Sugestija CT da se nakon člana 6 doda novi član se **Odbija**. Nema pravnog osnova u Zakonu, a Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama je prilikom izrade Zakona bila izričito protiv unošenja slične odredbe u Zakon.

Član Nacrta pravilnika

Član 7

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 2: "Mora biti jasno definisano šta se smatra odgovarajućim dokazom tj obradivac dokumeta se mora pozvati na propise koji ovo regulišu. Imajući u vidu Zakon o registrima prebivalista i boravista, mislim da bi ovdje bilo ispravno da se precizira i navede da je kod korisnika koji traži preseljenje ugovorenih usluga, potrebno da isti izvrši promjenu prebivališta tj da izvrši promjene adrese, što je i zakonska obaveza. Akt koji MUP donese o promjeni adrese bi služilo kao adekvatan dokaz o obavezi operatora da izvrši preseljenje usluge. U suprotnom korisnik može tražiti preseljenje na lokaciju za koju mu je poznato da nema mogućnosti za priključak samo da bi izbjegao obaveze koje ima po osnovu prijevremenog raskida ugovora.

Mada mora se uzeti u obzir da su i s promjenom prebivalista zloupotrebe moguće.

Dakle razumijemo da je Agencija imala dobre namjere i imala u vidu te situacije iz prakse kada je definisala ovu odredbu ali se mora jasno precizirati koji su to dokazi.

Na kraju treba dodati novi stav koji glasi: „Operator će odbiti zahtjev za preseljenje ako je u pitanju privremeni krajnji korisnik npr podstanar."

Kokretno telekom je imao zahtjev da se priključak preseli primjera radi na Komove, dakle očigledna zloupotreba zakonske odredbe"

Komentari

MTEL-a

stav 2: "Mora postojati dokaz o preseljenju radi izbjegavanja zloupotreba. Postoje situacije kada je „tehnička nemogućnost „uslovljena nepostojanjem odobrenja od strane investitora da se odrade instalacije, za koje bi inače postojala tehnička mogućnost, što nije krivica operatora"

Komentari

Telemach-a

"Isto kao za član 6.

Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za njeno propisivanje, odredba čl. 7 st.2 nesumnjivo će dovesti do zloupotreba u praksi. Agenciji je više puta ukazivano na zloupotrebe korisnika koji žele da prijevremeno raskinu ugovor tako što se fiktivno žele preseliti na lokacije gdje operator nema mogućnosti za pružanje usluga.. Osim što je nejasno i podložno različitom tumačenju što se može smatrati odgovarajućim dokazom o preseljenju, da li ovakav princip važi i za druge usluge od javnog interesa ili samo za telekomunikacije? "

Odgovori Agencije

Stav 2 odgovor CT, Mtel i Telemach:

Odbija se. Odgovarajući dokaz o preseljenju je isprava koju izdaju nadležni organi u skladu sa posebnim propisima, a na osnovu koje operatori već korisnicima ispunjavaju zahtjeve za preseljenje, a što je već propisano njihovim opštim uslovima pa čudi zahtjev operatora za pretjeranim normiranjem u ovoj odredbi.

Odbija se predlog CT za dopunu člana 7 novim stavom jer pojam "privremeni korisnik" nije prepoznat u Zakonu.

Član Nacrta pravilnika

Član 9

Komentari

ONE-a

"Članom 9, se definiše materija terminalne opreme pri čemu su prava i obaveze po osnovu proizvoda definisana Zakonom o zaštiti potrošača i svi navodi iz ovoga člana koji se odnose na saobraznost, garanciju, način obavješćavanja i slično predstavljaju prenormiranje, posebno kada se ima u vidu da za reklamacije po osnovu uređaja nije nadležna Agencija već Tržišna inspekcija. Agencija ovim opet izlazi iz svojih okvira i pokušava da reguliše materiju koja nije u njenoj nadležnosti i nije predviđena ZEK-om. Konkretno stav 5 ovog člana nije u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača koji zabranjuje korišćenja termina garancija u slučajevima nesaobraznosti. Imajući u vidu da vrlo oprezno treba koristiti termine saobraznost i garancija smatramo da je najefikasnije da se ovaj Pravilnik ne bavi tim terminima. "

Komentari

MTEL-a

stav 1: "Korisnička oprema, a ne Terminalna oprema iza krajnje tačke linijske opreme na starni korisnika!!! "

stav 2: "Valjda se prvo ispita tehnička mogućnost, kako ne bi dolazilo do ovog troška! Da li se ovo odnosi na uslugu „Primjena operatora“!?? "

stav 3: "Pojam terminalne opreme: modem i/ili ruter!?"

stav 5: "Pogrešno korištenje riječi GARANCIJA! "

stav 7: "Provjera usaglašenosti opreme, ko vrši!?"

stav 8: "Dokumentacija kao ZZP odnosno pravilniku o radio opremi - RED!?"

Komentari

Telemach-a

"Isto kao za član 5 i 6

Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje čl. 9 st. 7 je i suprotan i sa ZEKom koji obavezu priključenja terminalne opreme jedino prepoznaje kod interoperabilnosti potrošačke digitalne televizijske opreme i to pod uslovom da postoje tehničke mogućnosti. Usvajanje ove norme kroz pravilnik bila bi suprotna ZEK-u. "

Odgovori Agencije

Odgovor na komentare ONE, Mtel i Telemach:

Zakon definiše značenje pojma terminalna oprema. U tom smislu je potpuno opravdano i u duhu Zakona i EECC da se detaljnije uredi pravilnikom pitanje terminalne opreme.

Korisniku moraju biti date potpune informacije osim o tarifama i kvalitetu usluge i o terminalnoj opremi.

Takve informacije treba da budu besplatne za krajnje korisnike i da omogućavaju jednostavno upoređivanje ponuda (što znači i terminalne opreme) kroz nezavisni alat za upoređivanje ponuda. Sve su ovo specifičnosti elektronskih komunikacionih usluga koje treba u skladu sa nadležnostima Agencije kao nezavisnog regulatornog tijela detaljnije propisati pravilnikom u cilju što veće transparentnosti uslova pod kojima se usluge pružaju, a kojih uslova je sastavni dio i terminalna oprema.

Zakon o zaštiti potrošača je horizontalni propis dok je ZEK vertikalni propis koji definiše sve specifičnosti EK usluga.

Stav 7 odgovor Mtel:

Ispravnost opreme se utvrđuje prilikom uvoza iste u skladu sa važećim propisima.

Član Nacrta pravilnika

Član 10

Komentari

Crnogorskog Telekoma

"Treba biti jasno da je riječ samo o mogućnosti da ponuda sadrži probni rok jer niti zakonom niti drugim podzakonskim aktom probni rok uopšte nije predviđen dakle nije obavezan. "

Komentari

ONE-a

"Članom 10, se definiše pitanje probnog roka.

Kao što smo već kroz raniji komentar naveli pitanje probnog roka je regulisano Zakonom o obligacionim odnosima kao mogućnost koju ugovorne strane mogu da dogovore, ali nikako da je to zakonska obaveza. Stav 2 ovog člana koji definiše obavezu da ukoliko probni rok traje duže od 10 dana mora da nametne operatoru obavezu da korisnika 5 dana prije isteka obavijesti o toj činjenici, nema uporište u ZEK-u kao ni u Zakonu o obligacionim odnosima. Pravilnikom ne može da se definiše pravo ili obaveza drugačije od onog što je propisano drugim zakonom tako da predlažemo da se brišu stavovi 2 i 3. "

Komentari

MTEL-a

"Probni rok može da se omogući samo za neke vrste usluga"

Komentari

Telemach-a

"Isto kao za član 6, 7, 9"

Odgovori Agencije

Odgovor CT, ONE, Mtel i Telemach:

Pitanje pravnog osnova za regulisanje probnog roka u Nacrtu pravilnika već je obrazloženo u odgovorima Agencije na prethodne iste komentare operatora.

Već je ranije objašnjeno da se ne uvodi obaveza probnog roka za sve usluge, a što jasno proizilazi iz formulacije stava 1 ovog člana koji počinje riječima: "U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeni probni rok".

Ne prihvata se predlog ONE za brisanje stavova 2 i 3. Osim što je Agencija Zakonom ovlašćena da propiše bliži način informisanja korisnika, pa i onih koji su zaključili ugovor u kojem postoji određeni probni rok, obaveza obavješćavanja pomenutih korisnika iz stava 2 i 3 nije drugačije regulisana drugim zakonima nego je upravo formulisana u duhu Zakona i EECC kojima je propisano da je prije automatskog produženja ugovora operator dužan da obavijesti korisnika o prestanku ugovorne obaveze i načinima raskida ugovora. Dakle, jedno od osnovnih načela sadržanih u Zakonu i EECC je upravo pravovremena informisanost korisnika.

Član Nacrta pravilnika

Član 11

Komentari

Crnogorskog Telekom

"Citava oblast zaključivanja ugovora na van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu nije predmet Zakona o elektronskim komunikacijama već drugog Zakona koji uređuje zaštitu potrošača Stoga odredbe Nacrta od čl 11 do čl 16 te s njima povezane odredbe treba brisati.

Ali kada su se već našle u dokumentu moramo ih prokomantarisati"

Komentari

ONE-a

"Članom 11, stav 4 definiše se da "izuzetno, operator može dostaviti uređaj i na drugu adresu u slučaju da ovlašćeno lice pravnog lica pismenim ili elektronskim putem izričito zahtijeva dostavu na drugu adresu."

Ne vidimo razlog da samo pravno lice može da traži promjenu adrese za dostavu a fizička lica na to nemaju pravo. Predlažemo da se tekst koriguje na način da glasi: "izuzetno, operator može dostaviti uređaj i na drugu adresu u slučaju da krajnji korisnik pismenim ili elektronskim putem izričito zahtijeva dostavu na drugu adresu". "

Komentari

MTEL-a

stav 2: "prvi račun plaća nakon mjesec dana korišćenja usluga"

Komentari

Telemach-a

"Odredbe čl.11 do čl.16 predstavljaju razradu principa predviđenih u Zakonu o zaštiti potrošača kod distancione prodaje i zaključenja ugovora na daljinu i njihovo dodatno prilagođavanje za oblast elektronskih komunikacija. Ukazujemo da ovakvo transponovanje normi iz posebnog zakona u podzakonski akt i njihova dalja adaptacija određenoj djelatnosti nije moguća, jer se podzakonskim aktom ne mogu propisivati posebna pravila koja bi trebala biti predmet regulacije lex specialis-a. Da je upravo ovo i bila namjera autora teksta govori i činjenica da je u dokumentu kojim se otvara konsultativni proces na str. 4 navedeno da čl.11-16 „predstavljaju kompilaciju odredbi posebnog propisa o zaštiti potrošača i konkretnih potreba u uređenju ugovora na daljinu i van poslovnih prostorija kod usluga elektronskih komunikacija“."

Odgovori Agencije

Stav 2 odgovor Mtel:

U vezi konstatacije Mtela da se prvi račun plaća nakon mjesec dana, iako nije jasno u kom cilju je ova konstatacija data, ističemo da je ovo sledeća situacija: ako je operator blagovremeno dostavio ugovornu dokumentaciju korisniku sa upozorenjem da ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana bez obrazloženja i ako o tome ima sačuvanu evidenciju, a korisnik nije u navedenom roku dao saglasnost na potpisivanje ugovora, plaćanjem prvog računa smatra se da je dao saglasnost.

Stav 4 odgovor ONE:

Prihvata se. Agencija mijenja stav 4 tako da glasi:

"Izuzetno, operator može dostaviti uređaj i na drugu adresu u slučaju da krajnji korisnik pismenim ili elektronskim putem izričito zahtijeva dostavu na drugu adresu."

Vezano za **komentar CT i Telemach** da ne treba prepisivati odredbe Zakona o zaštiti potrošača ističemo:

Postojala je potreba da se zaključivanje ugovora na daljinu i ugovora van poslovnih prostorija prilagodi specifičnostima EK usluga kao usluga od opšteg interesa, imajući u vidu prije svega da, za razliku od Zakona o zaštiti potrošača, Zakon o elektronskim komunikacijama kao lex specialis propisuje obavezu operatora da krajnje korisnike upoznaju sa sažetkom ugovora čija sadržina i forma je takođe propisana Zakonom i ovim pravilnikom, zbog čega su odredbe o predugovornom obavješćavanju kod ovakvih ugovora u odnosu na Zakon o zaštiti potrošača morale biti dopunjene. Takođe, ovo je vrlo čest način ugovaranja usluga, koji je takođe vrlo često razlog žalbi korisnika zbog čega je bilo potrebno precizirati odredbe.

