

5547

На основу члана 126. став 9, члана 127, члана 128. став 5. и члана 131. став 8. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23),

Савет Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, на 41. седници четвртог сазива одржаној 29. октобра 2024. године, доноси

ПРАВИЛНИК

о информацијама о условима уговора које је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да објави, начину њихове објаве и роковима, обрасцу сажетка уговора и садржају обавештења о намери једностране измене услова уговора и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**Члан 1.**

Овим правилником ближе се одређују информације о условима уговора које је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да објави у складу са одредбама члана 126. ст. 1–4. и члана 127. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон), начину њихове објаве и роковима, образац сажетка уговора и садржај обавештења о намери једностране измене услова уговора и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом.

Одредбе чл. 3–13. овог правилника односе се и на крајње кориснике микро и мала правна лица и непрофитне организације, осим ако су изричито пристали да се одрекну ових одредби у целини или делимично.

Одредбе овог правилника се не односе на пружаоце услуга комуникације између машина.

Термини који се користе у овом правилнику, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на које се односе.

Члан 2.

Пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге (у даљем тексту: пружалац услуге) дужан је да омогући крајњим корисницима под недискриминаторним условима, у складу са Законом, приступ електронској комуникационој мрежи и услугама електронских комуникација.

Услуге се морају пружати у складу са законом и професионалном етиком у циљу заштите права крајњих корисника.

Услуге се не смеју пружати, нити нудити, на начин којим се злоупотребљава положај и лична својства лица или групе лица.

II. ИНФОРМАЦИЈЕ О УСЛОВИМА УГОВОРА**Члан 3.**

Пружалац услуге дужан је да, пре закључења уговора са крајњим корисницима, где је посебно назначено, пружи информације које нарочито укључују:

1) минимални квалитет пружања услуга, у мери у којој је понуђен, а за услуге које нису услуге приступа интернету посебне гарантоване параметре квалитета, у случају да није понуђен минимални квалитет услуга, пружалац услуге даје у штампаној или електронској форми изјаву о томе;

2) цене активирања електронске комуникационе услуге и износ свих понављајућих накнада и накнада повезаних са потрошњом, уколико је применљиво и у мери у којој је применљиво;

3) рок важења уговора и услове под којима се уговор обнавља и раскида, укључујући и трошкове раскида;

4) минимално коришћење услуге или трајање уговора потребно за остваривање права на промотивне погодности;

5) поступак у вези са променом пружаоца услуга приступа интернету и накнадама у случају кашњења или злоупотребе приликом промене пружаоца услуга приступа интернету;

6) права крајњег корисника који користи услугу са плаћањем унапред да на захтев оствари повраћај преосталог износа унапред плаћене услуге, у случају промене пружаоца услуга приступа интернету;

7) све накнаде трошкова које се плаћају у случају раскида уговора пре истека периода на који је закључен, укључујући информације о откључавању терминалне опреме и све повраћаје трошкова повезаних са терминалном опремом;

8) накнаде и услове враћања средстава за случај непридржавања уговореног нивоа квалитета услуга и накнаде у случају неадекватне примене безбедносних мера;

9) мере које оператор може применити ради одржавања безбедности и интегритета својих мрежа и услуга, спречавања злоупотреба, као и контроле недозвољеног садржаја.

Члан 4.

Пружаоци услуга приступа интернету и јавно доступних комуникационих услуга између лица, осим података из члана 3. овог правилника, дужни су да обезбеде и следеће информације о:

1) минималном квалитету пружања услуга у мери у којој се нуди, узимајући у обзир смернице тела европских регулатора, и то нарочито:

(1) кашњење, варијације кашњења и губитак пакета за услуге приступа интернету;

(2) време потребно за прикључак, вероватноћу кварова и кашњење сигнализацијских порука за јавно доступне комуникационе услуге између лица, у складу са чланом 135. Закона, при чему пружаоци тих услуга контролишу најмање неке делове мреже или су у ту сврху склопили споразум о нивоу услуге (SLA) са привредним субјектом који пружа приступ мрежи;

