



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Смернице - „Информисање и едукација корисника/претплатника услуга електронских комуникација“



Садржај

ПОЈМОВНИК	3
СТРАНЕ РЕЧИ	4
УНИВЕРЗАЛНИ СЕРВИС	4
ОБЕЗБЕЂИВАЊЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГА ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ	5
ПРЕНОСИВОСТ БРОЈА	5
ПОДАЦИ О ЛИЧНОСТИ У ЈАВНОМ ТЕЛЕФОНСКОМ ИМЕНИКУ	6
ОБАВЕШТАВАЊЕ О УСЛОВИМА УГОВОРА И ЦЕНАМА УСЛУГА	6
РАЧУН СА ДЕТАЉНОМ СПЕЦИФИКАЦИЈОМ	7
КОНТРОЛА ТРОШКОВА	7
ИДЕНТИФИКАЦИЈА ПОЗИВА	7
ЗЛОНАМЕРНИ ИЛИ УЗНЕМИРАВАЈУЋИ ПОЗИВИ	7
НЕЗАТРАЖЕНЕ ПОРУКЕ	8
УСЛУГЕ СА ДОДАТОМ ВРЕДНОШЋУ	8
ПРЕНОС ПОДАКА И ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ ПУТЕМ МОБИЛНИХ ТЕЛЕФОНА У РОМИНГУ	9
САОБРАЋАЈ У ПОГРАНИЧНОМ ПОДРУЧЈУ	9
SMS ПОРУКЕ КОЈЕ САДРЖЕ СЛОВА: Ћ, Ћ, Ђ, Ђ, Ђ	10
КВАЛИТЕТ УСЛУГА	10

Појмовник

Електронска комуникациона услуга је услуга која се по правилу пружа уз накнаду, а састоји се у целини или претежно од преноса сигнала у електронским комуникационим мрежама, укључујући телекомуникационе услуге и услуге дистрибуције и емитовања медијских садржаја, али не обухвата услуге пружања медијских садржаја или обављања уредничке контроле над медијским садржајима који се преносе путем електронских комуникационих мрежа и услуга, нити обухвата услуге информационог друштва које се у целини или претежно не састоје од преноса сигнала електронским комуникационим мрежама (телефонија, телевизија, итд.);

Комуникација означава размену или преношење информација између одређеног броја особа путем јавно доступних електронских комуникационих услуга, изузев информација које се преносе у склопу услуга јавног емитовања програма преко електронских комуникационих мрежа и које се не могу повезати са одређеним претплатником или корисником, односно примаоцем (говор, порука итд.);

Оператор је лице које обавља или је овлашћено да обавља делатност електронских комуникација;

Опште овлашћење односи се на обављање делатности електронских комуникација у складу са општим условима који се могу прописати за све или за одређене врсте електронских комуникационих мрежа и услуга, у складу са одредбама овог закона;

Универзални сервис представља скуп основних електронских комуникационих услуга одређеног обима и квалитета, које су доступне свима на територији Републике Србије по прихватљивим ценама;

Јавно доступна телефонска услуга је јавно доступна електронска комуникациона услуга за, директно или индиректно, упућивање и примање националних, односно националних и међународних позива преко једног или више бројева из националног или међународног плана нумерације;

Јавна телефонска говорница је јавно доступан телефон чије се коришћење плаћа;

Позив је веза, успостављена путем јавно доступне електронске комуникационе услуге, која омогућава двосмерну гласовну комуникацију;

Конференцијски позив **је веза**, успостављена путем јавно доступне електронске комуникационе услуге, која омогућава гласовну комуникацију између више од два учесника;

Електронска порука је сваки текстуални, гласовни, звучни или сликовни запис, послат преко јавне комуникационе мреже, који се може сачувати у мрежи или у терминалној опреми примаоца све док је прималац не преузме или јој приступи (e-mail, SMS, итд.);

