



БРОЈ: 0018177492024-003

**A1**

**Regulatorno telo za elektronske komunikacije  
i poštanske usluge („RATEL“)**  
Palmotićeva 2  
11000 Beograd

15-07-2024

U Beogradu, 12. jula 2024. godine

A1 Srbija d.o.o.  
Br. K1937/24  
12.07.2024. god.  
BEOGRAD, Milutina Milankovića 1ž

**Predmet: Komentari A1 Srbija na Nacrt Pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih komunikacionih mreža na fiksnoj lokaciji.**

Poštovani,

Obraćamo vam se ovim putem vezano za javne konsultacije o Nacrtu pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih komunikacionih mreža na fiksnoj lokaciji, objavljenom na sajtu RATEL-a 13. juna 2024. godine (u daljem tekstu: „Nacrt pravilnika“).

A1 Srbija koristi još jednom priliku da pozdravi kontinuirane napore RATEL-a usmerene ka unapređenju i usaglašavanju postojećeg regulatornog okvira, kao i na predanom radu na donošenju svih podzakonskih akata neophodnih za postupanje privrednih subjekata u skladu sa odredama Zakona o elektronskim komunikacijama (u daljem tekstu: „ZEK“).

S tim u vezi, u nastavku vam dostavljamo konkretne komentare A1 Srbija koji su usmereni ka dodatnom unapređenju postupka prenosa broja, odnosno stvaranju bržeg i efikasnijeg postupka, što je u interesu kako samih krajnjih korisnika, tako i operatora.

#### **Član 3. stav 4.**

Članom 3. stav 4. Nacrta pravilnika propisano je da „*krajnji korisnik koji je izvršio prenos broja, ne može da ponovo traži prenos istog broja u periodu kraćem od dva meseca od dana kada je izvršen prenos tog broja*“.

S tim u vezi, članom 11. stav 1. tačka 5) Nacrta pravilnika propisano je da se prenos broja odbija ukoliko je se broj koristi kod davaoca broja kraće od dva meseca.

A1 Srbija smatra da je potrebno predmetnu odredbu dopuniti na način da se predvidi način postupanja pružaoca usluga u slučajevima kada krajnji korisnik koji je preneo broj u mrežu operatora primaoca izabere da kod operatora primaoca broja zaključi ugovor sa probnim periodom korišćenja usluge, a u skladu sa članom 6. stav 1. Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: „Pravilnik o parametrima kvaliteta“).

Naime, članom 6. stav 1. Pravilnika o parametrima kvaliteta propisano je između ostalog da operator koji pruža usluge preko javnih mobilnih komunikacionih mreža je dužan da pre potpisivanja ugovora, prezentuje korisniku mape pokrivenosti teritorije Republike Srbije signalom svoje mobilne mreže za svaku od postojećih tehnologija sa mogućnošću da za

ponuđenu uslugu obezbedi korisniku, na njegov zahtev, probni period korišćenja usluge pod uslovima propisanim ugovorom za tarifni paket za koju je korisnik zainteresovan, kako bi se korisnik zbog prirode mobilne komunikacione mreže, uverio u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge, na lokaciji od interesa.

Istovetna odredba predviđena je i Nacrtom pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga koji je bio nedavno na javnim konsultacijama.

Imajući u vidu navedeno, a posebno činjenicu da su operatori u obavezi da na zahtev svakog korisnika obezbede probni period, uključujući i na zahtev korisnika koji su izvršili prenos broja u mrežu operatora primaoca broja, smatramo da bi Nacrtom pravilnika trebalo predvideti kako će pružaoci usluga postupati u slučaju da korisnik, koji je preneo broj u mrežu operatora primaoca broja i zahtevao probni period u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta, odluči da nakon isteka probnog perioda ne zaključi ugovor sa operatorom primaocem broja.

### **Član 3. stav 7.**

Članom 3. stav 7. Nacrta pravilnika definisano je da „*davalac broja na zahtev krajnjeg korisnika vrši povraćaj celokupnog preostalog iznosa unapred plaćenih usluga na koji se može obračunati naknada koja obuhvata stvarne troškove koji nastaju za davaoca broja samo ukoliko je to predviđeno korisničkim ugovorom*”.

Imajući u vidu činjenicu da je predmetna odredba predviđena i članom 93. Zakona o elektronskim komunikacijama, neophodno je pojašnjenje da li se ova odredba odnosi i na pretplatnike fiksne telefonije koji su u pretplati kod operatora davaoca broja.