Član Nacrta pravilnika

Član 12

Komentari

Crnogorskog Telekom

"Odredbe nijesu u skladu sa cl 130 Zakona o elektronskim komunikacijama jer trajni medij podrazumijeva I papirnu verziju a operator nema obavezu da trazi saglasnost korisnika.

Na osnovu odredbe cl 14 st (3) ovog Nacrta jasno je da je u pitanju omaska"

Komentari

ONE-a

"Članom 12, stav 1 definiše se da "operator je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, krajnjem korisniku dostavi obavještenje iz člana 6 stav 1 i 2 ovog pravilnika u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost krajnjeg korisnika na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo."

Ukoliko je zahtjev za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija dostavljen elektronskim putem ne vidimo opravdanost da se obavještenje o mogućnosti realizacije vrši u papirnoj formi. Smatramo opravdanim da se primijeni ista logika kao za dostavu računa i drugih obavještenja, a to da je se da prioritet digitalnim načinima komunikacije, dok bi se papirna forma ostavila kao opcija ukoliko korisnik želi. Naš predlog bi bio da se predloženi stav izmijeni na način da glasi: "operator je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, krajnjem korisniku dostavi obavještenje iz člana 6 stav 1 i 2 ovog pravilnika na trajnom mediju napisano čitko i razumljivo, a u slučaju da krajnji korisnik zahtijeva u pisanom obliku na papiru"."

Komentari

Telemach-a

"Isto kao za član 11

Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje članom 12, stav 1. definiše se da "operator je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, krajnjem korisniku dostavi obavještenje iz člana 6 stav 1 i 2 ovog pravilnika u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost krajnjeg korisnika na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo."Ukoliko je zahtjev za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija dostavljen npr. elektronskim putem iz kojeg razloga se obavještenje o mogućnosti realizacije treba vršiti u papirnoj formi. Smatramo da je to potrebno urediti na način kako se shodno ZEKu inače dostavljaju obavještenja, a to je na trajnom mediju i potpuno je nejasan razlog zbog čega bi se ovo obavještenje dostavljalo na drugačiji način. "

Odgovori Agencije

Odgovor na komentar CT: Odredbe nisu u koliziji jer u članu 12, stav 1 i 2 stoji "ili", dakle nismo rekli obavezno papir.

Stav 1 odgovor ONE:

Odbija se. Nijedna opcija data zakonom nije isključena, odnosno na korisniku je da izabere.

Vezano za komentare Crnogorskog Telekom, ONE i Telemach ističemo da su operatori kod drugih odredbi ovog pravilnika isticali da raskid ne može biti usmenim putem, a u ovoj situaciji je sporno da se saglasnost za potpisivanje ugovora daje i u papirnoj formi. Takođe su imali pitanja vezano za načine vođenja ovih evidencija.

Papirna forma je jedan oblik trajnog medija. U svakom slučaju ni drugi načini davanja saglasnosti za zaključenje ugovora nisu isključeni ali ono što je na odgovornosti operatora je da ima evidenciju datih saglasnosti bez obzira na koji način je saglasnost data.

Radi jasnijeg tumačenja stava 1 isti se mijenja tako da glasi:

“Operator je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, krajnjem korisniku dostavi obavještenja iz člana 14 ovog pravilnika u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost krajnjeg korisnika na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo.”

Član Nacrta pravilnika

Član 13

Komentari

ONE-a

“Članom 13 definiše se zaključivanje ugovora na daljinu.

Iz formulacije predloženog člana se zaključuju da svi ugovori zaključeni putm telefona i interneta predstavljaju ugovor na daljinu, pri čemu to nije uvijek praksa. Naime, ugovori zaključeni putem interneta i telefona mogu predstavljati i ugovore van poslovnih prostorija tako da bi trebalo proširiti formulaciju na obje vrste ugovora. Naime, ako se pregovara putem telefona i interneta, a ugovor se na kraju ne zaključi putem sredstava komunikacije na daljinu već potpisivanjem uživo (npr. dostavom ugovora na kućnu adresu gdje krajnji korisnik potpisuje ugovor i zadržava svoj primjerak), ugovor se ne smatra ugovorem na daljinu već ugovorem van poslovnih prostorija.”

Komentari

Telemach-a

“Isto kao za član 11

Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje članom 13 se precizira kada se smatra da je ugovor na daljinu zaključen, dok je potrebno to uraditi i kod zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija. U nacrtu pravilnika norme nisu konzistentne jedna drugoj, što bi zahtijevalo dodatne korekcije. ”

Odgovori Agencije

Cijeneći komentare operatora, a radi jasnije formulacije Agencija će dopuniti član 13 tako da glasi:

“Ugovor zaključen na daljinu, po pravilu putem telefona i interneta, smatra se zaključenim kada krajnji korisnik, nakon što primi ugovornu dokumentaciju u pisanom obliku na papiru, ili na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo, dostavi operatoru potvrdu svoje saglasnosti za zaključenje ugovora.”

Odgovor na komentar ONE:

Član 13 se odnosi samo na ugovore gdje je i zahtjev i davanje saglasnosti za potpisivanje ugovora dato na daljinu.

Znamo da u praksi postoje ovakve situacije da proces počne zahtjevom na daljinu a završi se dostavljanjem ugovora na kućnu adresu čime prelazi u ugovor van poslovnih prostorija. To ne iziskuje toliko detaljisanje u samom pravilniku, jer opšti akt ne može obuhvatiti sve moguće situacije.

Ono što je bitno je da korisnik bude upoznat sa ugovornom dokumentacijom što spada u predugovorna obavještanja i da dâ jasnu saglasnost za potpisivanje ugovora o čemu operator vodi evidenciju.

U situaciji kada korisnik potpiše ugovor na kućnoj adresi, uz obavezna pravila o identifikaciji, dokaz o davanju saglasnosti je nesporan. Upravo su operatori kod člana 12 komentarisali papirnu formu davanja saglasnosti.

Član Nacrta pravilnika

Član 14

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 1 tačka 4: "Mora biti dodatno definisano koje karakteristike tip, brand opreme (kada je u pitanju pristup internetu I TV -primjera radi"

stav 1 tačka 5: "Odredba mora biti dopunjena pojasnjena jer nije jasno sto znaci "u zamjenu za direktno placanje"

Komentari

ONE-a

"Članom 14 stav 1 i 2 definiše se bliže zaključivanje ugovora na daljinu putem interneta i telefona. Shodno komentaru za član 13, ugovori zaključeni putem interneta i telefona mogu predstavljati ne samo ugovore na daljinu već i ugovore van poslovnih prostorija, tako da bi trebalo proširiti formulaciju na obje vrste ugovora."

Komentari

MTEL-a

stav 5: "izuzeće od odredbi po ZPP-u!?"

Komentari

Telemach-a

"Isto kao za član 11"

Odgovori Agencije

Stav 1, tačka 4 odgovor CT:

Detalji se nalaze u sažetku ugovora.

Stav 1, tačka 5 odgovor CT:

Ova formulacija je preuzeta iz Uredbe EU 2019/2243 kojom je propisana sadržina sažetka ugovora. Istom su predviđeni slučajevi gdje se korisnik obavezuje na neku činidbu prema operatoru koji mu za uzvrat pruža ugovorenu uslugu ili određene povoljnosti, sve se definiše ugovorom. Ističemo da se ova odredba ne mora naći u predugovornim obavještenjima ukoliko operator ne pruža uslugu na ovaj način, odnosno bez direktnog plaćanja od strane korisnika.

Stav 1 i 2 na komentar ONE je već prethodno odgovoreno.

Stav 5, komentar Mtel je nejasan, pa je nemoguće zauzeti stav po istom.

Član Nacrta pravilnika

Član 15

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 7: "Mora se definisati nacin provjere validnosti ove izjave."

stav 10: "Mora se utvrditi rok (broj radnih dana) u kome korisnik mora vratiti opremu"

Komentari

MTEL-a

stav 1: "Kao u ZPP-u raskid bez razloga!!!"

stav 4: "Kao u ZPP-u!"

stav 10: "Koji je rok za vraćanje opreme/treba biti usaglašeno"

stav 11: "I penale za kupljeni uređaj"

Komentari

Telemach-a

"Isto kao za član 11

stav 1: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje- član 15 stav 1 je nejasan i zato što nije moguće utvrditi od kog momenta počinje teći rok od 14 dana za raskid ugovora i u suprotnosti je sa čl.13 teksta nacrta. Naime, u spornoj odredbi se navodi da je rok za raskid ugovora 14 dana od dana kada je krajnji korisnik dao saglasnost na ugovornu dokumentaciju, što bi značilo da i od tog momenta ovaj rok počinje da teče, ali nasuprot ovome, dalje u tekstu se navodi da ovaj rok počinje teći od dana kada je krajnji korisnik potpisao ugovor, što predmetnu normu čini konfuoznom za primjenu. Članom 13 bi se definisao momenat zaključenja ugovora, a to je kada je krajnji korisnik dao saglasnost na ugovornu dokumentaciju, te da od tog momenta treba da teče i rok za raskid ugovora. U hrvatskom pravilniku na isti način je regulisana ova situacija.

stav 8: Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje- član 15 stav 8 je neprecizan iz razloga što bi trebalo dodati da elektronski obrazac raskida ugovora treba da bude i elektronski potpisan. Pretplatnički ugovor u pisanoj ili elektronskoj formi potpisuje lično korisnik, zbog čega ne vidimo razlog da kod raskida (a i u cilju sprječavanja zloupotreba) ne treba da važi isto pravilo."

stav 11: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje- član 15 stav 11 je nejasan jer se ne može zaključiti da li se radi o roku iz st.1 ovog člana."

Odgovori Agencije

Stav 1 odgovor Telemach:

Prihvata se. Stav 1 se mijenja tako da glasi:

"Rok za raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu je 14 dana od dana kada je krajnji korisnik dao saglasnost za zaključenje ugovora, a nakon što je primio ugovornu dokumentaciju".

Radi jasnije formulacije Agencija ocjenjuje da je u **stavu 5** potrebno brisati riječi "u skladu sa ovim pravilnikom".

Komentari Mtel su nejasni ali u cilju sagledavanja svih pristiglih odgovora i komentara Agencija ističe da ukoliko se mislilo na Zakon o zaštiti potrošača on ne poznaje termin raskid bez razloga već samo **jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga**.

Stav 7 i stav 10 odgovor CT:

Odbija se. Ukoliko operatori smatraju da ovo treba detaljnije precizirati, ostavlja im se mogućnost da to utvrde svojim opštim uslovima.

Stav 8 odgovor Telemach:

Odbija se. Smatramo da je odredba precizno formulisana, jer se podrazumijeva da se ugovor raskida na isti način na koji je i zaključen.

Stav 11 odgovor Telemach:

Odbija se. Iz naslova se vidi da se odnosi na ugovore na daljinu.

Stav 11 odgovor Mtel:

Odbija se. Isto je regulisano Zakonom i Zakonom o zaštiti potrošača.

Član Nacrta pravilnika

Član 16

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 5: "Ovo upravo može omogućiti zloupotrebe korisnika"

Komentari

ONE-a

"Članom 16, stav 2, tačka 5 definiše se kao nepoštena odredba ugovora "mogućnost privremene obustave pružanja usluge ili raskida ugovora, ako je krajnji korisnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka, ili uslovljavanje korišćenja bilo kojeg prava korisnika"

Ovakva formulacija ostavlja veliki prostor za zloupotrebe od strane korisnika koji može aktivirati jedan ili više brojeva, ostaviti dug i tražiti aktivaciju novog broja bez obaveze plaćanja dospjelog duga. Predlažemo brisanje ove tačke ili korigovanje teksta na način da postoji mogućnost obustave pružanja usluge ili raskid u slučaju nesporno utvrđenog dugovanja. "

"Članom 16, stav 2, tačka 11 definiše se kao nepoštena odredba ugovora "dopuštanje operatoru da bez prethodnog pristanka krajnjeg korisnika prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice, ako se krajnji korisnik time dovodi u nepovoljniji položaj".

