

# ПРЕДСЕДНИК РЕПУБЛИКЕ

1825

На основу члана 112. став 1. тачка 3. и члана 127. став 1. Устава Републике Србије („Службени гласник Републике Србије”, број 98/2006), члана 18. и члана 24. став 3. Закона о председнику Републике („Службени гласник Републике Србије”, број 111/07), а после саслушањег мишљења представника изабраних изборних листа, доносим

## ОДЛУКУ

### о предлогу кандидата за председника Владе Републике Србије

1. Предлажем Народној скупштини Републике Србије проф. др Ђура Мацута као КАНДИДАТА ЗА ПРЕДСЕДНИКА ВЛАДЕ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ.

2. Одлуку доставити Народној скупштини Републике Србије.

3. Ова одлука ступа на снагу даном објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”.

## Образложење

Сматрам да проф. др Ђуро Мацут поседује професионалне и личне квалитете, посвећеност и стручност за обављање функције председника Владе, а уверио ме је да може да обезбеди избор Владе.

Нови председник Владе Републике Србије наставиће да спроводи програме усмерене на подизање животног стандарда свих грађана, пројекте у области здравства, образовања, науке и технологије, развоја инфраструктуре, екологије, енергетике, пољопривреде, туризма, као и у другим областима од значаја за будућност

Србије и њен напредак на европском путу, уз очување и даље унапређење традиционално добрих односа и сарадње са осталим пријатељским земљама у свету.

Пред председником Владе је и задатак реализације Специјализоване светске изложбе „ЕХРО 2027 Београд”, што ће добрим делом представљати инвестициону основу у мандату нове Владе.

Период после трагичних догађаја у Новом Саду 1. новембра 2024. године карактерише појава тензија у друштву, уз блокаде, пре свега, образовних институција, али и других објеката који су од виталног значаја за велики број грађана и привреду. То је за последицу имало велику економску штету по државу, привреду и саме грађане, али је и довело до немилих сцена на нашим улицама.

Због тога је неопходно формирати нову Владу која ће допринети смирењу тензија у друштву, која ће као свој приоритет поставити опоравак привреде и отклањање штетних последица које су блокаде проузроковале привреди, која ће се бавити решавањем свих проблема које имају грађани и привреда, али и која ће јасно прокламовати друштвени мир и развој као своје основне правце деловања и учинити напоре да се успостави потребан друштвени дијалог између заинтересованих страна о отвореним проблемима у друштву, чиме би се створили предуслови за наставак снажног економског развоја Србије.

Очување мира и стабилности, територијалне целовитости Републике Србије, уз доследно поштовање међународног права, регионална сарадња и брига о виталним интересима Републике Србије и даље треба да представљају приоритете у раду Владе.

КПРС број 73

У Београду, 06. априла 2025. године

Председник Републике,  
Александар Вучић, с.р.

# ДРУГИ ДРЖАВНИ ОРГАНИ И ДРЖАВНЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

1826

На основу члана 133. став 2. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23),

Савет Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, на 47. седници четвртог сазива одржаној 28. марта 2025. године, доноси

## ПРАВИЛНИК

### о обавезама оператора који преноси услуге са додатом вредношћу и пружаоца услуга са додатом вредношћу

#### І. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

##### Члан 1.

Овим правилником се ближе уређују обавезе оператора који преноси услуге са додатом вредношћу и пружаоца услуга са додатом вредношћу у погледу оглашавања услуга, услова почетка и престанка пружања услуга са додатом вредношћу крајњем кориснику, начина обрачуна и наплате услуга, начина обраде података о личности, саобраћају и о локацији, контроле недозвољеног садржаја и решавања приговора, водећи нарочито рачуна о заштити интереса крајњих корисника.