Интернет је глобални електронски комуникациони систем сачињен од великог броја међусобно повезаних рачунарских мрежа и уређаја, који размењују податке користећи заједнички скуп комуникационих протокола односно заједнички скуп правила за слање информација преко мреже;

Терминална опрема је производ, односно његова компонента, која се, у целини или претежно, користи за пружање електронских комуникационих услуга, а прикључује се, директно или индиректно, на одговарајућу терминалну тачку мреже односно физичку прикључну тачку на којој корисник приступа електронској комуникационој мрежи (модем, рутер, телефонски апарат итд.);

Преносивост броја је могућност корисника да промени оператора електронских комуникационих услуга, без промене претплатничког броја;

Услуга са додатом вредношћу је услуга која захтева обраду податка о саобраћају или података о локацији који нису подаци о саобраћају, изван опсега неопходног за пренос комуникације или за обрачун и наплату трошкова;

Оператор услуга са додатом вредношћу је правно лице које пружа услугу са додатом вредношћу и које је свидентирано код Агенције за пружање те врсте услуга;

Корисник је физичко или правно лице које користи или захтева јавно доступну електронску комуникациону услугу;

Крајњи корисник је корисник који не обавља делатност електронских комуникација;

Претплатник је физичко или правно лице које је закључило уговор са оператором јавно доступних електронских комуникационих услуга о пружању тих услуга;

Потрошач је физичко лице које користи или захтева јавно доступну електронску комуникациону услугу за личне потребе, које се претежно не односе на обављање пословне делатности, професије или заната.

Стране речи

SMS (Short Message Service) - сервис који омогућава слање кратких порука преко мобилних комуникационих мрежа;

E-mail (Electronic Mail)- електронска пошта тј. порука послата коришћењем електронских уређаја;

VAS (Value Added Service) – Услуга са додатом вредношћу;

WAP (Wireless Access Point) - бежична приступна тачка;

WEB – интернет;

MMS (Multimedia Messaging Service) – сервис који омогућава слање већег броја алфанумеричких знакова и графике (.gif и .jpg формати), видео (.mpeg4 формат) и аудио-записа (.mp3, .wav и .mid формати) преко мобилних комуникационих мрежа;

Банер - рекламна слика на интернет страници;

Pop up- „искачући прозор“ за оглашавање реклама и огласа;

LTE - бежићна телекомуникацијска технологија која спада у тзв. „четврту генерацију“ 4G;

APN (Access Point Name)- има тачке приступа;

GSM (Global System for Mobile Telecommunications) -међународни стандард за мреже мобилне телефоније;

GPRS (General Packet Radio Service) – услуга која корисницима мобилних телефона омогућава приступ интернету;

HTML (Hyper Text Markup Language) – језик специјално намењен опису интернет страница;

HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)- најчешћи метод преноса информација на интернету;

IMEI (International Mobile Equipment Identity)- јединствени број који је додељен сваком моделу мобилног телефона;

VOIP (Voice Over Internet Protocol) – пренос гласа интернетом;

WiFi (Wireless-Fidelity) – бежична мрежа где се подаци између два или више рачунара преносе путем радио-фреквенција и одговарајућих антена.

Универзални сервис

Основне услуге универзалног сервиса су:

- приступ јавној комуникационој мрежи и јавно доступним телефонским услугама на фиксној локацији, укључујући услугу преноса података која обезбеђује функционалан приступ Интернету;

- приступ услугама обавештења и јавним телефонским именицима;
- коришћење јавних телефонских говорница;
- бесплатно упућивање позива службама за хитне интервенције;
- посебне мере које особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима осигуравају једнаке могућности за приступ јавно доступним телефонским услугама, укључујући упућивање позива службама за хитне интервенције, услугама обавештења и јавним телефонским именицима.

Обезбеђивање доступности услуга особама са инвалидитетом

Оператор јавно доступне електронске комуникационе услуге је дужан да, у оквиру својих техничких могућности, осигура једнаку доступност својих услуга особама са инвалидитетом.