2) условима, укључујући и накнаде које пружалац услуге прописује за коришћење испоручене терминалне опреме, при чему се не доводи у питање право крајњих корисника да користе терминалну опрему према сопственом избору, у складу са чланом 134. Закона;

3) висини једнократне накнаде за прикључење електронске комуникационе услуге и износ свих понављајућих накнада и накнада повезаних са потрошњом;

4) детаљима одређеног тарифног пакета на основу уговора, и за сваки тарифни план врсту понуђених услуга, и уколико је применљиво, количину саобраћаја (као што је број гигабајта или мегабајта, минута, порука) који је укључен у обрачунски интервал и цену додатног саобраћаја;

5) могућностима за крајње кориснике да пренесу неискоришћену количину саобраћаја из претходног обрачунског периода у наредни обрачунски период, у случају тарифног пакета са унапред утврђеном количином саобраћаја, уколико је та могућност предвиђена уговором;

6) омогућавању транспарентности рачуна, праћење и контролу потрошње, и то о:

(1) праву крајњег корисника да на захтев добије, без накнаде, детаљну спецификацију пружених услуга са обрачуном задужења за сваку појединачну услугу ради једноставне провере и контроле трошкова пружених услуга који не укључује садржај комуникације, као ни податке о бесплатним позивима и позивима упућеним хитним службама;

(2) обавези пружаоца услуге која је заснована на коришћењу нумерације и пружаоца услуге приступа интернету да у складу са својим техничким могућностима крајњем кориснику омогући контролу трошкова у складу са законом;

(3) бесплатном обавештењу, у складу са техничким могућностима, о ценама одлазних и долазних позива, слања текстуалних порука и преноса података у роинг, приликом сваког појединачног уласка крајњег корисника у нову роинг зону и о могућности крајњег корисника да ручно одабере мрежу жељеног/свог оператора. Ако се утврди да пружалац услуге није крајњем кориснику уопште или му није благовремено доставио ово обавештење, крајњи корисник није дужан да плати потрошњу остварену у роинг, односно дужан је да плати износ са којим је задужен од тренутка када га је пружалац услуге обавестио о уласку у роинг зону;

7) тарифама везаним за бројеве или услуге на које се примењују посебни услови одређивања цене, и уколико је применљиво, за појединачне категорије услуга ове информације се пружају непосредно пре успостављања позива или повезивања са пружаоцем услуге;

8) ценама појединачних елемената пакета у мери у којој се самостално пружају на тржишту, за пакете услуга и пакете који укључују услуге и терминалну опрему;

9) детаљима и условима, укључујући и накнаде, везане за постпродајне услуге одржавања и подршке крајњим корисницима;

10) начину на који се могу добити ажуриране информације о свим применљивим тарифама и накнадама за одржавање;

11) трајању уговора за пакете услуга, условима за обнављање и раскид уговора и, уколико је применљиво, услове за раскид пакета услуга или његових елемената;

12) поступању са подацима о личности које треба ставити на располагање пре почетка пружања услуге или прикупити у циљу пружања услуге, подацима о саобраћају и подацима о локацији током трајања и након престанка уговорног односа, у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности;

13) редовном обавештавању крајњих корисника са инвалидитетом о производима и услугама који су посебно прилагођени за њихову употребу, као и начину добијања ажурираних информација у погледу појединости о производима и услугама;

14) условима, разлозима, роковима и начину за покретање поступка и решавање приговора пред пружаоцем услуге, као и о могућности вансудског решавања спорова пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор).

Члан 5.

Пружаоци услуга између лица које су засноване на коришћењу нумерације, осим података из чл. 3. и 4. овог правилника, дужни су да обезбеде и информације о:

1) свим ограничењима приступа хитним службама или подацима о локацији лица које позива хитне службе због техничке немогућности у мери у којој се услугом омогућава крајњем кориснику да упостави позив према броју из плана нумерације;

2) праву крајњег корисника да одабере да ли се његови подаци о личности уносе у јавно доступни телефонски именик у складу са подзаконским актом којим се уређују услови приступа и коришћење података из јавних телефонских именика.