##### Члан 2.

Поједини појмови употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

1) услуга са додатом вредношћу (у даљем тексту: услуга) је услуга која се пружа путем јавних комуникационих мрежа и услуга коришћењем посебних бројева или кодова из Правилника о утврђивању Плана нумерације (у даљем тексту: План нумерације) који се користе директно или индиректно преко апликације, и која се тарифира на посебан начин, а у сврху прибављања унапред одређених додатних садржаја и/или услуга и наплаћује преко рачуна за електронске комуникационе услуге;

2) пружалац услуге са додатом вредношћу (у даљем тексту: пружалац услуге) је лице уписано у евиденцију привредних субјеката коју води Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), коме су из Плана нумерације додељени бројеви и/или кодови за приступ услугама са додатом вредношћу, које поседује софтверске алате за пружање услуга са додатом вредношћу и електронску опрему која је повезана са јавном електронском комуникационом мрежом оператора који преноси услуге са додатом вредношћу;

3) оператор који преноси услуге са додатом вредношћу (у даљем тексту: оператор) је лице уписано у евиденцију привредних субјеката коју води Регулатор, које располаже јавном електронском комуникационом мрежом и корисницима омогућава приступ

услугама са додатом вредношћу, а по уговореним обавезама обезбеђује услугу тарифирања, обрачуна и наплате за рачун пружаоца услуге. Оператор може бити и пружалац услуге, уколико услуга са додатом вредношћу пружа коришћењем сопствене електронске опреме и софтверских алата.

#### Члан 3.

Услуге са додатом вредношћу, између осталог, су:

- 1) услуге подршке корисницима;
- 2) испорука садржаја за децу;
- 3) испорука садржаја за одрасле;
- 4) медијске услуге;
- 5) услуге маркетинга;
- 6) услуге прикупљања средстава за хуманитарне сврхе;
- 7) игре на срећу;
- 8) гласање;
- 9) забавни садржаји;
- 10) наплата комуналних услуга које се остварују слањем и примањем једне поруке (нпр. услуге паркирања, градског превоза....);
- 11) ауторизација приступа;
- 12) информисање корисника услуге о статусу његових услуга;
- 13) наручивање роба и заказивање услуга, уколико се плаћа уз рачун за електронску комуникациону услугу и
- 14) друге услуге које својим карактеристикама, начином реализације и наплате, одговарају дефиницији из члана 2. став 1. тачка 1) овог правилника.

### II. ОБАВЕЗЕ ОПЕРАТОРА И ПРУЖАОЦА УСЛУГЕ

#### 1. Опште обавезе

##### Члан 4.

Оператор је у обавези да, у складу са техничким могућностима, омогући доступност услуге крајњим корисницима из свих јавних електронских комуникационих мрежа, у складу са Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон), прописима донетим на основу њега, међуоператорским уговорима о међуповезивању са другим мрежама и уговором који закључује са пружаоцем услуге.

У уговору закљученом између оператора и пружаоца услуге, обе уговорне стране су у обавези да поштују начела недискриминације и транспарентности.

##### Члан 5.

Пружалац услуге пружа услугу самостално или у сарадњи са трећим лицем на основу међусобно закљученог уговора.

Пружалац услуге је дужан да обезбеди да се услуга пружа у складу са Законом и овим правилником, без обзира на то да ли услугу пружа самостално или у сарадњи са трећим лицем, и независно од разграничења одговорности дефинисане уговором са трећим лицем.

##### Члан 6.

Да би испунио техничке услове за пружање услуге, пружалац услуге је дужан да, у зависности од врсте услуге, обезбеди електронску опрему и софтверске алате за пружање услуге, који су намењени за прихватање телефонских позива, односно порука (текстуалних или мултимедијалних), њихово регистровање и прослеђивање, као и обраду само у сврху пружања услуге и чување података у законом прописаном року.

##### Члан 7.

За сваку пружену услугу, пружалац услуге је у обавези да води евиденцију о пруженој услузи, укључујући податке о саобраћају и статистику о реализацији услуге, а на захтев Регулатора и евиденције о другим подацима у вези са пружањем услуге.

Пружалац услуге је у обавези да податке из става 1. овог члана чува најмање 12 месеци од дана пружања услуге.

Пружалац услуге је дужан да Регулатору, који води ажурну базу података о додељеним бројевима и кодовима за приступ услугама у складу са чланом 92. Закона, доставља и редовно ажурира податке који су у вези са додељеним бројевима и кодовима за приступ услугама, и то:

- 1) број или код који се користи за приступ услугама;
- 2) назив корисника броја или кода;

3) назив, опис и цену услуге;

4) податке о начину на који крајњи корисник услуге (у даљем тексту: крајњи корисник) може да се информисе о услузи, што обавезно укључује веб презентацију, уколико постоји;

5) адресу и контакт податке за доставу приговора крајњег корисника.