Преносивост броја

Оператор јавно доступних телефонских услуга (оператор давалац броја) дужан је да омогући свом претплатнику, на његов захтев, да приликом промене оператора (оператор прималац броја) задржи додељени број из плана нумерације на одређеној локацији, на коју се односи географски приступни код, односно на било којој локацији, ако приступни код није географски.

Захтев за пренос броја претплатник подноси оператору примаоцу броја и тај захтев се уједно сматра захтевом за раскид уговора између претплатника и оператора даваоца броја о коришћењу услуга у вези са бројем који је предмет захтева за пренос, а уговор се сматра раскинутим тренутком искључења броја из мреже оператора даваоца броја.

Претплатник је дужан да, приликом подношења захтева за пренос броја, оператору примаоцу броја достави нарочито податке о свом идентитету, броју који се преноси и изјаву којом се обавезује да оператору даваоцу броја измири све обавезе по основу претплатничког уговора настале до тренутка искључења броја из мреже оператора даваоца броја, под претњом привремене или трајне суспензије пружања услуга од стране оператора примаоца броја.

Оператор давалац броја може да одбије захтев за пренос броја у мрежи на фиксној локацији ако је:

- поднет од неовлашћеног лица;
- нетачан или непотпун;
- утврђено да постоје неиспуњена доспела дуговања претплатника;
- број већ у поступку преноса;
- претплатник у мрежи даваоца броја краће од шест месеци;
- број непостојећи, привремено или трајно искључен из мреже даваоца броја;
- захтев за пренос броја истовремено и захтев за промену географског приступног кода;
- тражен пренос броја који је један из везане серије бројева (појединачни бројеви у ISDN серији или један од бројева у ПБХ серији) или припада корисничкој групи бројева у мрежи оператора даваоца броја;
- број на систему који не омогућава пренос броја.

Оператор давалац броја може да одбије захтев за пренос броја у јавној мобилној мрежи ако је:

- захтев поднело неовлашћено лице;
- захтев за пренос броја нетачан или непотпун;

- нерегистрован препаид корисник;
- утврђено да постоје неиспуњена доспела дуговања претплатника, укључујући све обавезе које проистичу из претплатничког уговора услед превременог раскида уговора према оператору даваоцу броја;
- број већ у поступку преноса, или је од последњег преноса броја протекло мање од три месеца;
- претплатник (корисник) користио услуге оператора даваоца броја краће од три месеца;
- број украден, непостојећи, привремено или трајно искључен код оператора даваоца броја;
- тражен пренос броја који је један из везане серије бројева или припада корисничкој групи бројева код оператора даваоца броја.

Подаци о личности у јавном телефонском именику

Пружалац услуга јавног телефонског именика дужан је да без накнаде обавести претплатника о намери да његове личне податке укључи у јавно доступан телефонски именик у штампаној или електронској форми, о сврси именика, доступности личних података преко услуга обавештења, као и могућностима за претрагу личних података од стране трећих лица преко функција претраге у електронској форми именика.

Претплатник има право да, по пријему обавештења, одбије сагласност за укључивање личних података у јавно доступан телефонски именик.

Пружалац услуга јавног телефонског именика дужан је да претплатнику, чији се лични подаци налазе у јавно доступном телефонском именику, омогући проверу или исправку података, као и могућност повлачења дате сагласности, односно брисања личних података из јавно доступног телефонског именика, на једноставан начин и без накнаде.

Пружалац услуга јавног телефонског именика дужан је да прибави додатни пристанак претплатника пре омогућавања употребе података из јавног телефонског именика у сврхе различите од ступања у контакт са претплатником преко личног имена и презимена, односно назива претплатника или минимума других његових идентитетских ознака.

Оператор који пружа јавно доступне телефонске услуге дужан је да:

- сачини и води ажуран јавни телефонски именик са подацима својих претплатника;
- обезбеди корисницима својих услуга приступ услугама обавештења и јавним телефонским именицима.