Ukoliko se odnosi, opravdano se postavlja pitanje na koji način će operator davalac izvršiti povraćaj ovih sredstava, posebno imajući u vidu činjenicu da sa takvim krajnjim korisnicima operator davalac, nakon prenosa broja neće više biti u ugovornom odnosu. Dodatno, molimo Vas za pojašnjenje, u kom trenutku krajnji korisnik ostvaruje ovo pravo, s obzirom na to da postoji mogućnost da u slučaju pretplatnika fiksne telefonije se takav korisnik prilikom podnošenja zahteva za prenos broja nalazi u pretplati, a da nakon toga u trenutku tehničkog prenosa broja u drugu mrežu, takva pretplata prestane da postoji iz razloga dospeća računa, koji u trenutku podnošenja zahteva za prenos broja još uvek nije dospelo na plaćanje.

### **Člana 4. stav 2. i član 10. stav 7.**

Članom 4. stav 2. Nacrta pravilnika propisano je, između ostalog, da se „*korisnički ugovor smatra raskinutim danom uspešnog završetka prenosa broja*”.

Dodatno, članom 10. stav 7 Nacrta pravilnika definisano je da „*ukoliko primalac broja ne pruži krajnjem korisniku uslugu u roku od četiri sata od slanja potvrde centralnoj bazi da je broj uključen, prenos broja smatra se neuspešnim. U tom slučaju krajnji korisnik može od davaoca broja da zahteva da ponovo aktivira broj i sa tim povezane usluge do uspešnog završetka postupka prenosa broja*”.

S tim u vezi, nejasno je šta se tačno misli pod izrazom uspešan prenos broja, te predlažemo da se u članu 2. Nacrta pravilnika definiše pojam „*uspešnog prenosa broja*”, kako bi se na osnovu navedenog kriterijuma moglo utvrditi kada će se smatrati da je prenos broja neuspešan, a u smislu člana 10. stav 7. Nacrta pravilnika.

### **Član 4. stav 3.**

Članom 4. stav 3. Nacrta pravilnika definisano je da „u slučaju kada krajnji korisnik raskine ugovor na osnovu koga je koristio broj iz Plana numeracije, može da prenese taj broj kod novog davaoca broja u roku od 30 dana od datuma raskida ugovora sa davaocem broja, na isti način i pod istim uslovima koji važe za aktivan broj, osim ako se krajnji korisnik ne odrekne tog prava“.

Imajući prethodno u vidu, molimo Vas za pojašnjenje da li su operatori, u slučaju isključenja broja, u obavezi da isti reaktiviraju, kako bi omogućili prenos broja nakon raskida ugovora ili je potrebno da operator davalac broja dozvoli prenos isključenog broja i da posledično u takvim situacijama ne koristi pravo da odbije zahtev za prenos broja korišćenjem reason code-a 425- NUMBER\_CANCELED - broj trajno isključen iz mreže davaoca broja.

### **Član 9. stav 2. i član 10. stav 2.**

Imajući u vidu rokove iz člana 93. ZEK-a i Pravilnik o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža (kao i Nacrt pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža koji je trenutno takođe na javnim konsultacijama) i koji predviđaju znatno skraćanje roka za prenos broja, predlažemo isto rešenje i u slučaju prenosa fiksnog broja.

S tim u vezi, u cilju ubrzanja procesa prenosa broja u interesu kako krajnjih korisnika, tako i operatora, predlažemo izmenu stav 2. člana 9. Nacrta pravilnika tako da glasi: „Postupak provere ispunjenosti uslova i slanja obaveštenja iz prethodnog stava ne može trajati duže od jednog radnog dana, od dana kada je davalac broja primio zahtev za prenos broja, kao i u slučaju kada je zahtev za prenos broja podnet sa tačno određenim datumom.“

U tom cilju, predlažemo da se i stav 2. člana 10. Nacrta pravilnika izmeni tako da glasi: „od trenutka kada je davalac broja prihvatio prenos broja, do izvršenja ovog prenosa ne može proći više od jednog radnog dana, osim u slučaju kada je zahtev za prenos broja podnet sa tačno određenim datumom“.

### **Član 10.**

Članom 10. stav 4 Nacrta pravilnika predviđeno je da davalac broja, na dan i u vremenu koje je potvrdio šalje poruku centralnoj bazi da će isključiti broj, centralna baza prosleđuje ovu poruku primaocu broja, dok je stavom 5. istog člana definisano da primalac broja, u najkraćem mogućem roku, uključuje broj iz zahteva i odmah šalje potvrdu centralnoj bazi da je broj iz zahteva uključen.