Регулатор успоставља портал за уношење података из става 1. овог члана, а до успостављања овог портала пружалац услуге доставља податке на захтев Регулатора, и то најмање једном годишње.

#### Члан 8.

Услуга се пружа и промовише на начин који не вређа и не злоупотребљава положај и/или особине крајњих корисника, а посебно крајњих корисника са инвалидитетом, крајњих корисника старијег животног доба и крајњих корисника са посебним социјалним потребама, као и малолетника.

#### Члан 9.

Садржај услуге мора бити у складу са оглашеним садржајем те услуге и додељеном нумерацијом. У случају да садржај услуге не одговара додељеној нумерацији, односно издатој дозволи, то је разлог за одузимање исте.

Услуга која се пружа мора да буде тачна и временски усклађена, и не сме да подстиче крајњег корисника на поступање супротно закону или да олакшава такво поступање.

Услуга не сме да наруши приватност крајњег корисника нити да изазове непотребан страх, забринутост или патњу крајњег корисника.

Услуга којом се од крајњег корисника траже одређени лични подаци, мора да буде у складу са одредбама закона којим се уређује заштита података о личности.

Услугом не сме да се омогући обмањивање крајњег корисника пружањем погрешних, непотпуних или других нетачних информација које га могу довести у заблуду, нити прикривање информација које су крајњем кориснику потребне за доношење одлуке о коришћењу услуге.

Пружању услуге мора претходити унос лозинке (OTP – One Time Password), што представља поуздан доказ о датом пристанку крајњег корисника да користи услугу.

Ради додатне заштите крајњег корисника, оператор мора да понуди могућност да се на захтев крајњег корисника поставља ограничење за SIM картицу (тзв. SIM-barring), које подразумева блокаду (забрану) коришћења одређене услуге или одређеног опсега из Плана нумерације који је намењен за услуге. Ограничење се може уклонити само на захтев крајњег корисника.

#### Члан 10.

Опремену, уређаје и инсталације, који ће омогућити чување и заштиту релевантних података о саобраћају, локацији и личности у прописаном року, дужан је да обезбеди пружалац услуге, самостално или у сарадњи са оператором.

Пружалац услуге и оператор закључују уговор којим дефинишу техничке и комерцијалне услове, укључујући и обавезе које проистичу из овог правилника са циљем пружања услуге крајњим корисницима.

Пружалац услуге је одговоран за правилан обрачун цене услуге, сагласно начину тарифирања.

Наплату услуге врши оператор уколико није другачије предвиђено уговором са пружаоцем услуге.

У сврху заштите интереса крајњег корисника, пружалац услуге и оператор су у обавези да на захтев Регулатора, доставе техничко-оперативне податке о начину пружања услуге, који су потребни за проверу података о пруженој услузи.

#### Члан 11.

Услуга се пружа коришћењем посебних бројева и кратких кодова из Плана нумерације намењених за те сврхе, које пружаоцу услуге додељује Регулатор.

Структура бројева и кратких кодова за услуге прописана је Планом нумерације.

#### Члан 12.

Злоупотребом услуге, у смислу овог правилника, сматра се организовање квизова и сличних игара у којима се обећавају

награде које се никада не додељују или их осваја лице повезано са организатором наградног квиза, лажна обавештења или рекламне кампање које иницирају претплату на услугу и слично.

Злоупотребом услуге сматра се и организовање квизова и сличних игара које се тарифирају по времену, у којима се оствари телефонски позив, али се никада не оствари комуникација са говорном машином, спикером или водитељем у телевизијском или радијском програму, односно успостави се веза, након чега се добија информација о чекању на укључење у програм, које се не дешава.

## 2. Оглашавање услуге

### Члан 13.

Пружалац услуге је приликом оглашавања својих услуга у обавези да на прикладан и лако разумљив начин објави цену услуге, односно свих њених делова и начин њене наплате.

