

# Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2.

ДЕЛОВОДНИ БРОЈ: 317797/1 - 2024

ДАТУМ: 12.07.2024.

ИНТЕРНИ БРОЈ: 10-15245-2024

БРОЈ ИЗ ЛКРМ:

КАБИНЕТ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА

Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 001817749 ЛОМ-002

ДАТУМ: 12-07-2024



РЕПУБЛИКА СРБИЈА

РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО  
ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

ПАК 106306 11103 Београд  
Палмотићева бр.2

**ПРЕДМЕТ:** Достављање коментара на Нацрт правилника о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних комуникационих мрежа на фиксној локацији

Дана 13.јуна 2024. године Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту:Регулатор) на званичној Интернет страници објавио је позив стручној и широј јавности, да у оквиру јавних консултација изнесе своја мишљења у вези са Нацрту правилника о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних комуникационих мрежа на фиксној локацији (у даљем тексту: Нацрт правилника). У складу са наведеним позивом, Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. Београд, благовремено износи следеће коментаре:

**Релевантне одредбе:**

**Члан 4 став 2:**

„Захтев из става 1. овог члана се уједно сматра и захтевом крајњег корисника за раскид корисничког уговора са даваоцем броја о коришћењу услуга у вези са бројем који је предмет захтева за пренос, што подразумева престанак обавеза између њих према општим условима и корисничком говору, којима је био регулисан њихов међусобни однос. Кориснички уговор се сматра раскинутим даном успешног завршетка преноса броја.“

**Коментар:** Потребно је исправити словну грешку у напред наведеном тексту, уместо „говору“ навести „уговору“.

**Члан 4. став 5:**

„Захтев за пренос броја може се поднети, са тачно одређеним датумом, највише 30 дана унапред. Уколико захтевани датум преноса броја наступа након четири радна дана од дана подношења захтева за пренос броја то представља захтев за пренос броја поднет са тачно одређеним датумом.“

**Коментар:** Потребно је прецизирати наведени став односно утврђени период када се најраније поднети захтев за пренос броја може сматрати захтев за пренос броја са тачно одређеним датумом. Наиме, ако је захтевани датум након четири радна дана, то се сматра захтевом са тачно одређеним датумом, а ако је наредни дан од дана подношења захтева онда није. Да ли је четири радна дана (од дана подношења захтева) минимум за тражени датум преноса броја са тачно одређеним датумом, а 30 дана максимум да би се нешто сматрало „захтевом са тачно одређеним датумом“? С тим у вези, предлагемо да се формулише да захтев за пренос броја поднет са тачно одређеним датумом представља захтев поднет најраније четири радна дана а највише 30 дана унапред од дана подношења захтева.

#### **Члан 7. став 5.**

„Након раскида корисничког уговора или прекида уговорног односа између крајњег корисника и примаоца броја, пренети број ће бити враћен матичном имаоцу броја најраније у року од 35 а најкасније у року од 45 дана од дана када је раскинут кориснички уговор или прекинут уговорни однос између крајњег корисника и примаоца броја.“

#### **Коментар:**

У актуелном Правилнику о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних комуникационих мрежа на фиксној локацији (у даљем тексту: Правилник), у члану 7. став 4. прописано је следеће: „...Уколико претплатник (корисник) не измири своје обавезе у току трајања суспензије од 30 дана, **број ће се искључити трајно. По искључењу броја и престанку пружања услуге од стране оператора примаоца броја, исти ће бити враћен матичном оператору, у року од седам дана.**

У Нацрту правилника предвиђено је другачије нормативно решење. Наиме обавеза враћања пренетог броја матичном имаоцу броја везана је за раскид корисничког уговора или прекид уговорног односа а не за трајно искључење, док рок за враћање броја прописан у дужем трајању од рока у тренутно важећем Правилнику (7 дана од дана искључења броја) и исти је утврђен у распону од 35 а најкасније у року од 45 дана од дана када је раскинут кориснички уговор или прекинут уговорни однос између крајњег корисника и примаоца броја.