Обавештавање о условима уговора и ценама услуга

Оператор је дужан да своју услугу понуди на начин који потрошаче јасно и недвосмислено обавештава о условима закључења уговора.

Оператор је дужан да услове уговора и ценовник учини јавно доступним на погодан начин.

Оператор је дужан да претплатника, најмање месец дана унапред, обавести на погодан начин о намери једностране измене услова уговора, као и праву претплатника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен.

Претплатник има право да, по пријему обавештења, раскине уговор без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, ако се најављеним једностраним изменама битно мењају услови под којима је уговор закључен, на начин који није на корист претплатника, а нарочито у погледу спецификације услуга (садржај пакета) и услова за коришћење услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима.

Рачун са детаљном спецификацијом

Оператор је дужан да претплатнику, на његов захтев, изда рачун који садржи детаљну спецификацију пружених услуга са обрачуном задужења за сваку појединачну услугу, ради једноставне провере и контроле трошкова пружених услуга.

Спецификација не обухвата податке о позивима који су бесплатни, позиве службама за хитне интервенције, као ни податке који су неспојиви са одредбама закона којим се регулише заштита података о личности.

Контрола трошкова

Оператор јавно доступних телефонских услуга дужан је да, у складу са својим техничким могућностима, претплатнику омогући, на једноставан начин и без накнаде:

- забрану одлазних позива и слања електронских порука, када месечни трошкови тих услуга пређу унапред одређени износ и
- забрану одређених врста одлазних позива, као и позива или слања електронских порука на одређене врсте бројева.

Идентификација позива

Оператор који нуди услугу идентификације позива дужан је да кориснику омогући спречавање приказивања идентификације за појединачни одлазни позив, а претплатнику и за све одлазне позиве, на једноставан начин и без накнаде.

Оператор који нуди услугу идентификације позива дужан је да претплатнику омогући искључивање идентификације долазних позива, на једноставан начин и без накнаде за разумно коришћење ове могућности.

Оператор који нуди услугу идентификације позива дужан је да претплатнику омогући једноставан начин за одбијање долазних позива са скривеном идентификацијом.

Оператор који пружа услугу идентификације успостављене линије дужан је да претплатнику омогући искључивање приказивања идентификације успостављене линије позиваоцу, на једноставан начин и без накнаде.

Спречавање идентификације позива није применљиво на позиве који се упућују службама за хитне интервенције.

Злонамерни или узнемиравајући позиви

Оператор јавно доступних телефонских услуга коме претплатник у писаном облику пријави и опише начин, односно садржину, оквирни датум и време злонамерног или узнемиравајућег позива, дужан је да забележи и сачува податке о идентификацији тог долазног позива, датуму и времену позива или покушају позивања.

Ако оператор утврди, да је злонамерни или узнемиравајући позив упућен са броја његовог претплатника, дужан је да том претплатнику упуту упозорење, односно, у случају поновног узнемиравања, предузме друге одговарајуће мере ради спречавања даљег узнемиравања.

Ако оператор утврди, да је злонамерни или узнемиравајући позив упућен са претплатничког броја у мрежи другог оператора, прослеђује том оператору пријаву о узнемиравању, како би тај оператор свом претплатнику упуту упозорење, односно, у случају поновног узнемиравања, предузео друге одговарајуће мере ради спречавања даљег узнемиравања.

Незатражене поруке

Коришћење система за аутоматско позивање и комуникацију без људске интервенције, факс уређаја, електронске поште или других врста електронских порука, ради непосредног оглашавања, допуштено је само уз претходни пристанак корисника, односно претплатника (прималац).

Ако је физичко или правно лице, приликом продаје својих производа или услуга, прибавило непосредно од примаоца његове контакт податке и пристанак на употребу тих података у сврхе непосредног оглашавања, има право да их употребљава ради непосредног оглашавања својих сличних производа или услуга, под условом да примаоцу обезбеди могућност приговора таквој употреби контакт података, на једноставан начин и без накнаде.