Пружалац услуге је у обавези да приликом оглашавања направи јасну разлику између обавештења о цени услуге по трајању разговора или по количини пренетих података и обавештења о цени услуге по позиву или поруци, као и да одвојено прикаже цену електронске комуникационе услуге и цену услуге.

Приликом пружања услуге, пружалац услуге је у обавези да обезбеди да:

1) цена услуге буде јасно наведена (у зависности од врсте услуге: у штампаним или електронским медијима, апликацији, на веб презентацији, јавном месту);

2) цена буде написана фонтом који је по величини, боји, облику и позадини идентичан фонту телефонског броја за пружање услуге (ако се објављује у штампаним или електронским медијима или апликацијама);

3) цена буде саопштена сваки пут када се саопшти број за пружање услуге (ако се објављује у телевизијском или радио-програму);

4) уколико се услуга реализује позивањем телефонског броја, корисник услуге буде обавештен о цени услуге након успостављања везе, а пре почетка тарифирања услуге;

5) уколико се ради о услузи која има елементе игре на срећу, то буде јасно назначено у рекламним порукама и обавештењу пре почетка тарифирања.

### Члан 14.

У свим промотивним активностима услуга мора да буде детаљно описана, уз укључивање цене и начина наплате услуге, тако да опис услуге буде јасан, читљив и лако разумљив њеном кориснику.

Ако је поред цене за услугу потребно додатно плаћање, исто је потребно навести у промотивним активностима из става 1. овог члана, на јасан, лако разумљив и читљив начин.

Услуга може да буде означена као „бесплатна“ за крајње кориснике, само ако се пружа позивањем бројева из Плана нумерације који су намењени за услуге бесплатних позива. Услуга бесплатног позива мора да буде доступна за све крајње кориснике, без обзира на врсту мреже из које је позив упућен (мобилна мрежа, фиксна мрежа...).

Погодности које се остварују коришћењем услуге треба да буду означене као поклон који се добија за коришћење услуге, а не као „бесплатне“.

У оквиру промотивних активности обавезно је објављивање назива, адресе и података за контакт пружаоца услуге, укључујући и телефонски број који није из категорије бројева услуга са додатом вредношћу.

Цена услуге обавезно садржи и износ пореза на додату вредност (у даљем тексту: ПДВ).

Ако се цене приступа услузи из мобилне и фиксне електронске комуникационе мреже разликују, обе цене треба да буду засебно приказане. Цена саме услуге мора бити иста без обзира да ли позив потиче из фиксне или мобилне мреже.

Када цена услуге достигне вредност од 500,00 динара (укључујући ПДВ), корисник мора да потврди да жели да настави позив. Могуће је увести ограничење максималног износа цене услуге, након којег би позив био прекинут.

Визуелни промотивни материјал обавезно садржи информације које се једноставно проналазе и које су јасне, лако разумљиве

и читљиве крајњем кориснику, а односе се на цену услуге, назив, адресу, адресу електронске поште, веб презентацију и контакт телефонски број пружаоца услуге, као и на начин њене наплате, начин пријаве за услугу и начин прекида коришћења исте.

Промотивни материјал који се само слуша, без визуелне подршке (нпр. радио-реклама), садржи информације о цени услуге, називу, адреси и контакт телефонском броју пружаоца услуге, прочитане јасно и полако, као и информације о начину наплате, начину пријаве за услугу и начину прекида њеног коришћења.

Код промотивних активности које се преносе путем телевизије или неких других аудио-визуелних медија или апликација, информација о цени приказује се визуелно или звучно, на исти начин на који се приказује број услуге, и треба да буде поновљена сваки пут када се понови број који треба позвати.

Величина и брзина визуелне презентације морају да буду такве да могу да се прочитају и разумеју са уобичајене удаљености од екрана, а звучне презентације изговорене полако и јасно.

Приликом оглашавања бројева, потребно је да, уколико постоји, код прописан Планом нумерације за услуге, буде јасно одвојен од остатка броја (нпр. 9xx xxxxxx).

Услуге које пружају садржај намењен искључиво одраслим лицима, поред информације о цени позива и почетку наплате, пре почетка пружања услуге морају да имају и поруку упозорења.