Пружалац услуге засноване на коришћењу нумерације која се реализује преко јавних мобилних електронских комуникационих мрежа је дужан да учини доступним информације које су садржане у подзаконском акту којим се уређују параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и подзаконском акту којим се уређује начин одређивања обавезе пружања услуга универзалног сервиса, нивоу детаљности и начину објављивања података о понуди услуга универзалног сервиса.

Члан 6.

Пружаоци услуга приступа интернету, осим података из чл. 3. и 4. овог правилника, дужни су да крајњим корисницима обезбеде и следеће информације о:

1) мерама управљања саобраћајем и њиховом утицају на квалитет услуге приступа интернету; приватности крајњих корисника; заштити података о личности, као и информације о подацима о личности које треба ставити на располагање пре почетка пружања услуге или прикупити у контексту пружања услуге;

2) начину на који свако ограничење количине података, протока и осталих параметара квалитета услуге може утицати на квалитет услуге приступа интернету, а нарочито на коришћење садржаја, апликација и услуга;

3) томе како услуге електронских комуникација које се пружају у затвореним електронским комуникационим мрежама користећи интернет протокол (IPTV, VoLTE и друго), могу утицати на услугу приступа интернету која се пружа крајњем кориснику;

4) параметрима протока података за услугу приступа интернету, на начин и под условима прописаним Законом и подзаконским актом којим се ближе прописују параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга;

5) праву крајњег корисника да му, у случају кварова или сметњи на електронској комуникационој мрежи и елементима мреже који се користе за пружање услуге, а који су у надлежности пружаоца услуге и који трају дуже од 48 сати, буде умањен износ месечне претплате, сразмерно периоду у коме му није пружана услуга, за коју се плаћа фиксна месечна претплата, осим у случају објективних узрока који се нису могли предвидети, избећи,

односно уклонити (виша сила), као и због благовремено најављених радова на одржавању мрежа и услуга у роковима примереним околностима;

6) правима крајњих корисника у случају сваке разлике до које долази између уговореног и оствареног квалитета услуге приступа интернету (у погледу протока или других параметара квалитета услуге, укључујући и информације о правним средствима).

Члан 7.

Информације из чл. 3–6. овог правилника пружају се на јасан и недвосмислен начин на трајном носачу података или, ако то није изводљиво, у оквиру документа који је крајњем кориснику доступан за преглед и преузимање.

Информације из чл. 3–6. овог правилника су општи услови уговора у смислу прописа који уређују пружање услуга у области електронских комуникација и заштиту права крајњих корисника.

Информације из чл. 3–6. овог правилника објављују се:

1) на званичној веб презентацији пружаоца услуге на начин који омогућава крајњем кориснику да лако пронађе и сачува информације;

2) у штампаној форми која је доступна на видном месту, у пословницама и другим продајним објектима пружаоца услуге.

Пружалац услуге је дужан да крајњем кориснику укаже на постојање документа из става 1. овог члана и важности његовог преузимања, за потребе чувања, претраживања и непромењеног умножавања.

Члан 8.

Информације из чл. 3–6. овог правилника обезбеђују се крајњим корисницима са инвалидитетом у складу са Законом и подзаконским актом којим се уређује обезбеђивање доступности електронских комуникационих услуга и одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом.

III. ТРАНСПАРЕНТНОСТ УСЛОВА УГОВОРА

Члан 9.

Пружаоци услуга приступа интернету или пружаоци јавно доступних електронских комуникационих услуга између лица дужни су да у условима уговора, на јасан, недвосмислен, машински читљив начин и на начин који је приступачан крајњим корисницима са инвалидитетом, наведу информације које се односе на:

1) контакт податке пружаоца услуге, и то: пословно име, матични број, адресу седишта, адресу за пријем приговора, уколико се она разликује од адресе седишта, адресу електронске поште и веб презентације;

2) опис понуђених услуга.

Члан 10.