Konačno, stavom 6. člana 10. Nacrta pravilnika između ostalog propisano je da ukoliko primalac broja ne pruži krajnjem korisniku uslugu u roku od četiri sata od slanja potvrde centralnoj bazi da je broj uključen, prenos broja smatra se neuspešnim.

Razumevanje A1 Srbija je da će se prilikom implementacije novog Pravilnika o prenosivosti brojeva koristiti isti pozivi ka Centralnoj bazi, te da u slučaju prihvatanja zahteva za prenos broja od strane davaoca broja, davalac broja automatski šalje i poruku o datumu i vremenu prenosa broja, odnosno primalac broja automatski po prijemu potvrde o prihvatanju prenosa broja šalje poruku o zakazanom tehničkom prenosu broja.

U slučaju da će prilikom implementacije novog Pravilnika o prenosivosti brojeva doći do promene poziva ka Centralnoj bazi, molimo Vas da pružaocima usluga, pre početka primene

novog Pravilnika, dostavite blagovremeno novu konačnu verziju tehničke specifikacije, na osnovu koje će se izvršiti modifikacije Centralne baze, a kako bi operatori mogli istu blagovremeno da implementiraju na svojim sistemima.

Dodatno, u kontekstu stava 7. člana 10. koji navodi „*ukoliko primalac broja ne pruži krajnjem korisniku uslugu u roku od četiri sata od slanja potvrde centralnoj bazi da je broj uključen, prenos broja smatra se neuspešnim*“, zamolićemo za pojašnjenja u pogledu poslovnih korisnika – koja su očekivanja kada je veći broj brojeva u pitanju prilikom implementacije, da li se smatra kašnjenjem ako je deo brojeva implementiran, a drugom delu brojeva još uvek nije pružena usluga u roku od četiri sata?

#### **Član 11. stav 6.**

Članom 11. stav 6. Nacrta pravilnika definisano je da je pružalac komunikacionih usluga u obavezi da u svom informacionom sistemu uredno vodi evidenciju podataka krajnjih korisnika, naročito u delu koji se odnosi na podatke koji su neophodni za prenos broja i koji se smatraju obaveznim podacima krajnjeg korisnika.

Imajući u vidu činjenicu da pružaoci usluga vode evidencije svojih krajnjih korisnika koji sadrže podatke koje se odnose na prenos broja, ali i druge podatke koje su neophodne za ispunjenje ostalih zakonskih obaveza, molimo vas za pojašnjenje da li je neophodno da pružaoci usluga razviju posebnu evidenciju koja će se odnositi isključivo na podatke za prenos broja ili su evidencije koje pružaoci usluga već vode dovoljne za ispunjenje obaveze predviđene ovom odredbom Nacrta pravilnika.

#### **Član 13.**

Član 13. stav 3 Nacrta pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža predviđa da ukoliko je tehnički izvodljivo, krajnji korisnik može da zahteva realizaciju prenosa broja putem sistema za prenos na daljinu (OTA), kako bi se promena pružaoca komunikacionih usluga olakšala.

Ovakva odredba nije navedena u Nacrtu pravilnika, te bismo zamolili za pojašnjenje da li se prenos broja putem sistema za prenos na daljinu (OTA) odnosi samo na prenos broja u slučaju mobilnog prenosa broja, a ne broja fiksne telefonije? U slučaju da se ipak može koristiti i u slučaju fiksne telefonije, molimo Vas za pojašnjenje šta se podrazumeva pod prenosom broja putem sistema za prenos na daljinu (OTA), kao i za dostavljanje tehničke specifikacije ovog načina prenosa broja, kako bi pružaoci usluga mogli da blagovremeno implementiraju ovaj način prenosa broja na svojim sistemima.

#### **Član 21.**

Članom 21. stav 1 Nacrta pravilnika propisano je da u slučaju da davalac broja centralnoj bazi ne pošalje poruku, da će krajnjem korisniku isključiti uslugu, u roku od četiri sata od trenutka kada je potvrdio prenos, dužan je da krajnjem korisniku plati naknadu u iznosu od 1.000,00 dinara, bez poreza na dodatu vrednost, za svaki dan kašnjenja po broju. Ukoliko se u zahtevu prenosi više od 100 brojeva, naknada od stotog broja nadalje iznosi 500,00 dinara, bez poreza na dodatu vrednost, za svaki dan kašnjenja po broju. Davalac broja nema obavezu plaćanja naknade ako je do kašnjenja došlo usled okolnosti na koje on nije mogao da utiče.