Уколико се услуга користи за прикупљање донација, код сваког оглашавања те услуге обавезно је назначити колики део цене услуге је намењен донацији за одређену сврху, а колики део се односи на покривање трошкова пружаоца услуге.

### Члан 15.

Сваки оглас за услугу обавезно садржи детаљан опис садржаја услуге, њену цену, начин пријаве за услугу, као и начин прекида њеног коришћења.

Опис услуге треба буде јасан, лако разумљив и читљив кориснику. Обмањивање, довођење у заблуду крајњег корисника пружањем погрешних, непотпуних или нетачних информација, односно прикривање информација које су потребне кориснику услуге да донесе одлуку о њеном коришћењу није дозвољено.

Уз сваки оглас за услугу објављен у медијима потребно је објавити назив, пуну адресу седишта и матични број пружаоца услуге, као и телефонски број за контакт са пружаоцем услуге који не сме бити из категорије бројева са додатом вредношћу.

Огласна порука која упућује на телефонски број за који важи посебна тарифа треба да садржи износ те тарифе, уочљив током целог трајања огласне поруке.

## 3. Услови почетка и престанка пружања услуге

### Члан 16.

Пружалац услуге је у обавези да обезбеди да се на почетку сваког позива, а пре почетка пружања услуге, најави цена позива и почетак наплате.

Потребно је да се након најаве из претходног става, омогући прекид позива у року од најмање пет секунди, а пре почетка наплате позива, како би крајњи корисник могао правовремено да одустане од коришћења услуге.

Успостава позива према броју са додатом вредношћу не сме да буде безразложно одложена, нити лице које позива може бити стављено на чекање, осим ако се време provedено на чекању не наплаћује.

Пружалац услуге је у обавези да обезбеди да цена услуге од почетка до завршетка пружања исте буде једнака, осим у случају да корисник изричито потврди да пристаје на њену промену.

Након прекида, позивалац може, уколико жели, да понови позив.

Пружалац услуге је у обавези да обезбеди да позиви не буду неразумно продужавани или задржавани.

Под неразумним продужавањем или задржавањем из става 6. овог члана се нарочито сматра:

1) давање обмањујуће информације крајњем кориснику да ће, ако настави разговор, комуницирати са одређеном особом;

2) давање обмањујуће информације крајњем кориснику да ће, ако довољно дуго настави разговор, остварити одређену нематеријалну или стварну корист;

3) давање информације о постојању сметњи или тешкоћа у пружању садржаја услуге и, након тога, позивање крајњег корисника да настави разговор јер се очекује уклањање сметњи.

Услуга која се наплаћује по минути се пружа тако да се позивалац не задржава на вези дуже него што је неопходно за пружање услуге.

За позиве на чекању, позивалац мора да буде информисан о томе да је у реду за чекање, а сваког минута обавештен о свом месту у реду.

Код пружања услуга које се остварују слањем/примањем порука, а које након почетне активације, подразумевају вишеструко sukcesивно пружање и наплату услуга (више од једне), пружалац услуге има следеће обавезе:

1) слања поруке крајњем кориснику пре активирања услуге, којом се крајњи корисник обавештава о цени услуге (укључујући и информацију о наплати трошкова слања саме поруке), учесталости примања порука и начину прекида коришћења услуге;

2) ако се уз цену услуге, наплаћује и трошак за пренос података, та информација се објављује у поруци из тачке 1) овог става;

3) активирања услуге тек након што крајњи корисник потврди намеру коришћења услуге уношењем лозинке и слањем одговарајуће поруке чиме потврђује да је сагласан са условима пружања услуге;

4) омогућавања крајњем кориснику да у сваком тренутку може да прекине коришћење услуге слањем текстуалне поруке садржаја „СТОП” на кратки СМС код.

Наплаћивање позива/порука дозвољено је само у терминима у којима се може остварити сврха позива (нпр. код интерактивних квиз игара са директним укључивањем позивалаца, само у време када се квиз емитује).