U slučaju statusnih promjena (npr. spajanja, podjela), operator mora prenijeti korisničke ugovore bez ponovnog pribavljanja saglasnosti svakog krajnjeg korisnika. Ovakva odredba je nezamisliva u praksi. Predlažemo brisanje ove tačke ili da se doda izuzetak da obaveza ne postoji uslijed statusne promjene i prenos."

Komentari

MTEL-a

Stav 10: "ko može drugi osim operatora ili nadležna inspekcija IEK? "

Komentari

Telemach-a

"Isto kao za član 11"

Odgovori Agencije

Stav 2 tačka 5 odgovor CT i ONE:

Odbija se. Operatori mogu spriječiti zloupotrebe vođenjem adekvatne evidencije

Imajući u vidu da je operator shodno članu 158 ZEKa ovlašten da jednostrano raskine ugovor već nakon isteka perioda privremenog ograničenja usluge zbog neplaćanja, kao i da ima pravo na prinudnu naplatu potraživanja, u rukama operatora su svi mehanizmi da spriječi zloupotrebe korisnika.

Takođe, brisanjem ove odredbe stvorila bi se mogućnost zloupotreba od strane operatora u smislu da pokušaju da zastareli dug prinudno naplate tako što će korisniku uskratiti uslugu od opšteg interesa i to sve samo zato što operator nije preduzeo na zakonu zasnovane mehanizme da do zastare dugovanja ne dođe po nekom drugom ugovoru.

Stav 2 tačka 11 odgovor ONE:

Ističemo da je navedena odredba prepoznata kao nepoštena i Zakonom o zaštiti potrošača član 104 stav 1 tačka 18.

Iz navedenih razloga komentar ONE se odbija jer jasno naznačeno kada se korisnik dovodi u nepovoljni položaj – kao npr. otkup dugovanja.

Stav 5 komentari operatora:

Ovdje su operatori potvrdili da zastarelo potraživanje korisnik može da ispuni samo dobrovoljno, a ne bilo kakvom prinudom od strane operatora.

Član Nacrta pravilnika

Član 17

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 2: "St 2 treba dopuniti na način da prethodni korisnik mora izmiriti dugovanja prije prenosa ugovora na drugo lice."

stav 3: "u stavu 3 brisati dio rečenice ispred zareza"

Komentari

MTEL-a

stav 5: "I elektronskom potpisu."

Komentari

Telemach-a

stav 1: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje, odredba člana 17 st.1 je problematična i sa aspekta- sta ako se zahtjev odnosi na primjer na prenos ugovora na pravno lice koje je nelikvidno, ili je u blokadi ili pred stečajem i slično, to otvara mogućnost za zloupotrebe. Sa druge strane suprotna je odredbi iz člana 139 ZOO, koja propisuje obaveznu saglasnost druge strane za ustupanje ugovora trećoj strani."

Odgovori Agencije

Stav 1 odgovor Telemach:

Stavom 1 se propisuje samo generalno pravilo prenosa ugovora na drugo fizičko ili pravno lice bez naknade, što ne uskraćuje pravo operatorima da u svojim opštim uslovima regulišu posebne uslove za prenos ugovora (npr. slučajevi blokade računa, stečaja,...).

Agencija konstatuje da je navedeni komentar još jedan primjer nekonzistentnosti većine komentara svih operatora, jer dok u jednom broju komentara operatori zamjeraju Agenciji na prenормiranosti pravilnika, u drugom broju komentara upravo sugerišu prenормiranost tražeći da se ovim Nacrtom pravilnika detaljnije regulišu određena pitanja koja su regulisana drugim zakonima.

Stav 2 odgovor CT:

Odbija se predlog za dopunu jer je isto regulisano stavom 3 ovog člana i prethodnim odredbama Nacrta pravilnika koje definišu obavezu izmirenja prethodnog duga.

Stav 5 odgovor Mtel:

Prihvatata se. Pod pretpostavkom da je MTEL predložio dopunu ovog stava dodavanjem riječi "i elektronskom potpisu" (nejasan komentar) isto je nepotrebno iz razloga što je to obuhvaćeno formulacijom "uz poštovanje pravila o identifikaciji" ali u cilju preciznosti može se izmijeniti tako da stav glasi:

"Prenos ugovora treba da bude omogućen i elektronskim putem uz poštovanje propisa o identifikaciji i elektronskom potpisu".

Član Nacrta pravilnika

Član 18

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 2: "postavlja se pitanje šta slijedi nakon slanja te informacije. Treba li operator da raskine ugovor ili da saceka da korisnik plati obracunati iznos, a ako ne plati da se smatra da je odustao od raskida?"

stav 3: Razumijemo intenciju Agencije da zeli olaksati proces korisnicima ali podnosenje zahtjeva za raskid usmenim putem moze uzrokovati zloupotrebe jer moze biti problema sa identifikacijom. Pravilo usmenog raskida ne bi trebalo vaziti za slucajeve kada je ugovor zaključen u pisanoj papirnoj formi nego da bude primijenjen reciprocitet."

Komentari

Telemach-a

stav 1: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje- član 18 stav 1 ne sadrži još jednu tačku kao način prestanka ugovora: na temelju zakona i drugog propisa, kao što je to slučaj u hrvatskom Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Smatramo da bi kroz odgovarajuću zakonsku normu bilo neophodno predvidjeti i ove slučajeve."

stav 3: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje u članu 18 stav 3 se navodi da obavještenje o raskidu korisnik može podnijeti usmeno. Ovakvo rješenje nije poznato u praksi da se na ovaj način može otkazati ugovor zaključen u pisanoj formi."

Odgovori Agencije

Stav 1 odgovor Telemach:

U vezi komentara Telemacha Agencija ističe da je predmet Nacrta pravilnika zaštita korisnika elektronskih komunikacija i da se njime ne ukidaju odredbe drugih važećih propisa, njihova primjena se apsolutno podrazumijeva.

Stav 2 odgovor CT:

Ovaj član samo reguliše pitanje potvrde koja se izdaje nakon prijema zahtjeva, a odgovor na ovo pitanje je dat u formulaciji člana 19. stav 2 kojim je propisano da operator u svojim opštim uslovima može propisati i druge razloge za raskid ugovora na temelju Zakona i drugih propisa.

Stav 3 odgovor CT i Telemach:

Odbija se. Operator sam može da uredi moguće načine podnošnja zahtjeva. Ovim članom su samo regulisani mogući načini raskida, zavisno od načina na koji su zaključeni.

Operator u svakom slučaju treba da omogući korisniku da na licu mjesta podnese zahtjev za raskid uz popunjavanje obrasca.

Član Nacrta pravilnika

Član 19

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 7: "Ovaj stav preformulisati da glasi: "Operator je dužan raskid izvršiti u roku od 2 radna dana od dana u kojem je raskid zatražen ukoliko ne postoje potraživanja operatora prema tom korisniku,, jer u suprotnom ostavlja proctor za zloupotrebe od strane korisnika i produzava i uslozjava sam proces naplate potraživanja . "

stav 11: "Mozemo razumjeti intenciju Agencije ali komunikacija ne treba biti zabranjena jer moze u pitanju biti neki nesporazum da je korisnik imao percepciju da operator nije ispunio ugovorne obaveze a nesporazum u komunikaciji moze biti riješen/otklonjen. Narocito je problematichno ako korisnik nije izmirio obaveze po osnovu kopovine uređjaja, nije vratio CPE opremu itd"

Komentari

MTEL-a

stav 11: "Zašto ukoliko bi se napravio kompromis koji bi odgovarao korisniku? "

Komentari

Telemach-a

stav 10: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje - u članu 19 stav 10 se navodi i to da korisnici mogu zatražiti raskid telefonskim putem i potrebno je navesti koja je dokumentacija potrebna za raskid, kao i podatke i dokumentaciju koja je potrebna za identifikaciju krajnjeg korisnika. Iako navedena norma postoji u hrvatskom pravilniku, kako i na koji način će se dostavljati dokumentacija potrebna za raskid u slučaju obavještenja o raskidu putem telefona. Ako se u ovom slučaju korisniku ostavlja na slobodu da naknadno dostavi dokumentaciju postavlja se pitanje da li je operator dužan postupiti u roku iz st.7, i realizovati raskid ako korisnik u roku od dva radna dana nije dostavio potrebni dokumentaciju. "

stav 11: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje u članu 19 stav 11 nije ni precizirana situacija da li bi operator imao pravo komunicirati sa korisnikom u slučaju da se korisnik samoinicijativno javi nakon podnošenja zahtjeva za raskid ugovora, što se u praksi nerijetko dešava."

Odgovori Agencije

Stav 7 odgovor CT:

Odbija se. Operator ima mehanizam prinudne naplate potraživanja i nakon raskida ugovora. Praksa je pokazala da se ovakve situacije prolongiraju uz gomilanje duga na strani korisnika. Operatori prolongiraju raskide ugovora, što dovodi do gomilanja duga.

Stav 10 odgovor Telemach:

Odbija se. U odnosu na postavljena pitanja, skrećemo pažnju da stavom 10 je upravo omogućeno opretarorima da bliže regulišu načine, a da mogućnost raskida elektronskim putem i putem telefona je samo jedan od tih načina.

Stav 11 odgovor CT, Mtel i Telemach:

Djelimično se usvaja tako što se stav 11 mijenja i glasi:

"Nakon isteka roka od 2 radna dana od podnošenja zahtjeva za raskid ugovora operator ne smije komunicirati s krajnjim korisnikom u svrhu sprečavanja raskida ugovora, osim u slučaju ispunjenja propisanih obaveza u postupku promjene operatora."

Napominjemo da operator u svakom slučaju, shodno članu 18 stav 2, ima prostora da 2 dana razgovora sa korisnikom i otkloni sve nesporazume prije podnošenja zahtjeva za raskid ugovora.

Član Nacrta pravilnika

Član 20

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 4: "Ova odredba sama za sebe ne znači mnogo jer ne definise šta se desava ako nasljednici ili članovi zajedničkog domaćinstva to ne učine"

Komentari

MTEL-a

stav 2: "Mora da se dostavi smrtovnica kojom se potvrđuje navedeno"

stav 3: "Uz preuzimanje prava i obaveza"

Komentari

Telemach-a

stav 2: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za njeno propisivanje, odredba čl.20 st.2 ostavlja obavezu na operatoru da dokazuje slučajeve da li su nasljednici nakon smrti korisnika, a do prijema obavještenja od strane operatora koristili uslugu. Kod određenih platformi z adistribuciju kanala, kao što je satelitska to nije moguće uraditi, zbog čega smatramo da ovakva ograničenja treba imati u vidu."

Odgovori Agencije

Stav 2 odgovor Mtel:

Djelimično se usvaja. U stavu 2 se riječ "obavještenja" mijenja se riječju "dokaza".

Stav 2 odgovor Telemach:

Kod platformi gdje je moguće utvrditi korišćenje usluge operator svakako posjeduje podatke o tome i to će biti osnov za naplatu potraživanja u periodu nakon smrti krajnjeg korisnika. Kod platformi gdje nije moguće utvrditi korišćenje usluge, kao što je satelitska, operator je dužan izvršiti otpis potraživanja od trenutka smrti.

Član Nacrta pravilnika

Član 21

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 4: "U Zakonu nijesmo nasli osnov za propisivanje ove mogucnosti da korisnik nije duzan placati pretplate do dostavljanja obavjestenja o najboljim tarifama. Ovu odredbu treba brisati nije u duhu prirode ugovra na neodredjeno vrijeme s obaveznim minimlanim periodom vaznja ugovora a ni ostalih relevantnih odredaba Zakona.

Mogucnost neplacanja pretplata je suvise rigidna u situaciji kada korisnik posjeduje ugovor I moze znati kada istice minimalni period vazenja ugovora I kada su cjenovnici usluga javno dostupni I informacije o povoljnostima I popustima te korisnik sam moze zakljuciti koje su najpovoljnije tarife za njega koje odgovaraju njegovim potrebama I navikama. Ionako ta obaveza operatora informisanja o najboljim tarifama nema mnogo smisla jer nije jasno jesu li to tarife sa najnižom mjesečnom pretplatom tj bez mjesečne pretplate ili s najboljim resursuma ukljucenim u pretplatu ako iz prethodne potrosnje korisnika zakljucimo da je to za njega najpovoljnije.