Забрањено је непосредно оглашавање којим се нетачно приказује или прикрива идентитет пошиљаоца електронске поште или других врста електронских порука, као и непосредно оглашавање које не садржи назначену електронску адресу, односно број телефона, путем кога прималац може без накнаде да захтева спречавање даљег слања огласних порука.

Оператор је дужан да претплатнику омогући филтрирање незатражених и штетних електронских порука, као и једноставан начин за подешавање или искључивање филтера, као и да јавно објави електронску адресу за пријављивање незатражених и штетних електронских порука.

Оператор је дужан да, по пријему доказа о незатраженим и штетним порукама које су послате од стране његових претплатника, утврди чињенично стање и, у зависности од степена злоупотребе, опомене претплатника или му привремено онемогући коришћење услуга и о томе га без одлагања обавести, као и да, у случају поновљене злоупотребе претплатнику трајно онемогући коришћење услуга, односно раскине уговор о коришћењу услуга.

Услуге са додатом вредношћу

Услуге са додатом вредношћу или VAS (*Value Added Service*) услуге обухватају:

- приступ и/или испоруку садржаја информативног, образовног или забавног карактера;
- информисање корисника услуге са додатом вредношћу о статусу његових услуга;
- наручивање односно заказивање неких услуга;
- ауторизацију приступа;
- напредне комуникационе сервисе;
- приступ наградним играма, питалицама и играма на срећу;
- услуге везане за електронске и штампане медије и интернет;
- приступ и/или испоруку садржаја за одрасле;
- донације која се прикупља у добротворне или хуманитарне сврхе;
- друге услуге које својом суштином и/или начином реализације могу да се подведу под неку од побројаних услуга.

У пракси су то:

- поруке да је телефон заражен вирусима и да ће се ширење вируса зауставити кликом на број са екрана, након чега се нежељено активира услуга са додатом вредношћу на сасвим другом броју и другачије садржине,
- увећани телефонски рачуни за услуге за које корисници нису или не знају да су пријављени,
- слање поруке хуманитарног карактера којом се активира нежељена услуга,
- коришћење мобилног броја корисника или уступање за рекламирање других сервиса (злоупотреба мобилног броја) слањем **BULK** порука са кратких бројева, који су претплатнику непознати,

Информације о начину приступа услугама са додатом вредношћу, добијају се путем SMS-а, WAP-а, WEB-а, MMS-а или других технологија и оне се реализују путем SMS и WAP *push* порука, а наплаћују се по цени већој од стандардних SMS порука.

Да би ове услуге користио, корисник мора да се за њих пријави VAS оператору који ту услугу пружа, а обавеза оператора је да обавести корисника о условима коришћења и цени пружања услуга. Између осталог, корисник мора да буде обавештен како да се одјави, односно како да откаже даље примање ових порука. Код пружања услуге која се остварује слањем/примањем SMS порука, корисник услуге мора у сваком тренутку да има могућност претснка са коришћењем услуге слањем поруке садржаја „СТОП“.

Ове SMS поруке се шаљу, односно примају од стране VAS оператора, коришћењем кратких кодова које VAS оператори добијају од оператора мобилне телефоније. У великом броју случајева VAS оператори се баве само наплатом услуга, док је за садржај услуге одговорно друго правно лице. За заштиту корисника услуге одговоран је VAS оператор.

Савет корисницима је да приликом коришћења VAS услуга, посебно садржаја на интернету, не кликну на банере који се појављују, пажљиво прочитају услове, нарочито оне који се односе на садржај сервиса који се нуди, цену и процедуру одјаве/отказивања услуге.

Уколико корисник прими SMS поруку са непознатог кратког кода или примети да му је рачун увећан (проверавати рачуне чешће) због „наплате у име и за рачун другог лица“, односно на рачуну има ставку на име VAS услуга, потребно је да одмах реагује и самостално деактивира VAS услуге или се обрати инфо центру мобилног оператора чији је претплатник, како би се нежељене услуге деактивирале.