Пружалац услуге је у обавези да, без наплате обавештења, обавести крајњег корисника о сваком износу већем од 1.000,00 динара (укључујући ПДВ) потрошеном за позив према броју или да прекине позив када његово трајање достигне десет минута за конкретну услугу одређеног пружаоца услуге, у зависности од тога која околност пре наступи.

Пружалац услуге је у обавези да, без наплате обавештења, обавести крајњег корисника о сваком износу већем од 1.000,00 динара (укључујући ПДВ) потрошеном за слање порука, односно након десет послатих/примљених порука за конкретну услугу одређеног пружаоца услуге, у зависности од тога која околност пре наступи.

Обавезе из ст. 10. и 13. овог члана не односе се на пружаоца услуге из члана 3. став 1. тачка 10) овог правилника.

#### Члан 17.

Пружалац услуге је дужан да обавести крајњег корисника о посебним облицима плаћања услуге, пре њеног активирања.

Пружалац услуге је у обавези да крајњем кориснику омогући прекид коришћења услуге у било ком тренутку.

### 4. Начин обрачуна и наплате услуга

#### Члан 18.

Пружалац услуге је дужан да обезбеди детаљну спецификацију рачуна за коришћење услуге у складу са прописима који уређују заштиту потрошача и заштиту права крајњих корисника у складу са прописима који уређују електронске комуникације, као и да је на захтев достави оператору уколико је њему крајњи корисник упутио приговор, односно крајњем кориснику уколико се он директно обратио пружаоцу услуге.

Пружалац услуге је дужан да, у складу са техничким могућностима, обезбеди детаљну спецификацију рачуна и у случају када крајњи корисник користи услугу спречавања приказивања идентификације позива.

Уколико пружалац услуге није у могућности да обезбеди детаљну спецификацију позива, као доказ о обављеном позиву користиће се детаљна спецификација позива оператора.

### 5. Начин обраде података

#### а) Обрада података о личности

#### Члан 19.

У циљу заштите приватности и података о личности, пружалац услуге је дужан да поступа у складу са прописима који уређују заштиту података о личности.

Подаци о личности прикупљени пружањем услуге могу да се обрађују само у складу са прописима који уређују заштиту података о личности, и то искључиво у сврху наплате пружених услуга.

Пружалац услуге је дужан да обезбеди примену свих техничких, организационих и кадровских мера у циљу обезбеђивања заштите података о личности крајњих корисника.

Подаци добијени пружањем услуге морају да буду заштићени (криптовани) и могу им приступати само овлашћена лица, и то у сврху наплате пружених услуга, као и ради решавања приговора.

Пружалац услуге је дужан да води и чува евиденцију која садржи податке о томе ко је, када и из ког разлога приступао тим подацима.

Садржаји порука и снимљени разговори, изузев оних за које је уложен приговор, бришу се по истеку рока за приговор, а остали подаци бришу се у складу са Законом.

Пружалац услуге и лица из става 4. овог члана не смеју давати на увид другим лицима податке о личности крајњих корисника, осим у случајевима када је то предвиђено Законом.

#### б) Обрада података о саобраћају

#### Члан 20.

Пружалац услуге који обрађује и чува податке о саобраћају претплатника и крајњих корисника, дужан је да те податке избрише или их на одговарајући начин учини непрепознатљивим тако да није могуће одредити лице на које се ти подаци односе, од тренутка када подаци о саобраћају престану да буду неопходни за пренос комуникације, осим у случајевима када се ради о подацима:

1) које пружалац услуге користи ради пружања, оглашавања и продаје услуге, уз претходни пристанак лица на које се подаци односе, у мери и времену неопходном за те сврхе;

2) који се задржавају у складу са одредбама Закона.

Пружалац услуге је у обавези да поступа у складу са одредбама члана 152. Закона, којима се уређује обрада података о саобраћају.

#### в) Обрада података о локацији

#### Члан 21.

Пружалац услуге може обрађивати податке о локацији крајњег корисника, који нису подаци о саобраћају, само када се обраде тако да на основу тих података није могуће одредити лица на која се ти подаци односе или уз претходни пристанак крајњег корисника ради пружања услуге, у мери и времену неопходном за те сврхе.

Пружалац услуге је у обавези да поступа у складу са одредбама члана 153. Закона, којима се уређује обрада података о локацији.