Информације о опису понуђених услуга из члана 9. став 1. тачка 2) овог правилника су:

1) спецификација понуђених услуга и главне карактеристике сваке понуђене услуге, односно детаљан опис посебних понуда и пакета са подацима о томе шта је укључено у понуду (врста телевизијског пакета са списком телевизијских канала који укључује телевизијске канале чији је пренос обавезан, попусти, количина саобраћаја са могућим ограничењима, број говорних минута, број порука и др.), временском ограничењу понуде; додатним услугама које су садржане унутар пакета (начин активације и деактивације услуге, условима коришћења и наплате додатне услуге током трајања основног уговора и уколико исти буде раскинут); минимални квалитет пружања услуге, уколико је понуђен и сва ограничења у вези са употребом терминалне опреме;

2) цене понуђених услуга, односно цене појединачних услуга; пакета услуга; цене услуга роминага; цене терминације и други елементи цена услуга роминага и других додатних услуга; обрачунску јединицу (минут разговора, број порука, количина пренетих података и сл.); лимит потрошње, осим уколико крајњи корисник не жели лимитирање потрошње; начин обрачуна започетог минута разговора и порука које садрже слике или нестандартан фонт; обрачунско раздобље за услуге и тарифни интервал; цене које се примењују на додатне јединице потрошње, бројеве или услуге за које важе посебни услови и опис посебних услова за приступ заштићеним садржајима или услугама са додатом вредношћу;

ограничења (у количини преноса података, броју минута говорног саобраћаја, броју порука) у посебним тарифним пакетима; накнаде за приступ и одржавање; врсте накнада које зависе од потрошње; специјалне тарифне шеме; додатне накнаде; трошкове који се односе на терминалну опрему; накнаде за превремени раскид уговора и повраћај трошкова у односу на терминалну опрему; трошкове у вези са преносом броја; трошкове специфичне за одређену услугу, као и моделе плаћања услуга и трошкове у вези са различитим моделима плаћања;

3) понуђене постпродајне услуге, услуге одржавања и корисничке подршке, као и њихове контакт податке;

4) стандардни услови уговора укључујући: трајање уговора; накнаду трошкова услед превременог раскида уговора; права у вези са раскидом уговора за пакете услуга или појединачне услуге у оквиру пакета; право крајњег корисника да у случају непостојања техничких могућности за пресељење услуге на другу локацију није дужан да пружаоцу услуге плати трошкове услед превременог раскида уговора под условом да достави доказ о промени пребивалишта; поступке и дуговања према оператору даваоцу броја у случају преноса броја; рокове за реализацију услуга у односу на тренутак закључења уговора и последице кашњења у реализацији услостављања услуге крајњем кориснику; начин и услове делимичног и потпуног обустављања услуга; обавезу обавештавања крајњег корисника у циљу спречавања прекомерне потрошње и омогућавања контроле трошкова; могућности и ограничења идентификације позива; услугу родитељске контроле; услове и начин обраде података о личности, саобраћају и локацији; поступање у случају злонамерних или узнемирујућих позива; незатражене поруке и позиве; начин, сврху и услове за процену солвентности крајњег корисника и друго;

5) за пружаоца комуникационих услуга између лица које су засноване на коришћењу нумерације подаци о приступу хитним службама и подаци о локацији позиваоца и ограничењима у вези са локацијом позиваоца, као и податке о степену у коме се може омогућити приступ хитним службама за пружаоца комуникационих услуга између лица које нису засноване на коришћењу нумерације;

6) детаље о производима и услугама, укључујући све могућности, праксе, политике, процедуре и измене у начину пружања услуга које су посебно дизајниране за крајње кориснике са инвалидитетом;

7) начин решавања приговора, укључујући и поступке које је успоставио пружалац услуге.

Регулатор објављује податке из става 1. овог члана, у складу са чл. 126. и 137. Закона.

IV. ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА

Члан 11.

Међусобна права и обавезе пружаоца услуге и крајњег корисника уређују се уговором који се закључује и доставља крајњем кориснику, на његов захтев, у штампаној или електронској форми, у складу са законом.

Уговор се закључује на одређени период који не може бити дужи од 24 месеца од дана закључења уговора.

Након истека периода на који је уговор на одређено време закључен, уговор се аутоматски продужава на неодређено време у штампаној или електронској форми у складу са законом, осим у случају да се уговорне стране другачије договоре.