I na kraju ovo moze biti predmet zloupotrebe od stane korisnika"

Komentari

MTEL-a

stav 1: ""pruzanja"- Izuzev povoljnosti koje su date na minimalni period"

stav 2: "U praksi je nemoguće imati direktnu komunikaciju sa tolikim brojem korisnika"

stav 4: "Pojasniti, budući da kao što smo u prethodnom komentaru navelui, u praksi je tesko izvodljivo ostvariti direktnu komunikaciju sa svim korisnicima"

Komentari

Telemach-a

stav 4: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za njeno propisivanje odredba čl. 21 st.4 je nezakonita i iz razloga što se ne može predvidjeti pravo korisnika da nije dužan plaćati pretplate ako ga operator nije obavijestio o isteku minimalnog perioda trajanja ugovora i pružio informacije o najboljim tarifama najmanje 15 dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora i to za uslugu koju je korisniku na uredan način pružio. Smatramo da bi na ovaj način narušilo načelo jednakosti davanja iz ZOO, a slično rješenje nije predviđeno ni u gore navedenom hrvatskom pravilniku."

Odgovori Agencije

Stav 1 i stav 2 odgovor Mtel:

Komentari su nejasni, a naročito komentar da operator ne može "imati direktnu komunikaciju sa tolikim brojem korisnika".

Stav 4 odgovor CT, Mtel i Telemach:

Smisao EECC i Zakona je da se obezbijedi informisanost korisnika o najboljim tarifama i da korisnik ima mogućnost da sam odluči da li će nastaviti postojeći ugovor na neodređeno vrijeme (kojim se daje mogućnost raskida u svakom trenutku) ili će preći na neki drugi ugovor.

Neplaćanje pretplate od strane korisnika je kazna za opetatora u situacijama kada blagovremeno ne dostavi korisniku predmetno obavještenje o najboljim tarifama, a što je propisano članom 137 stav 2 Zakona i članom 105 EECC.

Član Nacrta pravilnika

Član 22

Komentari

Crnogorskog Telekom

Generalni komentar: "Ova materija je već u potpunosti definisana Zakonom a u odredbi čl 144 ne stoji da će Agencija bilo što dodatno definisati nekim podzakonskim aktom no kada se već nasal u dokumentu iskoristimo priliku za komentare"

stav 4 tačka 4: "Trebalo bi operatoru biti omogućeno da izabere kanale putem kojih će ovo obezbijediti app, sms i sl."

stav 5: "Treba biti jasno navedeno da je u pitanju mjesečni limit."

stav 7: "Treba biti jasno da nijesu svi ovi kanali komunikacije obavezni. Svakako operatori već nude mnoge od ovih mogućnosti"

stav 11 i 12: "Nema zakonskog osnova za ovo"

A korisnici imaju načina da provjere status resursa primjera radi telekom.app, Call centar, USSD"

Komentari

ONE-a

"Članom 22 je definisano pitanje informacije o uslovima za ograničenje i kontrolu potrošnje.

Član 144 ZEK-a na koji se Agencija poziva kao osnov za definisanje dodatnih obaveza u pogledu ograničenja i kontrole potrošnje nigdje ne daje pravo Agenciji da kroz podzakonski akt širi obaveze operatora u tom dijelu. Agencija opet izlazi iz svojih okvira i nezakonito širi prava i obaveze propisane ZEK-om. Smatramo da cijeli član treba brisati jer ova materija je jasno propisana ZEK-om i nema potrebe za dodatnim pojašnjenjima. U nastavku ističemo posebno određene stavove koje smatramo da su sporni.

Kao prvo, član 144, stav 1 ZEK-a jasno ukazuje da "operator je dužan, na zahtjev potrošača, omogućiti jednostavno i besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, a naročito je dužan da, prije dostizanja bilo kakvog ograničenja potrošnje ili kad je usluga u potpunosti iskorišćena, o tome bez odlaganja obavijesti potrošača", što znači da operator (a ni Agencija) nema pravo da ograničava potrošnju korisnika po raznim osnovama. Činjenica je da su svi operatori na zahtjev Agencije još prije mnogo godina (iako i tada bez pravnog osnova) uveli ograničenje internet saobraćaja nakon dostizanja iznosa od 50 EUR iako korisnik to nije tražio. Međutim sadašnji pristup Agencije da uvodi dodatna netražena obavještenja za korisnike koji dostignu iznos od 50 EUR za govorni i SMS saobraćaj (član 22, stav 5) potpuno smatramo nepotrebnim i opet neosnovanim. U današnje vrijeme kada se sva komunikacija svodi uglavnom putem interneta možemo da razumijemo potrebu za ograničenje tog resursa (iako kao što smo naveli smatramo da nema uporište u ZEK-u) ali sa druge strane smatramo nepotrebnim da se nameće ograničenje za govorni i SMS saobraćaj iz kog razloga predlažemo brisanje tog dijela.

Stavovi 9 i 10 člana 22 Pravilnika nameću više obaveza od onih koji su propisane ZEK-om jer se zakonom daje opcija da se korisnik obavijesti prije dostizanja bilo kakvog ograničenja potrošnje ili kad je usluga u potpunosti iskorišćena, što bi značilo na 80% ili 100%, ali bez obaveze da budu oba obavještenja. Ovo posebno nema logike kada postoje ograničenja potrošnje na minimalne iznos od nekoliko centi ili par eura gdje se oba limita dostižu u bliski vremenski period. Predlažemo da se ova dva stave brišu iz Pravilnika a implementacija ove zakonske obaveze treba da bude odluka operatora.

Stavovi 11 i 12 člana 22 Pravilnika nameću obavezu da u slučaju paketa koji u okviru mjesečne pretplate uključuju određeni obim usluge (npr. minuti poziva, broj SMS poruka, količina prenosa podataka), operator mora krajnjeg korisnika obavijestiti o dostizanju 80% i 100% ugovorene količine. Član 144 stav 5 ZEK-a definiše da "ako se usluge koje pruža operator obračunavaju na osnovu vremenskog perioda ili potrošene količine saobraćaja, operatori iz stava 1 ovog člana potrošačima obezbjeđuju mogućnost praćenja i kontrole korišćenja svake usluge ponaosob, kao i pristup blagovremenim informacijama o nivou potrošnje usluga iz tarifnog plana". Iz navedenog člana ZEK-a se nigdje na navodi obaveza slanja obavještenja o potrošnji resursa i to na 80% i 100%, već se nameće obaveza da korisnik ima način da prati svoju potrošnju i da ima pristup tim informacijam. Smatramo da besplatne mogućnosti koje nudimo da se saznaju sve tražene informacije (putem mobilne aplikacije, USSD koda i pozivom korisničkog centra) ispunjavaju navedeni član ZEK-a i da Agencija nema pravni osnov da nameće dodatne obaveze operatorima. Predlažemo brisanje ova dva stava."

Komentari

MTEL-a

stav 4 tačka 4: "Koje vrste potrošnje ??????"

Odredjeni broj puta odradjeni kanali"

stav 5: "Ovo znaci odvajanje limita po tipu usluge"

stav 6: "Prilikom zaključenja ugovora ili u bilo kom trenutku"

stav 7: "Prilikom poziva na call centarnije moguće sa sigurnoscu utvrditi identitet korisnika"

Komentari

Telemach-a

"Odredba čl.22 je regulisana čl.144 ZEK-a i u pomenutom članu zakona nije predviđena mogućnost propisivanja njegove dalje primjene podzakonskim aktom, te samim tim ne postoji zakonsko ovlašćenje za propisivanje istog. Nezavisno od prednje činjenice, u slučaju da je i predviđen odgovarajući zakonski osnov za propisivanje čl.22, isti predviđa dodatne prava i obaveze za operatora i korisnike (st.3,4,5,6 su samo neke od njih)koje ne mogu biti propisivane pravilnikom, zbog čega norma može biti nezakonita i po ovom osnovu.

Kod odredbe čl. 22 st.1 i 4 smatramo da treba dopuniti na način da se obaveze predviđene u ovoj odredbi odnose samo na mobilnu telefoniju, jer iste nije moguće na ovaj način predvidjeti u fiksnoj telefoniji i ova norma ne bi bila sprovodiva u praksi."

Odgovori Agencije

Stav 4 tačka 4 odgovor CT i Mtel:

Odnosi se na trenutnu potrošnju za uslugu koju operator pruža korisniku. Operatori mogu da biraju kanal komunikacije, ali usluga mora biti besplatna.

Stav 5 odgovor CT i Mtel:

Iz teksta odredbe proizilazi da se podrazumijeva da je u pitanju obračunski period od mjesec dana. Osim toga u stavu 8 je navedeno "limit mjesečne potrošnje".

Stav 6 odgovor Mtel:

Jasno je definisano stavom 7 ovog člana.

Stav 7 odgovor CT:

Iz formulacije odredbe jasno je da svi kanali nisu obavezni (postoji riječ "ili").

Stav 1 i 4 odgovor Telemach:

Ograničenje i kontrola potrošnje mora biti omogućeno i korisnicima fiksne telefonije. S tim u vezi, pojedine odredbe ovog člana se primjenjuju u mjeri mogućeg.

Stav 9 i 10 odgovor ONE:

Ove odredbe se već primjenjuju od strane pojedinih operatora, tako da je potrebno, kao primjer dobre prakse, ovo primijeniti kod svih operatora.

Stav 11 i 12 odgovor ONE:

Isto kao odgovor na komentar stav 9 i 10.

Napominjemo da je član 102 stav 5, 6 i 7 EECC pravni osnov za član 22 Nacrta pravilnika:

"5. Pružaoci naročito obavještavaju potrošače prije dostizanja bilo kakvog ograničenja potrošnje koje su nadležni organi utvrdili u koordinaciji, prema potrebi, s nacionalnim regulatornim tijelima, i koji su uključeni u njihov tarifni plan, kao i kada je usluga uključena u njihov tarifni plan u potpunosti iskorišćena.

6. Države članice mogu da zadrže u svom nacionalnom zakonodavstvu ili da u njega uvedu odredbe kojima se od pružalaca usluga zahtijeva da pruže dodatne informacije o nivou potrošnje, kao i odredbe za privremeno sprečavanje daljeg korišćenja relevantne usluge u slučaju kada je premašeno finansijsko ili količinsko ograničenje koje utvrdi nadležni organ.

7. Države članice i dalje mogu da zadrže u svom nacionalnom zakonodavstvu ili da u njega uvedu odredbe o aspektima koji nijesu uređeni ovim članom, naročito u cilju rješavanja novonastalih situacija."

Član Nacrta pravilnika

Član 23

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 1 tačka 3: "Suvisna je odredba, u alineji 2 su već dato da treba dati detaljne informacije o izmjenama"

Komentari

MTEL-a

stav 1 tačka 5: "za kablovsku nije primjenljivo jer se oprema izdaje na revers"

stav 4: "ovo nam značajno povećava troškove tarife su istaknute na sajtu"

Komentari

Telemach-a

"Odredbe čl. 23 st. 4 i 5 su odredbe za koje ne postoji osnov u čl. 137 st.21 za ZEKa za njihovo propisivanje, obzirom da je istim propisano da Agencija uređuje samo bliži sadržaj obavještenja o promjeni ugovorenih uslova, te se ovo ne može smatrati ovlašćenjem za propisivanje dodatnih obaveza kao što su dostavljanje obavještenja o najboljim tarifama i za propisivanje minimalnog perioda za dostavljanje obavještenja Agenciji.

Odgovori Agencije

Stav 1 tačka 3 odgovor CT:

Odbija se. Prije svega ističemo da u stavu 1 člana 23 ne postoje alineje samo tačke.

Ako CT misli na tačku 2, Agencija ističe da ocjenjuje da nije suvišno.

Uporedni pregled starih i novih tarifa i resursa je koristan kako bi korisnik donio adekvatnu odluku da li želi da raskine ugovor ili ne zbog promijenjenih uslova.

Po ocjeni Agencije, kako korisnik shodno Zakonu mora dobiti potrebne informacije da bi donio odluku o zaključenju ugovora, tako korisnik mora dobiti i sve adekvatne informacije kako bi donio informisanu odluku i o raskidu ugovora zbog promijenjenih uslova.

Stav 1 tačka 5 odgovor Mtel:

Bez obzira što je ovo trenutna praksa u Mtel-u da opremu daje na revers, ZEK daje pravo korisniku i da zadrži opremu koju je primio od operatora (član 137 stav 17 Zakona).

Stav 4 odgovor Mtel:

Pravni osnov je član 137 stav 2 Zakona u odnosu na konstataciju Mtel-a – odgovor Agencije je da predmet ovog pravilnika nije smanjenje troškova, već zaštita korisnika.