Dodatno, stavom 2 istog člana Nacrta pravilnika predviđeno je da u slučaju da primalac broja ne pošalje poruku da je uključio broj i ne aktivira uslugu krajnjem korisniku u roku od četiri sata, od trenutka kada je davalac broja poslao poruku da će krajnjem korisniku

da isključi broj, dužan je da krajnjem korisniku plati naknadu u iznosu od 1.000,00 dinara, bez poreza na dodatu vrednost, za svaki dan kašnjenja po broju. Ukoliko se u zahtevu prenosi više od 100 brojeva, naknada od stotog broja nadalje iznosi 500,00 dinara, bez poreza na dodatu vrednost, za svaki dan kašnjenja po broju. Primalac broja nema obavezu plaćanja naknade ako je do kašnjenja došlo usled okolnosti na koje on nije mogao da utiče.

A1 Srbija je mišljenja da predmetne odredbe predstavljaju preveliko opterećenje za operatore, te da nisu u saglasnosti sa odredbama ZEK-a i samim odredbama Nacrta pravilnika.

Naime, član 93. stav 10. ZEK-a, između ostalog, propisuje da trajanje postupka isključenja i uključenja broja ne može trajati duže od jednog radnog dana.

Dodatno, članom 9. stav 2. Nacrta pravilnika propisano je da postupak provere ispunjenosti uslova i slanja obaveštenja iz prethodnog stava ne može trajati duže od dva radna dana, od dana kada je davalac broja primio zahtev za prenos broja, odnosno od kada je zahtev za prenos broja podnet sa tačno određenim datumom, dok je članom 10. stav 2 Nacrta pravilnika propisano da od trenutka kada je davalac broja prihvatio prenos broja, do izvršenja ovog prenosa ne može proći više od dva radna dana, osim u slučaju kada je zahtev za prenos broja podnet sa tačno određenim datumom.

U skladu sa navedenim, članom 93. ZEK-a, odnosno članom 9. stav 2 i 10. stav 2 Nacrta pravilnika definisani su rokovi za prenos broja, te smatramo da bi odredbu člana 21. Nacrta pravilnika trebalo usaglasiti sa navedenim rokovima, kao i u kontekstu našeg prethodnog komentara koji se odnosi na definisanje jednog radnog dana, umesto dva radna dana.

Dodatno, stavom 4 člana 21. Nacrta pravilnika propisano je da bi krajnji korisnik ostvario pravo na naknade iz st. 1. i 2. ovog člana treba da podnese zahtev primaocu i/ili davaocu broja u roku od 30 dana od dana kada je potvrđen datum za prenos broja, dok je stavom 5. istog člana predviđeno da je pružalac usluge u obavezi da u roku od 15 dana od dana prijema zahteva iz stava 4. ovog člana, dostavi krajnjem korisniku odgovor i ukoliko utvrdi da je isti osnovan, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora plati naknadu krajnjem korisniku.

A1 Srbija je mišljenja da su ovako definisana visina naknade i način ostvarivanja naknade preostro postavljeni, posebno imajući u vidu da još uvek važeći FNP Pravilnik u članu 13. propisuje pravo pretplatnika (korisnika) na naknadu u slučaju da operator davalac i/ili operator primalac broja ne ispune rokove za prenos broja iz ovog pravilnika, i da operatori poslednjih godinu dana plaćaju naknadu u visini koja je realna i prihvatljiva kao trošak operatora.

Takođe napominjemo da krajnji korisnici nemaju podatak o tome koji od pružalaca usluga je skrivio kašnjenje u prenosu broja, s obzirom da je takav podatak vidljiv isključivo u centralnoj bazi, kojoj krajnji korisnici nemaju pristup.

Imajući u vidu sve napred navedeno, a posebno činjenicu da se postupak za ostvarivanje prava krajnjih korisnika na naknadu u slučaju prenosa broja primenjuje kod svih pružalaca usluga već godinu dana, predlažemo da se odredba člana 21. Nacrta pravilnika, izmeni tako da glasi:

*„U slučaju da davalac broja centralnoj bazi ne pošalje poruku, da će krajnjem korisniku isključiti uslugu, nakon isteka roka iz člana 9. stav 2. ovog Pravilnika, dužan je da krajnjem korisniku plati naknadu u iznosu od 100,00 dinara, bez poreza na dodatu vrednost, za svaki dan kašnjenja po broju. Ukoliko se u zahtevu prenosi više od 100 brojeva, naknada od*

stotog broja nadalje iznosi 50,00 dinara, bez poreza na dodatu vrednost, za svaki dan kašnjenja po broju. Davalac broja nema obavezu plaćanja naknade ako je do kašnjenja došlo usled okolnosti na koje on nije mogao da utiče.