Ако је уговор аутоматски продужен на неодређено време, крајњи корисник има право на раскид уговора у било ком моменту уз максимални отказни рок од 30 дана без плаћања трошкова у вези са раскидом уговора, уз изузетак накнаде за коришћење услуге током отказног рока, под условом да није вратио терминалну опрему.

Саставни део уговора из става 1. овог члана чине информације о условима уговора и ценама услуга из чл. 3–6. и чл. 9–10. овог правилника и сажетак уговора из члана 12. овог правилника, који су важећи у тренутку закључења уговора.

Информације о условима уговора и ценама услуга из чл. 3–6. и 9–10. овог правилника и сажетак уговора из члана 12. овог правилника морају бити уручени крајњем кориснику у форми у којој је уговор закључен.

V. САЖЕТАК УГОВОРА

Члан 12.

Пружалац услуге дужан је да крајњем кориснику, пре закључења уговора и без накнаде, обезбеди кратак, разумљив и читљив сажетак уговора на прописаном обрасцу.

Образац сажетка уговора дат је у Прилогу, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Члан 13.

Сажетак уговора из члана 12. став 2. овог правилника садржи следеће информације:

1) пословно име; матични број; адресу седишта пружаоца услуге; адресу за пријем приговора уколико се она разликује од адресе седишта; адресу електронске поште и веб презентације, као и број бесплатне телефонске линије која корисницима омогућава да ступе у контакт са пружаоцем услуге;

2) основне карактеристике услуге која се пружа самостално или у пакету и терминалне опреме (врста терминалне опреме, количина преноса података у гигабајтима или мегабајтима); количина позива у минутима или секундама и број порука укључених у обрачунски период (врста телевизијског пакета са списком телевизијских канала који укључује телевизијске канале чији је пренос обавезан и сл.);

3) податке о ценама; висини једнократне накнаде за прикључење на електронску комуникациону мрежу и свим понављајућим накнадама и накнадама које су повезане са потрошњом; малопродајне цене терминалне опреме укључујући и повлашћене малопродајне цене, као и информације о ценама додатних услуга ако су доступне. Промотивна цена или попуст морају бити јасно наведени, као и период у којем важи. У случају да промотивна цена или попуст не важе цео период уговора, онда мора бити јасно наведен и период у којем важи пуна цена;

4) рок важења уговора, као и услове под којима се уговор продужава и раскида, укључујући накнаде трошкова за превремени раскид уговора и начин коришћења терминалне опреме, који укључује и информације о откључавању терминалне опреме;

5) информације о доступности услуга за крајње кориснике са инвалидитетом и информације о најважнијим производима и услугама (специјализованој терминалној опреми, апликацијама прилагођеним за коришћење особама са различитим врстама инвалидитета, посебним тарифама, комуникацији према хитним службама и др.);

6) за услуге приступа интернету, јасно и разумљиво објашњење везано за минималан, уобичајено доступан, максималан и оглашен проток за преузимање и слање података у случају јавних фиксних комуникационих мрежа, као и процењен максималан и оглашен проток за преузимање и слање података у случају јавних мобилних комуникационих мрежа;

7) за услуге приступа интернету, јасно и разумљиво објашњење о правним средствима доступним потрошачу у случају сваке разлике до које долази стално или која се често понавља, између стварног квалитета услуге приступа интернету у погледу протока или других параметара квалитета и уговореног квалитета;

8) пробни период коришћења услуге, уколико је уговорен.

VI. САДРЖАЈ ОБАВЕШТЕЊА О НАЧИНУ ИЗМЕНЕ УСЛОВА УГОВОРА

Члан 14.

Пружалац услуге, осим пружаоца комуникационе услуге између особа која није заснована на коришћењу нумерације, дужан је да крајњег корисника, најмање 30 дана унапред, на јасан и разумљив начин, на трајном носачу података или на други одговарајући начин који омогућава крајњем кориснику да сачува обавештење на трајном носачу података, лично обавести о намери једностране измене услова уговора, као и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом.