Пренос података и приступ интернету путем мобилних телефона у ромингу

Модерни „**Smart**“ телефони новијих генерација (**BlackBerry, iPhone** и телефони који у себи имају инсталиране оперативне системе **Android, Bada, Palm** или **Windows Mobile**), садрже апликације које захтевају везу са интернетом (на пример, аутоматско ажурирање софтвера или аутоматску проверу електронске поште). На тај начин је могуће генерисање интернет саобраћаја без знања власника телефона, а цене интернет саобраћаја у ромингу се значајно разликују од цена националног саобраћаја.

Кад је реч о MMS порукама, у ромингу се наплаћују и долазне и одлазне MMS поруке, а поред цене за слање или пријем MMS поруке у складу са тарифним профилем корисника, наплаћује се и остварени пренос података, по условима и ценама за услугу преноса података у ромингу.

Иначе, употреба „**Smart**“ телефона, електронске поште и различитих апликација генерално доводи увећање потрошње, без обзира на то да ли је корисник у ромингу или услугу користи у националном саобраћају.

Савет корисницима је да:

- провере цене свих врста услуга мобилне телефоније у ромингу за земљу у коју путују, на сајту свог оператора;
- се из упутства добијеног приликом куповине свог „**Smart**“ телефона детаљно упознају са свим његовим могућностима и начинима на које се искључују аутоматске процедуре;
- се за разјашњење свих питања и недоумица обратe корисничком сервису свог оператора;
- мрежу на коју ће се у страној земљи прикључити бирају ручно (сваки мобилни телефон има могућност аутоматског и ручног избора мреже), у складу са тарифама свог оператора за ту земљу.

Саобраћај у пограничном подручју

Уколико се корисник нађе на територији Републике Србије у пограничном подручју, постоји могућност преклапања сигнала са сигналом оператора суседне земље, на основу чега се саобраћај по основу говорне услуге и/или преноса података тарифира као саобраћај у ромингу.

Ако је телефонски апарат подешен на аутоматско бирање мреже може се десити да буде одабрана мрежа оператора из суседне земље, упркос томе што корисник није прешао границу, а на екрану ће бити регистрована мрежа оператора чији је сигнал јачи.

Савет корисницима који се нађу у пограничном подручју је да мрежу одаберу ручно чиме ће остати у мрежи свог, домаћег оператора, како би избегли високе рачуне услед фактурисања саобраћаја по тарифама за ролинг.

SMS поруке које садрже слова: č, ć, š, đ, ž

Једна порука садржи максимално 160 карактера (словних места), а уколико је порука дужа од 160 карактера, биће наплаћена као две или више у зависности од броја карактера у истој и сваки део је тарифиран као посебна текстуална порука.

Посебно треба имати у виду да слова ч, ћ, ш, ђ, ж написана у оквиру поруке могу бити третирана као б до 90 карактера што зависи од модела телефонског уређаја.

Уколико се порука шаље на ћирилици или неком другом специјалном фонту, тада заузима више од 160 словних карактера.

Уколико се шаље графичка порука (са сликом) шаље се као 3 поруке од: 140+140+23 карактера.

Квалитет услуга

Агенција је овлашћена да, ради обезбеђивања квалитета у пружању јавно доступних електронских комуникационих услуга и заштите интереса корисника:

- ближе пропише параметре квалитета одређених јавно доступних услуга, као и начин обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга;
- одреди минимални квалитет пружања одређених услуга оператору јавне комуникационе мреже.

У циљу обезбеђивања сталног унапређења доступности, приступачности и квалитета јавних комуникационих мрежа и услуга за све кориснике, Агенција је израдила алате чијом употребом корисници на једноставан начин могу проверити квалитет услуга у мобилним комуникационим мрежама и квалитет услуге широкопојасног интернет приступа у фиксним и мобилним комуникационим мрежама.

За сваки кориснички алат, Агенција је развила посебан портал/апликацију који су доступни корисницима на коришћење на следећем линку: <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-alati-za-korisnike>.



www.ratel.rs