Stav 4 i 5 komentari Telemacha su neosnovani.

Kako operator sam ističe Agencija je ovlašćena da bliže uredi sadržaj obavještenja, a samim tim i rok u kojem se obavještenje mora dostaviti Agenciji radi ocjene usaglašenosti obavještenja sa zakonom i ovim pravilnikom.

Član Nacrta pravilnika

Član 24

Komentari

Crnogorskog Telekoma

Generalno: "materija ovog segmenta postoji u Zakonu mogućnost donošenja podzakonskog akta .

Ne vidimo potrebe da se podzakonski akt ovim bavi I cijenimo da će se odustati od regulisanja ovog pitanja podzakonskim aktom ali svakako moramo prokomentarisati neke odredbe date u ovom segmentu

stav 5: Zakon ovo ograničenje ne predviđa. Zastarelošću se ne gasi potraživanje, odnosno zastarelost potraživanja podrazumijeva da operator dug ne može naplatiti sudskim putem, ali ga zastarelost ne ograničava da korisnik može i dobrovoljno da ga ispuni-plati. "

stav 8: "Nije jasna potreba da se ovo definiše podrazumijeva se. Plaćanje se u većini slučajeva vrši putem bankovnih kartica, stoga je ova odredba suvisna."

stav 9 tačka 6 alineje 5 i 6, tačka 7 i tačka 9: "Zakon ovo ne propisuje stoga se treba brisati ova alineja.

Zakon ne propisuje ni ovo u dijelu koji definise sadržinu racuna ali mozemo razumjeti potrebu da se stavka nadje na racunu ali je Zakon ipak nije propisao"

stav 9: "Ovo podrazumijeva da moze biti implementirano jedno ili dugo: Ili redni broj I ukupan broj svih rata ili samo datum fakturisanja poslednje rate?"

stav 10: "Dodati riječ „opravdani“ (zahtjev)"

stav 11: "Listing se dostavlja na nacin kako se dostavlja I racun u elektrosnom obliku (osim izuzetaka koje propisuje st 2 cl 151.

To treba biti jasno mada smatramo da se podrazumijeva ali ako se dostavlja u papirnoj formi to moze biti dokument koji sadrzi veoma veliki broj stranica a onda bi operatoru moralo biti omoguceno da naplati tu uslugu"

stav 12 tačke 3, 4 i 5: "Brisati alijeneje jer Zakon ovo nije propisao

Ovo bi bila pretjerana regulacija, jer implementacija mora biti zahtjevna iz vise aspekata pa I finansisjskih"

Komentari

ONE-a

"Članom 24 je definisano pitanje informacije o sadržini i dostavljanju računa.

Član 151 ZEK-a jasno definiše spisak obaveznih elemenata koji račun i listing treba da sadrže. Navedenim članom se nigdje ne navodi da će se podzakonskim aktom, ukoliko Agencija želi, taj spisak širiti. Naime, u članu 24 stav 9 tačka 6 alineja 5 Pravilnika, Agencija dodaje bez osnova da račun mora da sadrži "pozive prema kratkim kodovima za svaku grupu posebno". U istom članu stav 12 tačke 3, 4 i 5 opet nisu predviđene ZEK-om i predstavljaju puku želju Agencije da ima određene stavke na računu iako bez osnova. Imajući u vidu navedeno smatramo da cijeli član treba brisati jer ova materija je jasno propisana ZEK-om i nema potrebe za dodatnim pojašnjenjima."

Komentari

MTEL-a

stav 3: "U saglasnosti sa ZZP-om!? Različita praksa kod javnih preduzeća!!! "

stav 4: "Sa svim ovim podacima, račun će imati nekoliko strana"

Komentari

Telemach-a

"Odredbe čl.24 i 25 su dopuna čl.151 ZEKa i ne mogu biti propisane na osnovu članova zakona koji su navedeni u uvodnom dijelu teksta nacrtu, niti vidimo bilo kakvu mogućnost da ove norme mogu predstavljati dalju razradu odredbi iz zakona. Takođe ni u ostatku teksta zakona nismo uspjeli pronaći jasan zakonski osnov za njihovo donošenje, što u krajnjem podrazumijeva da Agencija kao donosilac nema zakonsko ovlašćenje za njihovo propisivanje.

Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za propisivanje cijelog člana- odredba čl.24 st.5 je u suprotnosti i sa Zakonom o zaštiti potrošača kojim je propisano (čl.35 st.3) da račun mora da sadrži posebno iskazan iznos potraživanja starijih od dvije godine."

Odgovori Agencije

Stav 5 odgovor CT:

Formulacija ovog stava je bila kompromis operatorima koji su insistirali da ne mogu da ispune obavezu kako je propisano članom 35 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača. Cijeneći komentare operatora stav 5 se mijenja tako da glasi:

"Račun mora da sadrži i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijih od dvije godine, kao i, ako je obračunata kamata, iznos i period na koji se ona odnosi."

Vezano za komentar CT da se zastarjelošću potraživanje ne gasi, već da operator samo ne može sudskim putem da naplati potraživanje ali da korisnik i dalje dobrovoljno može da plati dug, Agencija ističe da su navodi apsolutno tačni i da upravo zato insistiranje na ovakvoj stavci u računu je neophodno.

Očigledno da i pored toga što ovakva odredba postoji u Zakonu o zaštiti potrošača od 2014. godine operatori istu nisu poštovali na koji način su potrošači dovedeni u nepovoljniji položaj jer su onemogućeni da dobiju jasnu informaciju o stanju njihovog dugovanja.

Komentar takođe nije jasan s obzirom na činjenicu da su sami operatori na sastancima povodom predmetnog pravilnika vezano za ovu odredbu isticali da ne postoje korisici koji imaju zastarjela potraživanja.

- Vezano za komentar Telemacha istim povodom Agencija je prihvatila i u računu moraju biti iskazani i dugovi stariji od dvije godine, ali kao posebna stavka u odnosu na dug koji nije zastario.

- Odgovor na komentar ONE da "puka želja Agencije ne može bit realizovana kroz pravilnik, niti da Agencija može da širi listu obaveznih podataka koje račun mora da sadrži, konkretno "pozive prema kratkim kodovima za svaku grupu posebno", Agencija upućuje na Prilog VI EECC kojim je definisano šta sve nezavisno regulatorno tijelo može da traži da bude iskazano na računu.

Konkretno, vezano za pozive prema kratkim kodovima propisuje:

„Na takvim raščlanjenim računima po stavkama izričito se navodi identitet dobavljača i trajanje naplaćenih usluga prema bilo kojem broju s posebnim tarifama, osim ako je krajnji korisnik zatražio da se takve informacije ne navode“.

- Što se tiče komentara MTELa da je praksa različita kod javnih preduzeća, to samo znači da pružaoci usluga od javnog interesa ne poštuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Stav 8 odgovor CT:

Odredba je u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Stav 9 tačka 6 alineja 5 i 6 i tačka 7 odgovor CT i ONE:

Odbija se. Cilj raščlanjenog računa je kontrola potrošnje i pogodan način obavještenja korisnika.

Odgovor na ove komentare dat je kroz odgovor na komentare ONE.

Stav 9, tačka 9 odgovor CT:

Ispravno tumačenje.

Stav 10 odgovor CT:

Odbija se. Nadležni sudovi i Agencija, kao i drugi organi, vrše svoje nadležnosti u skladu sa zakonom, pa njihovi zahtjevi moraju biti opravdani.

Stav 11 odgovor CT:

Odbija se. Odredba člana 151 stav 8 Zakona je pravni osnov za ovaj stav.

Stav 12 tačka 3, 4 i 5 odgovor CT i ONE:

Odbija se. Najveći broj nabrojanih stavki operatori već iskazuju u svojim listinzima, osim toga listing služi za kontrolu računa i podrazumijeva se da sadrži podatak o svakoj ostvarenoj komunikaciji. Inače, Zakon navodi samo minimum sadržaja listinga, a regulator je ovlašten da propiše detaljniji sadržaj listinga.

Komentari

Crnogorskog Telekom

"Nije jasna potreba za uvođenjem ove odredbe niti na osnovu koje Zakonske odredbe se ona uvodi prva tacka se podrazumijeva a to osiguravaju i druge obaveze po Zakonu a prije svega član 148 Zakona a narocito član 216 st 1 tačka 19)

Nije jasno cemu ova evidencija u tackama 2 i 3 i na koji nacin bi se vodila"

Komentari

ONE-a

"Članom 25 je definisano pitanje raspoloživosti tačnih podataka za ispis računa.

Agencija se poziva na član 148 stav 1 ZEK-a kao osnov za član ovog Pravilnika. Prije svega, ne vidimo opravdanost definisanja ove materije kroz ovaj Pravilnik koji bi trebalo da se odnosi na krajnje korisnike i njihova prava. Operator nesporno ima obavezu da registruje podatke o pruženim uslugama shodno tačnom obračunu. Međutim, Agencija pokušava da uvede novu obavezu za operatora da "vodi evidenciju koja služi kao potvrda ispravnosti računa ili dugovanja vodeći pri tome računa o posebnim propisima za zaštitu podataka o ličnosti", uz ponovno miješanje sa nadležnostima iz drugih zakona i bez pravnog osnova. Takođe, nije jasno o kakvoj evidenciji se radi i koji su drugi nadležni organi koji mogu da traže bilo kakve podatke u vezi obračuna korisničkih usluga. Predlažemo brisanje cijelog člana."

Komentari

MTEL-a

stav 1: "Potrebna jasnija formulacija"

Komentari

Telemach-a

"Isto kao na član 24"

Odgovori Agencije

Odgovor na komentar CT i ONE:

U pripremi ove odredbe Agencija je imala u vidu situacije iz prakse kada se u postupcima po zahtjevima korisnika utvrde razlike između računa i detaljnog računa, kao i greške u računima koje operator evidentira tek nakon obraćanja korisnika prigovorom operatoru, odnosno zahtjevom Agenciji.

Tačka 2 odgovor CT i ONE:

Radi jasnijeg tumačenja Agencija stav 2 mijenja na način što će umjesto riječi "vodi evidenciju koja služi" stajati riječi "čuva podatke koji služe".

Tačka 3 odgovor CT:

Zbog prethodne izmjene tačke 2 i tačka 3 se mora izmijeniti na način što se riječi "provjera evidencije" mijenjaju sa riječima "uvid u podatke".

Komentari

Crnogorskog Telekom

"Zakon o elektronskim komunikacijama u članu 148 st 2) jasno navodi po kom propisu se vrši provjera Sistema a to je nadležnost sasvim drugog državnog organa

Član 26 ovog Pravilnika je stoga u potpunosti suvisan i treba ga brisati"

Komentari

ONE-a

"Članom 26 je definisano pitanje provjere sistema za obračun i naplatu usluga.

Članom 148, stav 2 ZEK-a jasno je navedeno da "provjera tačnosti registrovanih podataka vrši se u skladu sa zakonom kojim se uređuje sistem mjernih jedinica i postupci ocjenjivanja usaglašenosti mjerila sa propisanim zahtjevima" (Zakon o metrologiji sa brojnim podzakonskim aktima koji prate ovaj zakon). Nema osnova da se bilo koji drugi organ bavi metrologijom osim Zavoda za metrologiju koja je jedina ovlaštena ustanova u Crnoj Gori za provjeru mjerila. Imajući u vidu navedeno Agencija nema nikakva ovlaštenja u tom dijelu i svakako nema pravni osnov da običnim podzakonskim aktom dodatno nameće obaveze koje su propisane zakonom van njene nadležnosti."

Komentari

Telemach-a

"Za odredbu čl.26 smatramo da ne može biti propisana predmetnim podzakonskim aktom na osnovu članova zakona koji su navedeni u uvodnom dijelu teksta nacrta, niti vidimo bilo kakvu mogućnost da ova norma predstavlja dalju razradu odredbi zakona. Takođe ni u ostatku teksta zakona nismo uspjeli pronaći jasan zakonski osnov za njeno donošenje, što u krajnjem podrazumijeva da Agencija kao donosilac nema zakonsko ovlaštenje za propisivanje iste.