Крајњи корисник има право на раскид уговора, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, у року од 30 дана од дана пријема обавештења о намери једностране измене услова уговора од стране пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге, осим пружаоца комуникационе услуге између лица која

није заснована на коришћењу нумерације, ако се најављеним једностраним изменама битно мењају услови под којима је уговор закључен, на начин који није у корист крајњег корисника, а нарочито у погледу спецификације услуга и услова за коришћење услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима.

Крајњи корисник нема право да раскине уговор, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, када је једнострана измена услова уговора од стране пружаоца услуге из става 1. овог члана, административне природе и нема негативних последица на крајњег корисника или је последица законских и регулаторних промена.

Члан 15.

Пружалац услуге, осим пружаоца комуникационе услуге између особа која није заснована на коришћењу нумерације, је дужан да обавештење из члана 14. став 1. овог правилника (у даљем тексту: обавештење) достави крајњем кориснику путем:

- 1) рачуна
- 2) посебног документа, или
- 3) СМС поруке која садржи податке из члана 14. став 1. овог правилника.

Пружалац услуге из става 1. овог члана је дужан да крајњем кориснику достави обавештење у року који не може бити краћи од 30 дана од дана намеравања измене услова под којим је уговор закључен.

Обавештење се доставља на адресу за пријем рачуна коју је крајњи корисник изричито одабрао приликом закључења уговора или касније током трајања уговорног односа.

Пружалац услуге из става 1. овог члана, може да се определи и за додатне начине обавештавања, и то: на веб презентацији на начин који омогућава крајњем кориснику да лако пронађе и сачува обавештење, путем апликације, инфо канала, штампане форме доступне на видном месту у пословницама и другим продајним објектима.

Члан 16.

Обавештење мора да садржи:

1) јасну, детаљну и недвосмислену информацију о намери једностране измене услова под којима је уговор закључен, са датумом почетка примене измењених услова уговора;

2) датум издавања или пријема обавештења садржаног на трајном носачу података;

3) поуку крајњем кориснику да има право на раскид уговора, 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 у корист крајњег корисника, а нарочито у погледу спецификације услуга и услова за коришћење услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима;

4) информацију о праву крајњег корисника да задржи терминалну опрему у случају раскида уговора без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, уз обавезу да плати преостали износ до повлашћене цене терминалне опреме утврђене у моменту закључења уговора или месечни износ накнаде за преостали период важења уговора, ако је то повољније за њега;

5) информацију о праву крајњег корисника да, у случају промене околности које се односе на непостојање техничких могућности за пружање услуга, а које укључују и пресељење услуга на другу локацију, није дужан да пружаоцу услуга плати накнаду трошкова услед превременог раскида уговора ако достави доказ о промени пребивалишта;

6) информацију да крајњи корисник нема право на раскид уговора, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, када је једнострана измена услова уговора административне природе и нема негативних последица на крајњег корисника, или је последица законских и регулаторних промена.

VII. ЗАВРШНА ОДРЕДБА

Члан 17.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се од 1. јула 2025. године.

Број 1-02-3400-30/24-6
У Београду, 29. октобра 2024. године
Председник Савета,
Драган Ковачевић, с.р.

Прилог

Лого пружаоца услуге

Контакт подаци пружаоца услуге (пословно име пружаоца услуге; матични број; адреса седишта; адреса за пријем приговора уколико се разликује од адресе седишта; адреса електронске поште; веб презентације и број бесплатне телефонске линије који корисницима омогућава да ступе у контакт са пружаоцем услуге у вези са поднетим приговором)

ОБРАЗАЦ САЖЕТКА УГОВОРА

У овом сажетку уговора су наведени главни елементи понуде услуге у складу са законом којим се уређују електронске комуникације и подзаконским актима донетим на основу тог закона.

Услуге и терминална опрема

Основне карактеристике услуге која се пружа самостално:

Основне карактеристике услуге која се пружа у пакету:

- Услуге засноване на коришћењу нумерације у фиксној и мобилној телефонији;
- Услуге интернета у фиксној и мобилној телефонији;
- Услуге које нису засноване на коришћењу нумерације: врста телевизијског пакета са списком телевизијских канала који укључује телевизијске канале чији је пренос обавезан.