U slučaju da primalac broja ne pošalje poruku da je uključio broj i ne aktivira uslugu krajnjem korisniku nakon isteka roka iz člana 10. stav 2. ovog Pravilnika, dužan je da krajnjem korisniku plati naknadu u iznosu od 100,00 dinara, bez poreza na dodatu vrednost, za svaki dan kašnjenja po broju. Ukoliko se u zahtevu prenosi više od 100 brojeva, naknada od stotog broja nadalje iznosi 50,00 dinara, bez poreza na dodatu vrednost, za svaki dan kašnjenja po broju. Primalac broja nema obavezu plaćanja naknade ako je do kašnjenja došlo usled okolnosti na koje on nije mogao da utiče.

Obaveza plaćanja naknade za kašnjenje iz st. 1. i 2. ovog člana ne može trajati duže od 15 dana od trenutka isteka roka iz st. 1. i 2. ovog člana.

Krajnji korisnik nema pravo na naknadu:

- 1) kada neki od pružalaca usluga ima najavljene radove na sistemima i mreži, o čemu su pružaoci usluga u obavezi da krajnje korisnike blagovremeno obaveste na jasan i nedvosmislen način na trajnom nosaču podataka;
- 2) za vreme tehničke nemogućnosti rada centralne baze;
- 3) kada krajni korisnik svojim radnjama, odnosno činjenjem i/ili nečinjenjem prozrokuje da se aktivacija usluge i/ili dostavljanje i/ili instalacija opreme ne može izvršiti u rokovima predviđenim ovim Pravilnikom.

Da bi krajnji korisnik ostvario pravo na naknade iz st. 1. i 2. ovog člana treba da podnese zahtev primaocu broja u roku od 30 od dana kada je potvrđen datum za prenos broja.

Operator primalac je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Zahteva dostavi odgovor na zahtev. U slučaju da je kašnjenje u prenosu broja prouzrokovano radnjama, odnosno činjenjem i/ili nečinjenjem operatora primaoca, operator primalac prihvata zahtev kao osnovan i obaveštava krajnjeg korisnika da će u roku od 30 (trideset) dana od dana slanja obaveštenja o prihvatanju zahteva biti izvršena isplata naknade krajnjem korisniku.

U slučaju da je kašnjenje prouzrokovano postupanjem operatora davaoca, operator primalac obaveštava krajnjeg korisnika da je kašnjenje prouzrokovao operator davalac i istovremeno prosleđuje zahtev operatoru davaocu. Obaveštenje o prosleđivanju zahteva, operator primalac prosleđuje i Regulatoru. Operator davalac je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema zahteva od strane operatora primaoca, dostavi krajnjem korisniku odgovor i ukoliko utvrdi da je zahtev osnovan, u istom roku obavesti krajnjeg korisnika da će isplata naknade biti izvršena u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema zahteva od strane operatora davaoca."

## **Član 24.**

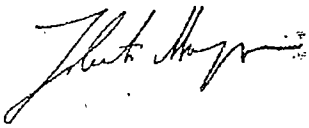
Imajući u vidu sve napred navedeno, a posebno činjenicu da se Nacrtom pravilnika uvode novine koje će neminovno prouzrokovati radove na razvoju sistema pružalaca usluga, predlažemo da se odredi duži rok za primenu novog Pravilnika, odnosno da se izvrši izmena člana 24. Nacrta pravilnika, tako da isti glasi:

*„Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije“, a primenjuje se od 1. juna 2025. godine.“*

Konačno, ukoliko Telekom Srbija i dalje ima brojeve koji se nalaze na analognim i starim digitalnim centralama, smatramo da je što pre potrebno pristupiti rešavanju ovog pitanja, te predlažemo da se ponovo preispitaju mogućnosti Telekoma Srbija za uvođenje novih digitalnih centrala i odredi obaveza dodatne analize brojeva koji se nalaze na analognim i starim centralama. Takođe, predlažemo i da se odrede potrebna sredstava za uvođenje novih digitalnih centrala po regijama sa definisanim vremenskim rokom za završetak radova i da, nakon toga, RATEL upozna sve operatore na tržištu sa statusom i planiranim aktivnostima po ovom pitanju.

Nadamo se da će te uvažiti naše komentare, a za sve dodatne informacije vam stojimo na raspolaganju.

S poštovanjem,



Marko Jović  
Direktor regulatornih i veleprodajnih poslova  
A1 Srbija