Надаље, у актуелном Правилнику оператор прималац броја **не може на захтев претплатника (корисника) активирати трајно искључени број, док је у Нацрту правилника прописано да прималац броја не може на захтев крајњег корисника активирати пренети број када је тај број враћен матичном имаоцу броја.**

Узимајући у обзир наведену промену у нормативном решењу, која се односи на могућност активирања броја, а како би се отклониле евентуалне недоумице и погрешња тумачења нормe, с обзиром на досадашње регулаторно решење из Правилника, предлагемо да се експлицитно наведе да оператор прималац броја може на захтев крајњег корисника активирати пренети број све до момента док се исти не врати матичном имаоцу броја, и то у року од 35 а најкасније у року од 45 дана од дана када је раскинут кориснички уговор или прекинут уговорни однос између крајњег корисника и примаоца броја ако у наведеном периоду буде поново конституисан уговорни однос.

#### **Члан 10 став 3:**

„Давалац броја и прималац броја ће осигурати и обезбедити пренос броја уз истовремено пружање услуга током поступка преноса броја када је то неопходно и када то захтевају надлежни државни органи, болнице и друге установе. **Давалац броја и прималац броја ће, ако то захтева природа делатности коју обавља крајњи корисник, унапред одредити време када ће се започети са поступком преноса броја, тако да се пренос броја изврши у време најмање пословне активности крајњег корисника.**“

**Коментар:** У члану 2. став 1. тачка 9. Нацрта правилника предвиђено је следеће: „временски оквир је интервал у трајању између 12,00 и 15,00 сати радним даном, у току кога се број који се преноси искључује из мреже даваоца броја и укључује у мрежу примаоца броја;“. У члану 10. став 3. наведено је да се, ако то захтева природа делатности коју обавља крајњи корисник, унапред одређује време преноса броја „тако да се пренос броја изврши у време најмање пословне активности крајњег корисника.“ Потребно је прецизирати да ли се договорно утврђено време преноса односи на све крајње кориснике, односно на пословне кориснике или подскуп пословних корисника који обављају друштвено важне делатности, а наведени су у ставу 3. – болнице, државни органи итд.?

#### **Члан 10. став 4, 5. и 6:**

„Давалац броја на дан и у времену које је потврдио шаље поруку централној бази да ће искључити број, након чега централна база обавештава примаоца броја.

Прималац броја у најкраћем могућем року укључује број из захтева и одмах упућује потврду централној бази да је број из захтева укључен.

Давалац броја искључује број из своје мреже, по пријему потврде да је број из захтева укључен код примаоца броја, а централна база се аутоматски ажурира и подаци су доступни свим локалним базама.“

**Коментар:** Процедура наведена у члану 10. ст.4, 5. и 6.Нацрта правилника умногоме се разликује од процедуре из актуелног Правилника и захтева значајне измене процеса преноса броја код пружалаца комуникационих услуга. Према важећој спецификацији, порука која се шаље је „Давалац искључује“ и то није порука о намери већ се порука шаље када се корисник искључи на централи.

Процедура је до сада била дефинисана чланом 10. став 4, 5 и 6 важећег Правилника:

„Оператор давалац броја након искључења броја из захтева, из своје мреже, о томе одмах обавештава централну базу, након чега централна база обавештава оператора примаоца броја.

Оператор прималац броја је дужан да број из захтева, који је искључен из мреже оператора даваоца, без одлагања, укључи у своју мрежу и о томе одмах обавести централну базу.

По пријему потврде да је број из захтева укључен у мрежу оператора примаоца броја, централна база се аутоматски ажурира и подаци су доступни свим локалним базама.“

Из напред наведеног произилази да примена овог члана захтева значајне промене процедуре и јако велике апликативне измене код свих страна у процесу преноса броја. У односу на важећу процедуру, шаље се порука више у комуникацији са централном базом. Став 4. члана 10. Нацрта правилника дефинише нову поруку о намери искључења броја, а ставовима 5. и 6. је промењен редослед порука о укључењу (прималац укључује) и искључењу (давалац искључује), што подразумева измене у постојећој комуникацији са централном базом, односно измене и на централној бази. Промене овог обима не могу се применити без детаљног тестирања измена код свих страна у процесу, тако да сматрамо да рок примене Нацрта правилника, дефинисан чланом 25. (1.1.2025) није адекватан, да га треба продужити и да исти суштински треба да одражава на објективан начин време у ком промене могу бити имплементирани и детаљно тестиране и на страни централне базе и као и од стране сваког укљученог пружаоца услуга.