Pored toga što smatramo da ne postoji osnov za propisivanje čl.26 isti je preširoko postavljen bez jasno određenih granica u pogledu postupanja Agencije. Operator je dužan da posluje u okviru koji je postavio zakon, dok primjenu istog u granicama svojih ovlaštenja kroz postupak inspekcijskog nadzora kontroliše Agencija. Navedenim članom predviđa se da operator na zahtjev Agencije izvrši kontrolu o svom trošku i da nakon toga izvijesti Agenciju koja će cijeniti da li postoji potreba za poboljšanjima. Navedeni postupak kako se može zaključiti ne predstavlja inspekcijski nadzor koji se sprovodi u skladu sa zakonom, dok poboljšanja nisu utvrđene nepravilnosti koje bi operator trebao otkloniti kako bi poslovaao u skladu sa zakonom."

Odgovori Agencije

Odgovor na komentare svih operatora:

Operatori su citirali relevantne odredbe člana 148. Međutim, najstroži prekršaj za koji je zapriječena novčana kazna u procentu od 1% do 10% ukupnog godišnjeg prihoda za obračunsku godinu koja je prethodila godini u kojoj je napravljen prekršaj propisan je ako shodno članu 216 stav 1 tačka 19 operator ne registruje tačno podatke o pruženoj usluzi u skladu sa članom 148.

Kontrolu registracije podataka o usluzi vrši inspektor za elektronske komunikacije koji je zaposlen u Agenciji. U tom smislu nadležan je da naloži redovno ili vanredno mjerenje kod Zavoda za metrologiju ili kod drugog ovlaštenog lica.

Shodno članu 7 Zakona o metrologiji Zavod za metrologiju sarađuje i pruža stručnu pomoć nadležnim inspekcijskim organima.

U tom smislu Agencija je nadležna da bliže uredi pravila kontrole sistema za obračun usluga.

Član Nacrta pravilnika

Član 27

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 1: "Nije jasna potreba propisivanja ove odredbe

Sadržina cjenovnika je Zakonom propisana i korisnik može da se upozna sa svim cijenama koje se primjenjuju i na osnovu kojih se obračunavaju troškovi saobraćaja koje korisnik napravi, koji je iznos mjesečne pretplate i koje naknade treba platiti. Odredba se može brisati ali i ako ostane nema uticaja i ne vidimo koji je njen smisao"

Komentari

Telemach-a

"Odredba čl.27 predstavlja dopunu čl.134 ZEKa, dok istovremeno ne postoji normativno ovlašćenje za njeno propisivanje zbog čega smatramo da njena implementacija kroz tekst predmetnog pravilnika ne bi bila u skladu sa zakonom."

Odgovori Agencije

Odgovor na komentare CT i Telemach:

Pojmom "ugovorna dokumentacija" propisano je da istu čini i cjenovnik. Iz toga razloga je navedena odredba data u pravilniku radi cjelovitosti teksta i preciziranja šta cjenovnik treba da sadrži.

Član Nacrta pravilnika

Član 28

Komentari

Crnogorskog Telekom

"Ova odredba je suvisna u dokumentu koji definiše informacije koje treba a sadrže opšti uslovi pružanja usluga"

Odgovori Agencije

Odgovor na komentar CT:

Nezavisni alat je alat koji pomaže korisnicima u prikupljanju informacija o uslugama shodno svojim preferencijama, prije nego donesu odluku za zaključivanje određenog ugovora.

U tom smislu njeno mjesto jeste u predmetnom pravilniku.

Član Nacrta pravilnika

Član 29

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 6: "Precizirati da elektronskim putem na zvaničnu mail adresu za prigovore. Ovo je neophodno definisati jer korisnici često šalju prigovore i na mail adrese direktora sektora ili izvršnog direktora."

stav 10, 11, 12, 13 i 14: "Oznacene odredbe nemaju nikakve veze sa materijom Pravilnika odnosno informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga"

Komentari

ONE-a

"Članom 29, stav 11 definiše se šta evidencija primljenih prigovora treba da sadrži.

Agencija pokušava kroz ovaj Pravilnik da reguliše neka pitanja koja nisu povezana sa krajnjim korisnicima i ne utiču na njihova prava tj. nisu relevantna za opšte uslove koji bi trebalo da su predmet ovog Pravilnika. Naime, pitanje vođenja evidencije je jedno od njih. Agencija navodi veću listu obaveznih elemenata evidencije, pri čemu smatramo donekle opravdanim samo prve tri i to: datum prijema prigovora, predmet prigovora i datum slanja pisanog odgovora krajnjem korisniku. Tačke 4,5,6,7,8 i 9 navedenog stava su potpuno neosnovane i nepotrebno uvode dodatnu obavezu za operatore, iz kog razloga predlažemo njihovo brisanje."

"Članom 29, stav 12, 13 i 14 definišu se dodatne obaveze koje operator ima povodom evidencije primljenih prigovora.

Komentar za ove stavove se naslanja na prehodno navedeni komentar da Agencija nema pravni osnovi da definiše ovakve dodatne obaveze operatorima. Cilj svih operatora je da poboljšavaju svoju mrežu i logično je da se prigovori korisnika koriste kao smjernica gdje se može nešto poboljšati. S druge strane, nametanje obaveze da se sistemski vodi evidencija i po tome postupi je potpuno neosnovano i ne vidimo potrebu i korist za time. Predlažemo brisanje navedenih stavova."

Komentari

MTEL-a

stav 12: "Obrazac od EKIP-a za popunjavanje takvog izvještaja!?"

Komentari

Telemach-a

"Odredbe čl.29 i 30 su dopuna čl.153 odnosno čl.154 ZEKa za koje se predviđa čak isti naziv i ne mogu biti propisane na osnovu članova zakona koji su navedeni u uvodnom dijelu teksta nacрта. Pored toga, materija koja je predmet čl.30 regulisana je Zakonom o upravnom postupku te ista ne može biti predmet podzakonskog akta, dok ni u ostatku teksta zakona nismo uspjeli pronaći jasan zakonski osnov za njihovo donošenje, što u krajnjem podrazumijeva da Agencija kao donosilac nema zakonsko ovlaštenje za njihovo propisivanje."

Odgovori Agencije

Stav 6 odgovor CT:

Odbija se. Ovakve situacije se dešavaju i Agenciji prilikom obraćanja korisnika, i u tom slučaju mail bude prosljeđen nadležnoj službi. Operator treba sam da uredi proceduru za prijem mailova i informiše korisnike o dostupnim mail adresama.

Stav 12 odgovor Mtel:

Agencija će prilikom traženja za dostavu podataka operatorima dostaviti obrazac.

Ostali komentari CT, ONE i Telemach:

Odbija se. Ovakvi podaci se već dostavljaju Agenciji, a shodno članu 203 Zakona Agencija ima pravo da traži dostavu istih.

Zaštita korisnika usluga od opšteg interesa je upravna aktivnost shodno članu 3 Zakona o upravnom postupku, a nadležni sud tretira pružaoce usluga, uzimajući u obzir specifičnosti ZEKa, kao lex

specijalis, da se prigovor ne podnosi Agenciji kao organu nadležnom da vrši nadzor nad operatorima, već pružaocu usluge – operatoru, i tretira pružaoce usluga elektronskih komunikacija kao prvostepeni organ koji je dužan da poštuje minimum principa upravnog postupka. U tom smislu Agencija kao nadzorni organ koji rješava po zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova u slučajevima kada je prigovor korisnika-potrošača odbijen od strane operatora ima pravo da traži podatke relevantne za ocjenu stepena zaštite krajnjih korisnika.

Član Nacrta pravilnika

Član 30

Komentari

MTEL-a

stav 2: "Ovlašćeni službenik iz EKIP-a ili Inspektor!?"

Komentari

Telemach-a

"Isto kao za član 29"

Odgovori Agencije

Vezano za komentar MTEL-a Upravni postupak po zahtjevu za vansudsko rješavanje sporova u Agenciji vodi ovlašćeno lice, kako je to definisano članom 8 Zakona o upravnom postupku.

Inspektor za elektronske komunikacije se u ovom postupku angažuje na predlog ovlašćenog lica ukoliko treba provjeriti tačnost određenih podatka ili ukoliko postoji sumnja da je učinjen prekršaj vezano za zaštitu korisnika.

Član Nacrta pravilnika

Član 31

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 8: "Prije tacke dodati rijeci: "ili u svojoj ponudi imati pakete prilagodjene korisnicima koji sezonski koriste uslugu". "

stav 10: "Dodati nakon rijeci "opomena" zagradu I specificirati nacin slanja opomene u elektronskom ukljucujuci SMS/email/web, app/OSD poruka na ekranu ili pisanom obliku) "

stav 12: "Prije tacke dodati rijeci „osim ako cjenovnikom tj ponudom operatora namijenjenoj korisnicima koji servis koriste sezonski nije druagacije utvrdjeno,, "

Komentari

MTEL-a

stav 7: "Mirovanje, privremena suspenzija, pojasniti."

Komentari

Telemach-a

stav 6: "Iako iz gore navedenih razloga ne postoji osnov za njeno propisivanje odredba čl. 31 st.6 može i nanijeti gubitke operatorima ako se omogući korisnicima da u slučaju minimalnog trajanja

obaveze od 24 mjeseca 30% vremena ne koriste uslugu. Smatramo da će ovakvo rješenje imati negativan uticaj na visinu ponuđenih akcija od strane operatora.”

stav 9: “Kod odredbe čl.31 st.9 (a to je i ranije ukazivano Agenciji) nemaju svi operatori definisanu naknadu za pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.”

Odgovori Agencije

Stav 6 odgovor Telemach:

Ovakva odredba ne sprječava operatore da u svojim opštim uslovima propišu da u slučaju ugovora sa minimalnim periodom trajanja isti se produžavaju za vrijeme privremenog ograničenja usluge iz stava 6, odnosno na zahtjev korisnika.

Takođe ovu mogućnost operatori već pružaju.

Stav 7 komentar Mtel nije jasan, pa nije moguće dati odgovor.

Stav 8 odgovor CT:

Odbija se. Ovom odredbom se operatori ne onemogućavaju da nude različite pakete uključujući i sezonske.

Stav 10 odgovor CT:

Agencija se ne bi bavila formom opomene, već je važno da je prihvatljiva za korisnika i dokaziva u eventualnom postupku.

Stav 12 odgovor CT:

Odbija se. Svaka cijena treba da odgovara stvarnim troškovima, napominjemo da operatori u svojoj ponudi imaju i besplatna uključjenja.

Član Nacrta pravilnika

Član 32

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 3: “Nije jasno koji minimum usluga se primjenjuje kod kombinovanih paketa”

stav 3 tačke 2 i 3: “Ranije smo iskazali bojazan da se ova obaveza uopste može izvršiti.

Iznijeli stav da je tehnički izazovno i da treba i vremena da se uopste ispita da li je moguće i koje bi izmjene na sistemima trebalo primijeniti. Na kraju moramo podsjetiti da distribucija i ovih kanala uzrokuje troškove za operatora (primjera radi naknade koje se placaju organizacijama koje štite autorska i srodna prava).

Dodati novi stav 4 koji glasi: Ukoliko operator nema tehnickih mogucnosti da pruži minimum usluga iz prethodnih stavova operator ima pravo naplate proporcionalnog dijela mjesečne pretplate predmetne usluge ostvarene do privremenog ograničenja a nakon toga mjesečnu naknadu za pristup mreži ili drugu sličnu naknadu propisanu cjenovnikom

Stoga smatramo da odredbe ovih tacaka 2 i 3 treba brisati ili na kraju obje tacke dodati rijeci „ako postoje tehnicke mogucnosti”.”

Komentari

Telemach-a

"Za propisivanje čl.32 kao osnov se navodi čl.158 st.4 ZEKa kojim je propisano da Agencija može da naloži operatoru minimalni obim usluga koje će korisnicima biti na raspolaganju za vrijeme privremenog ograničenja. Dakle, zakon je Agenciji dao ovlašćenje da u za to predviđenom postupku operatoru naloži minimalni obim usluga u slučaju privremenog ograničenja usluge kada korisnik ima neizmirenih dugovanja. Moguća namjera zakonodavca je bila da Agencija utvrđuje minimalni obim usluga kroz poseban postupak, zato što svi operatori nemaju tehničke mogućnosti da na isti način ograničavaju svoje usluge, dok se formulacija „ da naloži operatoru“ iz zakona teško može tumačiti kao normativno ovlašćenje za donošenje podzakonskog akta. Zato, u zakonu za čl.32 nema ovlašćenja za propisivanje, a istovremeno sadrži dodatne prava i obaveze za korisnike koji se ne mogu propisivati podzakonskim aktima.

stav 3 tačka 2 i 3: ukazivano da nemaju svi operatori tehničke mogućnosti da ispune ove obaveze."