### 6. Контрола недозвољеног садржаја

#### Члан 22.

Пружалац услуге је дужан да у складу са техничким могућностима, предузме све разумне мере како би контролисао недозвољен садржај, а посебно онемогућио употребу услуге на начин који би могао угрозити физички, ментални или морални развој малолетника.

Под разумним мерама из става 1. овог члана, између осталог, подразумева се следеће:

1) ограничавање промоције наведене услуге;

2) укључивање, пре почетка пружања услуге, изјаве да услуге пружају садржај искључиво намењен одраслима (нпр. „Ако имате мање од 18 година, а немате дозволу родитеља/старатеља, одмах прекините позив”);

3) утврђивање старости крајњег корисника пре почетка пружања услуге (нпр. потврда старосног статуса крајњег корисника – малолетник млађи од 12 година, малолетник млађи од 16 година, пунолетна особа).

Услуге намењене малолетницима и њихова промоција не смеју да их подстичу на понављање позива истог броја, нити на употребу других услуга.

### III. РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА КРАЈЊИХ КОРИСНИКА

#### 1. Приговор крајњих корисника

#### Члан 23.

Пружалац услуге и оператор дужни су да обезбеде услуге службе за подршку крајњим корисницима путем телефона, електронске поште или писаним путем.

Број телефона службе за подршку крајњим корисницима обавезно је бесплатан број (800) или број који се тарифира по цени јавно доступне телефонске услуге у националној мрежи, а наведени број не сме да буде број намењен за услуге са додатом вредношћу (9XX), нити број у иностранству.

Приговор крајњег корисника на износ задужења и/или на квалитет услуге, подноси се пружаоцу услуге или оператору у писаној или електронској форми у року од 30 дана од дана доспећа рачуна за услугу, када се ради о приговору на износ рачуна, односно 30 дана од дана пружања услуге или од дана немогућности коришћења услуге, када се ради о приговору на квалитет услуге.

Када је крајњи корисник приговор поднео оператору, оператор је дужан да без одлагања приговор проследи пружаоцу услуге и сматраће се да је приговор поднет пружаоцу услуге у смислу члана 139. Закона, и то даном подношења приговора оператору.

У случају из става 4. овог члана пружалац услуге је дужан да поступа у складу са одредбама члана 139. Закона, којима се уређује приговор крајњег корисника.

Оператор је дужан да учествује у поступању пружаоца услуге по приговору и провери навода из приговора. Пружалац услуге и оператор су у обавези да спроведу административну и техничку проверу навода из приговора.

Пружалац услуге је у обавези да решава приговор крајњег корисника сагласно Закону.

## 2. Вансудско решавање спорова пред Регулатором

### Члан 24.

У случају да пружалац услуге одбије приговор крајњег корисника или се не изјасни о приговору крајњег корисника у роковима из члана 139. Закона, укључујући и приговор поднет у складу са чланом 23. став 4. овог правилника, крајњи корисник који није покренуо поступак вансудског решавања спора пред другим надлежним телом, може се обратити Регулатору, у року од 60 дана од дана достављања одговора пружаоца услуге, односно у року од 60 дана од дана истека рока у којем је пружалац услуге био дужан да се изјасни о приговору, сагласно члану 139. став 9. Закона.

У случајевима из става 1. овог члана Регулатор поступа у складу са Законом и подзаконским актом којим се ближе прописује поступак вансудског решавања спора.

## IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 25.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу („Службени гласник РС”, број 126/20).

### Члан 26.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”.

Број 1-01-3400-17/24-6

У Београду, 28. марта 2025. године

Председник Савета,  
Драган Ковачевић, с.р.