По питању измена у самом процесу, потребно је детаљно разрадити нову процедуру и поруке које се размењују. Док је из члана 10. Нацрта правилника јасна промена у редоследу укључења и искључења броја, као и увођење додатне поруке ка централној бази, није јасно шта се дешава са другим тренутно имплементираним механизмима, на пример са механизмом обавештавања код непредвиђеног кашњења из члана 13. актуелног Правилника, где услед промене редоследа укључења броја код примаоца и искључења броја код даваоца није одржива тренутна имплементација. Без детаљног (ре)дефинисања процедуре не може се до краја ни сагледати обим потребних измена, а тиме ни време потребно за имплементацију ових измена и за детаљно тестирање.

Нов след догађаја доводи и до тога да ако давалац има потешкоће и не успева да искључи број, исти остаје укључен код оба пружаоца услуга, што прави проблеме и кориснику и тим пружаоцима услуга, као и свим осталим пружаоцима услуга, јер рутирање позива није једнозначно.

У складу са наведеним може се закључити да измене унете чланом 10. захтевају најпре дефинисање нове процедуре, са свим порукама које се размењују са централном базом и уз редефинисање свих имплементираних механизма, односно дефинисање евентуалних нових механизма, да би уопште било могуће сагледати цео обим неопходних апликативних промена. И из самог члана 10. Нацрта правилника јасно је да су потребне апликативне промене изузетно велике, и да захтевају додатна новчана средства код пружаоца услуга за имплементацију (будући да је реч о купљеним решењима трећих страна), средства која сигурно нису била предвиђена важећим финансијским плановима пружаоца услуга, па је и то потребно узети у обзир код одређивања рока за имплементацију. Даље, пружаоци услуга не могу имплементирати тражене измене без синхронизације са изменама на централној бази, и без детаљног тестирања на страни централне базе и на страни свих пружалаца услуга који учествују у процесу преноса броја. С обзиром на све речено, сматрамо да је рок за примену дефинисан чланом 25. (1.1.2025) прекратак и да је рок потребно одредити у консултацијама са свим заинтересованим странама односно свим пружаоцима услуга.

#### Члан 11. став 1. тачка 6.:

„Давалац броја може да одбије захтев за пренос броја ако је:

б) број се користи код даваоца броја краће од два месеца;“

**Коментар:** У Нацрту правилника о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних комуникационих мрежа предвиђен је и услов да је од последњег преноса броја протекло мање од два месеца и услов да се број користи код даваоца броја краће од два месеца, док је овде присутан само услов да се код даваоца броја користи краће од два месеца. Да ли овај услов у себи садржи и услов да је између преноса броја прошло мање од два месеца? Јер ако корисник пренесе број од пружаоца услуга А код пружаоца услуга Б, а онда жели да пренесе број код пружаоца услуга Ц, мора да сачека 2 месеца – у том случају је Б давалац броја, а Ц прималац броја и услов „да се број користи код даваоца броја (Б) краће од два месеца“ једнак је услову „да је од последњег преноса прошло мање од два месеца“. Сходно наведеном потребно је прецизирати одредбу.

#### Члан 21:

„У случају да давалац броја централној бази не пошаље поруку, да ће крајњем кориснику искључити услугу, у року од четири сата од тренутка када је потврдио пренос, дужан је да крајњем кориснику плати накнаду у износу од 1.000,00 динара, без пореза на додату вредност, за сваки дан кашњења по броју. Уколико се у захтеву преноси више од 100

бројева, накнада од стотог броја надаље износи 500,00 динара, без пореза на додату вредност, за сваки дан кашњења по броју. Давалац броја нема обавезу плаћања накнаде ако је до кашњења дошло услед околности на које он није могао да утиче.