Odgovori Agencije

Stav 3 odgovor CT:

Sve zavisi od toga koliko je usluga uključeno u paket. Cilj je da se obezbijedi minimum za svaku uslugu koja je korisniku dostupna shodno potpisanom ugovoru.

Stav 3, tačka 2 i 3 odgovor CT i Telemach:

Rješenje se već primjenjuje. Nejasno kakve veze ima komentar za naknade za autorska i srodna prava sa predloženim stavovima.

Komentar Telemacha je nelogičan pa Agencija ne može dati odgovor.

Član Nacrta pravilnika

Član 33

Komentari

Crnogorskog Telekoma

stav 2: "Vec je prethodno komentarisano propisivanje obaveznog probnog perioda

To treba ostaviti operatoru da li ce u neku od svojih ponuda ukljuciti probni rok"

Stavovi 4, 5 i 6: "Ovo nije zakonska obaveza operatora i stoga odredbe st (4) I (5) I (6) treba brisati

Uz to ovo bi bila pretjerana regulacija koja treba da obaveže operatora da nesto implementira sto moze biti zahtjevno iz vise aspekata a da to posle to treba da deaktivira na zahtjev korisnika.

Korisnik je I sam svjestan da saobraćaj u romingu ima neke druge cijene I vodi racuna prije nego se nadje u romingu o troškovima koje može imati , informise se sa sajta operatora na kome su dostupni I cjenovnici usluga I korisne informacije koje se odnose na usluge roaminga"

Komentari

ONE-a

"Članom 33, stav 2 definiše se da "u slučaju sklapanja ugovora za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem mobilne elektronske komunikacione mreže uz uslov obaveznog minimalnog trajanja ugovora, operator je obavezan obezbijediti probni period korišćenja usluge u trajanju od najmanje 5 dana i u okviru tog perioda krajnjem korisniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid."

Zakon o obligacionim odnosima jasno propisuje da je definisanje probnog roka moguće samo ukoliko se ugovorne strane izričito tako sporazumiju. Nametanje obaveznog probnog perioda operatorima kroz ovaj član Pravilnika bilo bi u suprotnosti sa osnovnim načelima obligacionog prava i predstavljalo zadiranje u slobodu ugovaranja. Predlažemo brisanje ovog stava."

Komentari

MTEL-a

stav 2: "treba uzeti u obzir troškove operatora"

Odgovori Agencije

Stav 2 odgovor CT:

Prethodno je već dat odgovor na iste komentare u vezi obaveznosti probnog roka, a ovo je slučaj kada je isti obavezan.

Stav 2 odgovor ONE:

Odbija se. Agencija ima pravo da naloži ovakvu mjeru koja nije suprotna ZOO, a u sklopu je nadležnosti Agencije kao regulatornog tijela, naročito imajući u vidu kako iskustva korisnika tako iskustva regulatora iz okruženja.

Stav 4, 5 i 6 odgovor CT:

Odbija se. S obzirom da su i do sada operatori obavještavali korisnike o ulasku u roming zonu Agencija ne vidi ništa sporno da se u takvom obavještenju dodaju i podaci o cijeni poziva, SMS-a i prenosa podataka. Podaci su nepohodni kako zbog zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje, tako i za potrebe operatora u cilju smanjenja prigovora, dugovanja, sudskih troškova i sl. Ističemo da se uvođenjem ove obaveze ne uvećavaju troškovi operatora, s obzirom da operatori korisnicima šalju veći broj poruka nakon njihovog ulaska u roming zonu.

Član Nacrta pravilnika

Član 34

Komentari

Crnogorskog Telekom

stavovi 1, 2 i 3: "Agencija nema Zakonskog osnova za propisivanje ove tri odredbe. Kao što nije imala ni kada je prije jednu deceniju nametnula operatorima obavezu da imaju prepaid korisnički ugovor. Za takvu praksu ni tad ni nakon toga nijesmo nikada culi .Prepaid je specifična usluga i nema potrebe da se regulisu ove oznacene odredbe čija materija treba da ostane poslovna politika operatora kao što je to iznos minimalne dopune prepaid racuna koji je Agencija takodje prije jedne decenije pokušala regulisati."

stav 4: "Nakon riječi korisnik dodati riječi „unaprijed plaćene usluge„"

Komentari

ONE-a

"Članom 34, stav 2 definiše se da "trajanje korisničkog odnosa iz stava 1 ovog člana, nakon aktivacije ili dopunjavanja novčanog iznosa računa ne smije biti kraći od 90 dana".

ZEK ne daje pravni osnov za ovakvo normiranje. Na ovaj način se Pravilnikom nepotrebno i protivno načelu zakonitosti vrši uplitanje u poslovnu autonomiju operatora i uređivanje pitanja koja spadaju u sferu ugovorne slobode i komercijalnih politika. Predlažemo brisanje ovog stava."

Odgovori Agencije

Stav 1, 2 i 3 odgovor CT i ONE:

Odbija se. Još 2020. godine Agencija je u saradnji sa operatorima usaglasila definiciju prepaid korisnika, validnosti dopuna i njihove aktivacije, a ista odgovara zvaničnoj definiciji prepaid korisnika koju je objavila ITU.

Odgovor na komentar CT:

Čudi konstatacija CT da nisu nikada čuli za praksu "prepaid korisničkog ugovora" s obzirom da sam Zakon to poznaje, primjer član 160 stav 16:

"Postojeći operator daje krajnjim korisnicima, na njihov zahtjev, povraćaj cjelokupnog preostalog iznosa unaprijed plaćenih usluga, pri čemu može zaračunati naknadu samo ako je to utvrđeno ugovorom i ta naknada mora biti srazmjerna i primjerena stvarnim troškovima koji nastaju za postojećeg operatora prilikom isplate povraćaja."

Stav 4 odgovor CT:

Odbija se. Nepotrebna je ova dopuna jer se iz samog naziva člana zaključuje da se radi o korisnicima unaprijed plaćenih usluga.

Član Nacrta pravilnika

Član 35

Komentari

Crnogorskog Telekom

Generalno: "Zakon nije predvidio da Agencija donosi ovaj akt .pa ni kao dio nekog podzakonskog akta. Naime u članu 135 st 2 tacka 12) Zakona utvrđeno je ugovor između operatora I krajnjeg korisnika sadrži način refundiranja sredstava korisniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom I ponudjenim uslovima

Ukoliko Agencija ostaje pri namjeri da ipak utvrdi ovaj segment podzakonskog akta u nastavku dajemo komentare"

stav 1: "Nakon rijeci korisniku dodati rijeci:,, koji je prijavio smetnju,,. Ovo da ne bi bilo nedoumica mada je iz ostalih odredaba akta (segmenta podzakonskog akta) jasno da se radi o refundiranju sredstava korisnicima koji su prijavili smetnju.

-Brisati oznaceni dio odredbe u kome se navode dva stava ("iz stave 9 ili 10 vog člana".

-Brisati oznaceni dio ("vrste kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluga i") jer treba ostati pri principu proporcionalnog smanjenja iznosa pretplate"

stav 2: "Ovako formulirano otvara mogućnosti da korisnik pod lošim funkcionisanjem prijavi različite subjektivne ocjene sta pod tim podrazumijeva pa stoga oznaceni dio ("loše funkcionisanje") odredbe treba brisati"

stav 7: "proporcionalni dio je razumno I prihvatljivo opredjeljenje ali su tacke 9 I 10 tj tabele neusaglasene s tim jer se definise minimalni iznos naknade.

Treba ostati na proporcionalnom principu. Taj princip je sadržan I u podzakonskom aktu koji vazi u Republici Hrvatskoj cl 27 Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga Sl list RH br 86/2023

Predlažemo brisanje tabela sadržanih u tackama 4 I 5 ovog akta. U krajnjem kako smo već naglasili Iz Zakona ne proizilazi nadležnost Agencije da podzakonskim aktom utvrđuje ove iznose. Stoga tacke 9 i 10 treba brisati iz ovog segmenta podzakonskog akta I shodno tome izvršiti prilagođavanje ostalih stavova ovog clana.

- Brisati oznaceni dio odredbe ("a koja je objavljena u cjenovniku usluga") jer kombinovani paket ima jedinstvenu mjesečnu pretplatu a ne cijene pojedinačnih usluga. Kod ovih paketa treba predvidjeti da se obračuna proporcionalni dio pretplate ako je afektirana jedna od četiri usluge sadržane u paketu onda je to 1/4 od proporcionalnog dijela mjesečne pretplate."

stav 8: "Brisati "slabijeg funkcionisanja" usljed razloga koji je ranije naveden u komentarima."

stavovi 9 i 10: "Brisati kako je prethodno sugerisano"

Komentari

MTEL-a

stav 5: "Jednostavan može biti i izlazak na lokaciji ali da je u pitanju starije lice koje ne može da telefonski učestvuje u rješavanju problema"

Komentari

Telemach-a

stav 1: "Iako smatramo da ne postoji osnov za njeno propisivanje kod odredbe čl.35 st.1 dok ista ne sadrži i odrednicu da će se refundacija sredstava vršiti na zahtjev korisnika, iz razloga što se dosta prigovora na kraju ispostavi neopravdanim, što bi u praksi dovelo do velikog administrativnog opterećenja operatora da utvrđuje za svaki slučaj posebno da li treba izvršiti refundaciju sredstava ili ne."

stav 2: "Iako smatramo da ne postoji osnov za njeno propisivanje kod odredbe čl.35 st.2 ista je neprecizna jer nije predviđeno da se radi o smetanjama za koje je odgovoran operator, dok posebnu kategoriju smetnji treba definisati koje su prouzrokovane djelovanjem drugih faktora kao što su treća lica i samih korisnika. Ne mogu biti na isti način tretirane okolnosti kao što je npr. pad stuba kojeg operator zakupljuje ili pad drveta zbog kojih dođe do prekida optičkih kablova. U ovim i sličnim situacijama u pitanju su okolnosti za čije otklanjanje operator koji uslugu pruža nije odgovoran, niti može uticati na brzinu otklanjanja kvarova."

stav 4: "Iako smatramo da ne postoji osnov za njeno propisivanje kod odredbe čl.35 st.4 za sve periode trajanja smetnji smatramo da su predloženi izuzetno kratki rokovi za otklanjanje smetnji, a da istovremeno ne dođe do umanjenja pretplate. Takođe neophodno je napraviti razliku za slučaj kada je korisnik odgovoran za smetnju, te propisati da navedeni rokovi se neće primjenjivati kada korisnik svojim postupanjem onemogućiti operatora da smetnju otkloni (nije prisutan na adresi, ne javlja se na telefon i sl.). Trenutno, Telemach garantuje da će u roku od 72 sata otkloniti smetnje te će tek u slučaju porekoračenja ovog roka pretplata biti umanjena. Pored navedenog, vrijeme računanje smetnje je dodatno postroženo iz čl. 25.st.6 i ponovo predlažemo da se trajanje smetnje na osnovu koje će se vršiti refundacija sredstava računa nakon isteka garantovanog roka od 72 sata za otklanjanje smetnje, što je dosta kraći rok nego što je to slučaj u uporednoj praksi."

Odgovori Agencije

Generalni odgovor Agencije na komentare operatora:

Članom 135 stav 2 tačka 12 Zakona je propisano da ugovor naročito sadrži "način refundiranja sredstava korisniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima".

Osim toga u članu 131 koji je pravni osnov za donošenje nacrtu pravilnika, u stavu 4 tačka 5 je propisano da je operatoru zabranjeno da: "obaveže krajnjeg korisnika na izvršenje svih ugovornih obaveza, bez obzira na to da li je operator ispunio svoje ugovorne obaveze".

Agencija je uočila nesrazmjernost u obračunu penala prilikom prijevremenog raskida ugovora od strane korisnika u odnosu na obeštećenje koje operator isplaćuje korisniku u slučaju odstupanja od ugovorenog kvaliteta usluga.

Član 137 stav 15 Zakona propisuje da korisnik u slučaju odstupanja od ugovorenog kvaliteta usluga ima, pored raskida ugovora, pravo na druga pravna sredstva uključujući i refundiranje troškova. Takođe, prilog VIII tačka A. EECC propisuje da ove informacije moraju biti sastavni dio opštih uslova pružanja usluga (član 130, stav 1 tačka 12 Zakona).