Основне карактеристике терминалне опреме: врста терминалне опреме, марка, модел и година производње.

*Ако у уговор није укључено издавање терминалне опреме, ставка се брише.

Цена

Висина једнократне накнаде за прикључење електронске комуникационе услуге

Периодичне накнаде (месечни трошкови или трошкови према обрачунском периоду који није месец)

Накнаде повезане са потрошњом

Цена терминалне опреме: малопродајне и повлашћене малопродајне цене

Информације о ценама додатних услуга ако су доступне

Промотивна цена, период у ком важи промотивна цена и пуна цена без попушта

Рок трајања уговора:

Трајање уговора у месецима

Услови под којима се уговор продужава и раскида

Продужење уговора

Раскид уговора

Раскид уговора пре истека периода трајања уговора: разлози

Раскид уговора пре истека периода трајања уговора, без обавезе плаћања трошкова у случају превременог раскида уговора

Раскид уговора након истека периода трајања уговора: разлози

Накнада трошкова за раскид уговора пре истека периода трајања уговора

Информације о откључавању терминалне опреме у случају раскида уговора

Информације за крајње кориснике са инвалидитетом

Информације о доступности услуга;

Најважнији производи;

Најважније услуге (специјализована терминална опрема; приступачна комуникација према хитним службама; посебне тарифе и др.).

Услуге приступа интернету:

Услуга фиксног приступа интернету: минималан, уобичајено доступан, максималан и оглашен проток за преузимање и слање података;

Услуга мобилног приступа интернету: процењен максималан и оглашен проток за преузимање и слање података.

Информације о правним средствима у случају трајне или повремене разлике, између стварног и уговореног квалитета услуге.

Друге информације

*Пробни период коришћења услуге;
Поступање са подацима о личности;
Права у вези са променом пружаоца услуге.*

5548

На основу члана 64. став 3. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23),

Савет Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, на 41. седници четвртог сазива одржаној 29. октобра 2024. године, доноси

ПРАВИЛНИК

о начину документовања прекомерних трошкова и мерилима за остваривање права на надокнаду прекомерних трошкова за пружање услуга универзалног сервиса

1. Предмет

Члан 1.

Овим правилником ближе се уређује начин документовања прекомерних нето трошкова за пружање услуга универзалног сервиса, мерила која се примењују за остваривање права на надокнаду прекомерних нето трошкова, као и методологија којом се утврђује висина средстава за сваког привредног субјекта која се плаћају на име финансирања прекомерних нето трошкова пружања услуга универзалног сервиса у претходном обрачунском периоду.

2. Значење појединих појмова

Члан 2.

Поједини појмови употребљени у овом правилнику имају следеће значење:

1) пружалац услуга је привредни субјект кога је Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) одлуком одредило за пружање услуга универзалног сервиса;

2) обвезник универзалног сервиса је привредни субјект који по основу прихода оствареног од обављања делатности електронских комуникација у претходној календарској години, има обавезу финансирања прекомерних нето трошкова пружања услуга универзалног сервиса;

3) нематеријална корист је индиректна корист пружаоца услуга, која је резултат обавезе пружања услуга универзалног сервиса;

4) нето трошкови пружања услуга универзалног сервиса представљају нето трошкове који би били избегнути када пружалац услуга не би имао обавезу пружања услуга универзалног сервиса, умањене за износ нематеријалних користи, које би биле пропуштене да пружалац услуга не пружа услуге универзалног сервиса;

5) прекомерни нето трошкови представљају неправедно оптерећење за пружаоца услуга које се надокнађује;

6) дисконтовани новчани токови – метода вредновања која се користи за вредновање инвестиција дисконтованим будућим новчаним токовима.

3. Разуман захтев за приступ јавној комуникационој мрежи

Члан 3.