У случају да прималац броја не пошаље поруку да је укључио број и не активира услугу крајњем кориснику у року од четири сата, од тренутка када је давалац броја послао поруку да ће крајњем кориснику да искључи број, дужан је да крајњем кориснику плати накнаду у износу од 1.000,00 динара, без пореза на додату вредност, за сваки дан кашњења по броју. Уколико се у захтеву преноси више од 100 бројева, накнада од стотог броја надаље износи 500,00 динара, без пореза на додату вредност, за сваки дан кашњења по броју. Прималац броја нема обавезу плаћања накнаде ако је до кашњења дошло услед околности на које он није могао да утиче.

Обавеза плаћања накнаде за кашњење из ст. 1. и 2. овог члана не може трајати дуже од 15 дана од тренутка истека рока из ст. 1. и 2. овог члана.

Да би крајњи корисник остварио право на накнаде из ст. 1. и 2. овог члана треба да поднесе захтев примаоцу и/или даваоцу броја у року од 30 од дана када је потврђен датум за пренос броја.

Пружалац услуге је у обавези да у року од 15 дана од дана пријема захтева из става 4. овог члана, достави крајњем кориснику одговор и уколико утврди да је исти основан, у року од 15 дана од дана достављања одговора плати накнаду крајњем кориснику.

**Коментар:** Чланом 93. став 9. Закона прописано је да Регулатор ближе прописује услове о преносу броја у оквиру којих и висину накнада у случају прекорачења рокова за пренос броја за разлику од претходног регулаторног решења у коме право на наведену накнаду није било утврђено законом. У члану 106. тачки 8. ЕЕСС (1972/2018) такође је предвиђено да државе чланице утврђују правила о плаћању накнада у случају непоштовања рокова з пренос броја.

Сходно наведеним законодавним решењима на националном нивоу и у ЕУ, не оспоравајући правни основ утврђеног права на накнаду предвиђену у Нацрту правилника, улажемо примедбу на висину утврђене накнаде, на успостављени рок трајања обавезе плаћања накнаде као и на одсуство нормативне дистинкције у утврђивању износа накнаде за физичка и правна лица за које је неоправдано накнада утврђена у линеарном износу.

При одређивању висине наведене накнаде, Регулатор је требао да има одређени конзистентан методолошки приступ у начину обрачуна исте, узимајући у обзир нарочито постојање и других правних норми које санкционишу или могу да санкционишу прекорачење рокова за пренос броја.

Наиме поред права на накнаду у случају прекорачења рокова за пренос броја утврђеног у члану 93. Закона, у члану 169. став 1. тачка 24) Закона прописано је да ће се правно лице казнити за прекршај у износу од 500.000 до 2.000.000 динара уколико не поступи у складу са одредбама члана 93. овог закона у вези са преносивошћу броја. Поред наведених санкција за прекорачење рокова крајњем кориснику остају на располагању и општа правила за накнаду штете, уколико је исту претрпео.

Узимајући у обзир да постоји више правних механизма заштите поступка преносивости броја, као и да правна природа накнаде утврђене у Нацрту правилника нема карактер накнаде штете, истичемо да је накнада у Нацрту правилника утврђен у неоправдано високом износу.

Поред напред наведених чињеница, указујемо и на ново нормативно решење из члана 93. става 10. Закона које такође треба да се узме у обзир код утврђивања висине износа накнаде. Наиме у наведеном члану је прописано да давалац броја наставља да пружа

услугу под истим условима до активације услуге од стране примаоца броја, што осигурава непрекинутост у пружању услуга.

Код опредељења износа накнаде, Регулатор поред напред наведених околности треба да узме у обзир и друге параметре као што је нпр. износ месечне претплате коју плаћа крајњи корисник. Таква пракса постоји у Француској код утврђивања накнаде за прекорачење рокова код преноса броја. Наиме на сајту француског Регулатора ARCEP-а на линку <https://www.arcep.fr/mes-demarches-et-services/consommateurs/fiches-pratiques/droits-indemnisat-consommateur-changement-operateur-fournisseur-portabilite-numero.html> наведен је начин утврђивања накнаде у одређеном проценту од месечне претплате. Иста је утврђена у износу од 1/5 месечне претплате по дану. У Немачком Закону о телекомуникацијама предвиђена је као опциона могућност да се накнада утврди у одређеном проценту од месечне претплате.