Stav 1 odgovor CT:

Odbija se. Jasno je da se radi o refundiranju sredstava korisnicima koji su prijavili smetnju.

Stav 2 odgovor CT:

Pravilnikom o kvalitetu usluga su definisani parametri, pa je takva situacija isključena.

Stav 5 odgovor Mtel:

Invalidna lica imaju prioritet u odnosu na otklanjanje kvara, ali u tom smislu treba da posebnu pažnju posvete i starim licima.

Stav 7 odgovor CT:

Odbija se. Pod "proporcionalno" se ovdje ne misli na postojeći model umanjenja pretplate za broj dana, već se misli na pretplatu kao da je u pitanju stand alone usluga. U Hrvatskoj je određen fiksni iznos penala po danu od 30€, koji operator plaća pretplatniku. Rješenje koje smo predložili je povoljnije za operatore od tog.

Stav 8 odgovor CT:

Odbija se. Prethodno je već komentarisano.

Stav 9 i 10 odgovor CT:

Odbija se. Cilj je promjena dosadašnjeg modela računanja proporcionalno broju dana, koji se pokazao kao neracionalan.

Stav 2 odgovor Telemach:

U stavu 16 je jasno navedeno u kojim situacijama operator nije odgovoran za smanjenje kvaliteta pružene usluge.

Stav 4 odgovor Telemach:

Odbija se, samo je konstatacija.

Član Nacrta pravilnika

Član 36

Komentari

MTEL-a

stav 3: "Treba predvidjeti i obaveznost dostave potvrde o invaliditetu, kao i načn dostave. Uzeti u obzir mogućnost zloupotreba"

Odgovori Agencije

Stav 3 odgovor Mtel:

Detalji na koje upućuje Mtel biće obuhvaćeni Pravilnikom o vrstama povoljnosti i mjera za lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne pomoći, koji je u fazi izrade, a čije donošenje je u nadležnosti Ministarstva za ekonomski razvoj.

Član Nacrta pravilnika

Član 39

Komentari

MTEL-a

"Uzeti u obzir da sve ovo zahtijeva značajne troškove i dodatni obuceni kadar"

Odgovori Agencije

Iako ovo nije komentar Agencija napominje da je predvidjela adekvatan rok za implementaciju ovih normi.

Član Nacrta pravilnika

Član 40

Komentari

MTEL-a

"I ovdje uzeti u obzir mogućnost zloupotreba i način dostavljanja dokaza o invaliditetu, posebno uzimajući u obzir da se kvar prijavljuje pozivom na call centar"

Odgovori Agencije

Iako ovo nije komentar Agencija napominje da su sva ova pitanja regulisana ostalim odredbama ovog poglavlja i ostalim podzakonskim propisima koji regulišu prava invalidnih lica u kojima su implementirane odredbe važećih direktiva koje regulišu pravo jednakog pristupa invalidnih lica.

Član Nacrta pravilnika

Član 42

Komentari

Crnogorskog Telekom

stav 1: "Ovaj rok može biti 2 mjeseca ako se prihvati rok iz člana 44"

stav 3: "Rok od 6 mjeseci može biti prihvatljiv ako se prihvati produženje roka iz čl 44"

stav 4: "Rok treba biti najmanje 18 mjeseci jer su u pitanju veoma zahtjevne obaveze za koje u ovom trenutku ni ne možemo znati da li na tržištu postoje raspoloživa rješenja koja omogućavaju ispunjenje obaveza"

stav 5: "smatramo da i ovaj rok mora biti duži"

Komentari

ONE-a

"Članom 42, stav 4 definiše se da "operatori su dužni da u roku od godine dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika obezbijede tehničke uslove za pristup krajnjih korisnika sa invaliditetom internet stranici i mobilnim aplikacijama iz člana 38 ovog pravilnika"

Smatramo da je navedeni rok od 12 mjeseci za prilagođavanje internet stranice i mobilne aplikacije nedovoljan. Takođe, pored ove aktivnosti operatori moraju cijeli proces rada da prilagodi osobama sa invaliditetom iz kog razlga smatramo opravdanim da se omogući duži period od makar dodatnih 6 mjeseci (ukupno 18 mjeseci od dana početka primjene). Sigurni smo da će i Agencija kada započne

usaglašavanje svoje internet stranice i svih servisa koji se nalaze na internet strani, a koji služe krajnjim korisnicima shvatiti da to nije lak posao i da iziskuje dosta vremena i resursa.”

Komentari

Telemach-a

stav 4: “U slučaju da pravilnik bude usvojen u cjelosti na predloženi način smatramo neophodnim produženje rokova za implementaciju obaveza koje se odnose na lica sa invaliditetom i da rok iz čl. 42 st. 4 bude minimum 18 mjeseci od momenta primjene parvilnika.”

Odgovori Agencije

Stav 1 odgovor CT:

Smatramo da je rok od 4.5 mjeseca od dana stupanja na snagu ovog pravilnika dovoljan za primjenu odredbi, a imajući u vidu da je ZEK stupio na snagu 18.10.2024. godine operatori su bili upoznati sa zakonskim novinama i bili uključeni u proces izrade nacrtu pravilnika u okviru kojeg je održano više zajedničkih sastanaka, dostavljan radni materijal operatorima na upoznavanje i davanje mišljenja, pa smatramo da su imali dovoljno vremena da se pripreme za implementaciju ZEK-a. U prilog ovome ide dopis CT-a kojim je informisao Agenciju da je počeo sa implementacijom odredbi koje se odnose na jednak pristup invalidnih lica. Treba imati u vidu da Agencija ima rok od 30 dana da da saglasnost na Opšte uslove, ali i pravo da da operatoru dodatni rok u slučaju da je potrebno izvršiti određene izmjene. U tom smislu neprihvatljivo je da se zaštita korisnika na način propisan ZEK-om odlaže.

Stav 4 odgovor ONE:

Činjenica je da je ONE prvi od svih operatora počeo da dostavlja račune korisnicima na način kako su oni tumačili Zakon bez prethodne izmjene Opštih uslova poslovanja govori u prilog prethodnom objašnjenju koje je dato CT-u da su operatori imali dovoljno vremena da svoje poslovanje počnu usklađivati sa odredbama novog Zakona.

Član Nacrta pravilnika

Član 44

Komentari

Crnogorskog Telekom-a

“Mora biti ostavljen duži rok bar do drugog kvartala 2026 tj. ne ranije od 1. aprila 2026.”

Komentari

ONE-a

“Članom 44 definiše se da primjena Pravilnika počinje od 01.01.2026. godine.

Imajući u vidu da već sad je očigledno da se Pravilnik ne može usvojiti prije početka oktobra, ostaje svega kratak period od nepuna 3 mjeseca da se većina stvari prilagodi i počne sa primjenom. Smatramo da taj rok nije realan i da ga treba produžiti na makar još dodatnih 3 mjeseca tj. da primjena počne od 01.04.2026. godine. Činjenica da Agencija donosi ovaj Pravilnik pred sami kraj perioda od 12 mjeseci koji je trebao da bude iskorišćen za usaglašavanje sa novim ZEK-om ne bi trebalo da bude na štetu operatora koji treba sada na brzinu da implementiraju veliki broj izmjena.”

Komentari

Telemach-a

"Članom 44. definiše se da primjena Pravilnika počinje od 01.01.2026. godine. Smatramo da rok do kraja godine je isuviše kratak kako bi se poslovni procesi prilagodili i počeli sa primjenom. Zbog toga predlažemo da navedeni rok treba produžiti na makar još dodatnih 4 mjeseca tj. da primjena počne od 01.05.2026. godine, kako se ne bi došlo u situaciju da operatori ne mogu ispuniti postavljene obaveze u datom roku."

Odgovori Agencije

Važi isti komentar kao za član 42.

Komentari na Obrazac sažetka ugovora i odgovori Agencije

Član Nacrta pravilnika

Član 1. Opis usluge, stav 1, alineja 3

- usluga prenosa i distribucije audiovizuelnih medijskih sadržaja - mogu se opisati ponuđene vrste televizijskih paketa ako nije moguće popisati sve kanale uključene u paket;

Komentari

Crnogorskog Telekoma

"Definisati koje bi to bile vrste, npr regionalni filmski, zabavni I sl Ili start Arena soprt paket Pink paket"

Odgovori Agencije

Operatori će sami davati nazive paketima, ali je važno da su ti paketi već unaprijed preciziranog sadržaja, odnosno da postoje objavljeni spiskovi TV kanala koje pojedinačni paketi obuhvataju

Član Nacrta pravilnika

Član 1. Opis usluge, stav 1, alineja 5

-usluge koje ne zavise od broja.

Komentari

Crnogorskog Telekoma

"Dodati ako operator ne pruza tu uslugu navodi se da nije primjenjivo"

Odgovori Agencije

Usvaja se.

Alineja 5 se mijenja tako da glasi:

"usluge koje ne zavise od broja (ukoliko operator ne pruža tu uslugu nije primjenjivo)"

Član Nacrta pravilnika

Član 1. Oprema, stav 1

-detalji o terminalnoj opremi ukoliko je uključena u uslugu (vrsta, marka, model i godina proizvodnje).

Komentari

Crnogorskog Telekoma

"Da li je neophodno da se ovaj podatak unosi šta je svrha?"

Odgovori Agencije

U samom nazivu člana 1 navedeno je da ako ugovor ne uključuje izdavanje terminalne opreme, stavka terminalna oprema iz naslova tačke 1 se briše ili se navodi da nije primjenljiva.

Opis terminalne opreme je predviđen Uredbom EU 2019/2243 o utvrđivanju predloga za sažetak ugovora za pružaoce javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga u skladu sa Direktivom EU 2018/1972

Član Nacrta pravilnika

Član 2. Usluga pristupa internetu i pravna sredstva u slučaju problema, stav 1

Usluga pristupa internetu u fiksnim mrežama

minimalna, uobičajeno dostupna, **maksimalna i reklamirana** brzina preuzimanja i slanja podataka;

Komentari

Crnogorskog Telekoma

"Koja je razlika između ove dvije brzine takodje da li je minimalna ona koju operator garantuje"

Odgovori Agencije

Najčešće reklamirana brzina odgovara maksimalnoj brzini koja je definisana u paketu. Minimalna brzina je najmanja brzina koju garantuje pružalac usluge.

Član Nacrta pravilnika

Član 3. Cijena, stav 5

Informacije o tarifama koje nisu uključene u pretplatu

zbog obimnosti može se navesti da su te informacije dostupne u sklopu potpunih informacija pruženih prije sklapanja ugovora;

Komentari

Crnogorskog Telekoma

"Ukoliko ova stavka već nije pokrivena trećom alinejom onda je potrebno pojašnjenje"

Odgovori Agencije

Upravo u sažetku treba dati preciznu informaciju o svim plaćanjima i tarifama koje nisu uključene u pretplatu. To je cilj sažetka, da bi se izbjeglo da korisnik traži tarife na drugim mjestima ili da nije svjestan svih troškova koji mogu da mu proizađu iz ugovora.

Član Nacrta pravilnika

Član 4. Trajanje, produženje i raskid,

stav 1, Trajanje ugovora

- na određeno vrijeme (navesti ugovoreno trajanje u mjesecima) ili na neodređeno;

Komentari

Crnogorskog Telekom

"Predvidjeti kod neodređenog perioda zakonsku mogućnost sa i bez postojanja minimalnog perioda trajanja ugovora. To je bitna informacija za korisnika

Treba razjasniti da li se pod ugovorom na određeno podrazumijeva da kada istekne ugovor servisi se automatski raskidaju? I onda još postoji ugovor sa minimalnim periodom trajanja nakon čijeg isteka se servisi nastavljaju I ugovor na nedoređeno bez minimalnog trajanja"

Odgovori Agencije

Sažetak daje samo okvir obaveznih informacija sa primjerima šta može biti izostavljeno ako nije primljenljivo u konkretnom slučaju.

U tom smislu smatramo nepotrebnim na svakom pojedinačnom slučaju dopunjavati tekst sažetka koji sam po sebi ne smije biti duži od propisanog imajući u vidu takođe da je propisan i font slova. Svakako i sažetke ugovora operatori će dostaviti Agenciji na saglasnost.

Predsjednik Savjeta

Dr Milan B. Radulović, dipl.inž.el.

Milan B. Radulović