Разуман захтев крајњег корисника на територији Републике Србије за одговарајућим широкопојасним приступом интернету и приступом говорној комуникационој услузи на једној фиксној

локацији крајњег корисника, односно на месту његовог пребивалишта или боравишта (у даљем тексту: разуман захтев) је захтев за реализацију прикључка, уколико се доступност услуга универзалног сервиса не може омогућити на уобичајен комерцијални начин или путем других инструмената јавне политике у року од 18 месеци од дана подношења захтева и уколико су трошкови реализације прикључка нижи или једнаки износу дисконтованих очекиваних новчаних токова пружаоца услуга од пружања услуга универзалног сервиса повезаним крајњим корисницима у периоду отплате од 20 година (у даљем тексту: гранична вредност за разуман захтев).

Пружалац услуга је дужан да реализује сваки разуман захтев.

Изузетно од става 2. овог члана, уколико су трошкови реализације прикључка виши од граничне вредности за разуман захтев, пружалац услуга је дужан да и овакав захтев реализује, ако крајњи корисник финансира износ изнад граничне вредности за разуман захтев.

Пружалац услуга је дужан да реализује захтеве из ст. 2. и 3. овог члана применом најефикаснијих и најекономичнијих техничких решења.

Члан 4.

Уколико су трошкови реализације прикључка нижи од износа који се добија дисконтовањем очекиваних новчаних токова пружаоца услуга од пружања услуга универзалног сервиса повезаним крајњим корисницима у периоду отплате од десет година, такви трошкови не могу бити предмет надокнаде.

Уколико су трошкови реализације прикључка виши од износа који се добија дисконтовањем очекиваних новчаних токова пружаоца услуга од пружања услуга универзалног сервиса повезаним крајњим корисницима у периоду отплате од десет година, а нижи од износа који се добија дисконтовањем очекиваних новчаних токова пружаоца услуга од пружања услуга универзалног сервиса повезаним крајњим корисницима у периоду отплате од 20 година, такви трошкови могу представљати прекомерно оптерећење за пружаоца услуга и могу бити предмет надокнаде.

Члан 5.

Крајњи корисник подноси пружаоцу услуга захтев за пружањем услуга универзалног сервиса (у даљем тексту: захтев) у писаној или електронској форми. Пружалац услуга процењује висину трошкова реализације захтева и уколико утврди да је поднети захтев разуман сагласно члану 3. став 1. овог правилника у року од 30 дана од дана пријема захтева обавештава крајњег корисника о томе, уз процењени рок реализације прикључка и предлог за закључење уговора са одговарајућим квалитетом услуга универзалног сервиса, по приступачним ценама, на исти начин, односно у истој форми у којој је примљен захтев крајњег корисника.

Уколико захтев није разуман, сагласно члану 3. став 1. овог правилника, пружалац услуга је у обавези да процену висине трошкова реализације прикључка по крајњем кориснику, изврши тако што ће обрачунати просечан трошак за случај повезивања најмање 50% потенцијалних крајњих корисника, а којима услуге универзалног сервиса могу бити обезбеђене у оквиру истог пројекта.

Уколико су трошкови реализације прикључка из става 2. овог члана, нижи или једнаки граничној вредности за разуман захтев из члана 3. став 1. овог правилника захтев се сматра разумним.

Уколико захтев није разуман, сагласно члану 3. став 1. и члану 5. став 3. овог правилника, пружалац услуга у року од 30 дана од дана пријема захтева обавештава крајњег корисника о томе, као и о процењеним трошковима прикључка из члана 3. став 1. овог правилника и року реализације прикључка, и упућује му захтев за изјашњење у вези са учешћем у финансирању трошкова реализације захтева изнад граничне вредности за разуман захтев, на исти начин, односно у истој форми у којој је примљен захтев крајњег корисника.

Уколико се крајњи корисник у року од 30 дана од пријема захтева за изјашњење изјасни да ће учествовати у финансирању трошкова изнад граничне вредности за разуман захтев, пружалац услуга је дужан да крајњем кориснику достави предлог за закључење уговора којим се утврђују међусобне обавезе у вези са изградњом неопходне инфраструктуре.

Уколико се крајњи корисник не изјасни у року од 30 дана од пријема захтева за изјашњење из става 4. овог члана, сматраће се