Поред примедбе на висину износа накнаде предлагемо да се измени износ накнаде за физичка и правна лица на начин да иста не буде утврђен у линеарном износу. Наиме, накнада за правна лица треба да буде утврђена у знатно нижем износу него иста за физичка лица, узимајући у обзир потенцијално значајно већи пренос бројева по дану за правна лица што би неосновано значајно увећало износ накнаде.

Надаље, предлагемо да се смањи рок трајања обавезе плаћања накнаде као и да се утврди укупан максималан износ накнаде који се по овом основу може платити.

Поред уложене примедбе на износ висине накнаде у случају прекорачења рокова за пренос броја утврђене у члану 21. улажемо коментар и на недефинисан оперативан начин утврђивања прекорачења рока из ст. 1. и 2. истог члана. Наиме, у случају прекорачења рокова за пренос броја крајњи корисник нема потребне алате да региструје да ли је давалац броја послао поруку централној бази у року од 4 сата. Иста примедба односи се на став 2. овог члана где крајњи корисник нема потребан алат да региструје да ли је прималац броја послао поруку да је укључио број. Пошто су те информације предуслов за поступање крајњег корисника у складу са ставом 3. требало би да Регулатор, који је у складу са чланом 14. одговоран за одржавање централне базе, да утврди поступак достављања напред наведених информација о кашњењу.

Такође, предлагемо измену формулације из става 1. у коме је прописано да је рок 4 сата од тренутка када је давалац броја потврдио пренос. Наиме, порука „Давалац искључује“ шаље се на дан кад је заказан пренос броја. Формулација „од тренутка када је потврдио пренос“ није јасна, требало би је прецизирати у смислу да се кашњење односи на 4 сата од тренутка за који је пренос броја заказан.

#### **Члан 21 став 3. и 4.:**

„Обавеза плаћања накнаде за кашњење из ст. 1. и 2. овог члана не може трајати дуже од 15 дана од тренутка истека рока из ст. 1. и 2. овог члана.

Да би крајњи корисник остварио право на накнаде из ст. 1. и 2. овог члана треба да поднесе захтев примаоцу и/или даваоцу броја у року од 30 од дана када је потврђен датум за пренос броја.“

**Коментар:** Потребно је прецизирати став 3. члана 21. Нацрта правилника. Наиме, у ст. 1. и 2. једини рок који се помиње је 4 сата, а по ставу 3, обавеза плаћања накнаде за кашњење не може трајати дуже од 15 дана од тренутка истека рока из ставова 1. и 2. (4 сата). Да ли из наведеног произилази да после 15 дана и 4 сата не постоји више обавеза плаћања накнаде? Како онда корисник има рок од 30 дана да поднесе захтев за накнаду у односу на датум кад му је потврђен датум за пренос броја? Који је датум потврде датума за пренос броја у случају преноса на тачно одређени датум – да ли је то датум

када је давалац броја потврдио испуњеност услова и обавестио примаоца броја, члан 9. став 1.? Када прималац броја обавештава корисника да је потврђен датум за пренос?

Члан 10 став 2 гласи: „Од тренутка када је давалац броја прихватио пренос броја, до извршења овог преноса не може проћи више од два радна дана, осим у случају када је захтев за пренос броја поднет са тачно одређеним датумом.“

Међутим, у случају преноса на тачно одређени датум није јасно када корисник добија информацију да је пренос броја прихваћен (информацију коју је у члану 9. став 1. давалац броја дао примаоцу броја) – а да би знао откад му тече рок за подношење захтева за накнаду из члана 21. став 1. и 2, према ставу 4. члана 21.

Додатно, ако „потврда датума за пренос броја“ иде пре самог преноса броја, кориснику онда тече рок за захтев за накнаду за кашњење пре него што је уопште започет сам пренос броја, на који се односи кашњење из ставова 1. и 2. члана 21. У складу са наведеним предлажимо да се изврши усклађивање.

С поштовањем,

**ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР**

  
Владимир Лучић