## 1827

На основу одредаба чл. 6. и 9. Закона о спречавању корупције („Службени гласник РС”, бр. 35/19, 88/19, 11/21 – аутентично тумачење, 94/21 и 14/22), у поступку за одлучивање о постојању повреде Закона о спречавању корупције против Милана Алексића, 11. фебруара 2025. године,

Директор Агенције за спречавање корупције доноси

## РЕШЕЊЕ

I. Утврђује се да Милан Алексић, одборник Скупштине општине Пећинци, није у року остављеном Решењем директора Агенције за спречавање корупције број 014-020-00-0309/21-11 од 27. марта 2024. године, доставио доказ Агенцији за спречавање корупције да је престао са истовременим вршењем јавне функције

одборника Скупштине општине Пећинци и обављањем дужности члана Савета месне заједнице Огар, па му се, на основу одредбе члана 82. став 2. Закона о спречавању корупције, изриче

## МЕРА ЈАВНОГ ОБЈАВЉИВАЊА ОДЛУКЕ О ПОВРЕДИ ЗАКОНА О СПРЕЧАВАЊУ КОРУПЦИЈЕ

II. Изрека и сажето образложење овог решења биће објављене на интернет презентацији Агенције за спречавање корупције и у „Службеном гласнику Републике Србије”.

## Образложење

Решењем директора Агенције за спречавање корупције (у даљем тексту: Агенција) број 014-020-00-0309/21-11 од 27. марта 2024. године, утврђено је да Милан Алексић, одборник Скупштине општине Пећинци (у даљем тексту: СО), поступа супротно одредбама члана 40. ст. 1. и 2. Закона о спречавању корупције (у даљем тексту: Закон), на тај начин што истовремено уз наведену јавну функцију обавља и дужност члана Савета месне заједнице Огар (у даљем тексту: Савет МЗ), па му је, на основу одредбе члана 82. став 2. Закона, изречена мера опомене којом је обавезан да у року од 15 дана од дана пријема наведеног решења престане са истовременим вршењем јавне функције одборника СО и обављањем дужности члана – председника Савета МЗ, и да о томе Агенцији достави доказ.

Одредбама члана 82. ст. 2. и 3. Закона прописано је да се изузетно од става 1. овог члана, јавном функционеру који је изабран непосредно од грађана, као и лицу коме је престала јавна функција, може да изрекне мера опомене или мера јавног објављивања одлуке о повреди овог закона и да се при изрицању мере узимају у обзир све околности случаја, нарочито тежина и последица повреде овог закона и могућност отклањања повреде, као и чињеница да ли је јавни функционер поступио по претходно изреченој мери опомене до истека рока који му је у одлуци одређен.

Имајући у виду наведено, као и чињеницу да Милан Алексић до дана доношења овог решења није поступио по мери опомене, стекли су се услови за изрицање мере јавног објављивања одлуке о повреди Закона, сагласно одредби члана 82. став 3. Закона.

Приликом одлучивања у предметном поступку Агенција је ценила околност да именовани није поступио по Решењу директора Агенције од 27. марта 2024. године, и поред захтева Агенције, које је постало коначно и извршно обавештењем странке о решењу којим се жалба одбија, сагласно одредби члана 190. став 2. тачка 5. Закона о општем управном поступку („Службени гласник РС”, бр. 18/16, 95/18 – аутентично тумачење и 2/23 – одлука УС), у вези са чланом 7. Закона.

Имајући у виду наведено, одлучено је као у ставу I. диспозитива овог решења применом одредбе члана 82. ст. 2. и 3. Закона и члана 136. став 1. Закона о општем управном поступку у вези са члана 7. Закона.

Одлука као у ставу II. диспозитива овог решења донета је применом одредбе члана 85. Закона.

Број 014-020-00-0309/21-11

Директор,  
Дејан Дамњановић, с.р.

## 1828

На основу чл. 6. и 9. Закона о спречавању корупције („Службени гласник РС”, бр. 35/19, 88/19, 11/21 – аутентично тумачење, 94/21 и 14/22), у поступку одлучивања о постојању повреде Закона о спречавању корупције, покренутом против Невене Веиновић,

Директор Агенције за спречавање корупције, 27. јануара 2025. године, доноси

## РЕШЕЊЕ

I. Утврђује се да Невена Веиновић, ранији народни посланик, није у року остављеном Решењем директора Агенције за спречавање корупције број 014-46-00-0162/24-08 од 10. октобра 2024. године, поднела Агенцији за спречавање корупције извештај о имовини и приходима са стањем на дан престанка јавне функције народног посланика, односно са стањем на дан 1. август 2022.