Телеком Србија
Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2.

ДЕЛОВОДНИ БРОЈ: 317785/1 - 2024
ДАТУМ: 12.07.2024.
ИНТЕРНИ БРОЈ: 10-15256-2024
БРОЈ ИЗ ЛКРМ:
КАБИНЕТ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО
ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

ПАК 106306 11103 Б е о г р а д
Палмотићева бр.2

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

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 Нацртом правилника о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних комуникационих мрежа (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."

Примедба: 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 два 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 два радна дана, то се сматра захтевом са тачно одређеним датумом, а ако је наредни дан од дана подношења захтева онда није? Молимо да се разјасни: да ли је два 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, предлажемо да се формулише да захтев за пренос броја поднет са тачно одређеним датумом представља захтев поднет најраније два 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."

Примедба:
У актуелном Правилнику о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних комуникационих мрежа (у даљем тексту: Правилник), у члану 7. став 3. 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 имаоца 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 погрешна тумачења норме, с обзиром на досадашње регулаторно решење из Правилника, предлажемо **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.**

Члан 10. став 3, 4. и 5.:

„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."

Примедба: Процедура наведена у члану 10. ст. 3, 4. и 5. умногоме се разликује од досадашње и захтева значајне измене процеса преноса броја код пружалаца комуникационих услуга, као и у оквиру централне базе.

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. ст. 3. и 4. важећег Правилника на следећи начин:

„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 3. члана 10. Нацрта правилника дефинише нову поруку о намери искључења броја, а ставовима 4. и 5. 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 имплементиране 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, број 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 везано за рад система централне али и локалне базе код оператора, са свим порукама које се размењују са централном базом и уз редефинисање свих имплементираних механизама, односно дефинисање евентуалних нових механизама, 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 3:

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

3) нерегистрован prepaid корисник;"

У вези са чланом 3. ст. 3, 4, 5.:

„Крајњи корисници услуге са плаћањем унапред, који немају закључен кориснички уговор (у даљем тексту: prepaid корисник) морају бити регистровани, како би могли да пренесу свој број.

Уколико нису регистровани prepaid корисници, да би пренели број, морају потврдити право коришћења броја тако што ће се обавити идентификација крајњег корисника у складу са процедуром примаоца броја уз давање на увид SIM картице и PUK броја, као и важећег идентификационог документа (личне карте или путне исправе).

Прималац броја је дужан обави регистрацију prepaid корисника, из става 4. овог члана, у складу са одредбама члана 158. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС", број 35/23, у даљем тексту: Закон)."

Примедба: Уколико давалац броја може да одбије захтев за пренос броја, ако је у питању нерегистрован prepaid корисник, како се онда примењује став 4. члана 3. Нацрта правилника у коме је предвиђено да : „уколико нису регистровани prepaid корисници, да би пренели број, морају потврдити право коришћења броја тако што ће…" Како се даље примењује став 5. истог члана у коме је наведено да је „прималац броја дужан да обави регистрацију prepaid корисника, из става 4. овог члана" – ако давалац броја у самом почетку одбије пренос броја јер је у питању нерегистровани prepaid корисник? С тим у вези потребно је прецизирати наведене одредбе и довести их у корелацију.

Члан 11. став 1. тачка 6.:

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

5) број већ у поступку преноса или је од последњег преноса броја протекло мање од два месеца;

6) број се користи код даваоца броја краће од два месеца;"

Такође, члан 11. став 5.:

„У случају везане серије бројева дозвољено је преношење појединачних целина, као и појединачних бројева уколико претходно крајњи корисник иступи из дефинисане серије везаних бројева код даваоца броја."

Коментар: Потребно је извршити прецизирање наведених одредби како би се отклониле недоумице у тумачењу. С тим у вези, како би се примењивала и тумачила тачка 6. става 1. у случају промене корисника на броју, код даваоца броја? На пример, пребацивање са правног на физичко лице након годину дана коришћења броја? Сам број је у употреби дуже од два месеца, али се корисник броја променио пре месец дана – потребно је прецизирати да ли је пренос везан за број или и за број и корисника.

Такође, потребно је прецизирати став 5. у смислу да ли крајњи корисник чим иступи из дефинисане серије има право на пренос броја или мора да сачека још два месеца из става 1. тачка 6.?

Члан 22 ст. 1. и 2.

„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.

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 механизама 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 линкуhttps://www.arcep.fr/mes-demarches-et-services/consommateurs/fiches-pratiques/droits-indemnisation-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.

Надаље, поред примедбе на висину износа накнаде предлажемо да се измени износ накнаде за физичка и правна лица на начин да иста не буде утврђен у линераном 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 пословне корицнике што би неосновано значајно увећало износ накнаде.

С тим у вези указујемо на чињеницу да за разлику од нормативног решења из Нацрта правилника у коме је накнада за физичка и правна лица утврђена у истом износу од 1.000,00 динара да је Регулатор у Нацрту правилника о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних комуникационих мрежа који је био предмет јавних консултација 2021.год.(ова одредба није усвојена) применио нелинеарну методологију за обрачун висине накнаде. Наиме у члану 13. став 2. било је прописано да:" Претплатник (корисник) има право на накнаду у случају када оператор давалац и/или оператор прималац броја не испуне рокове за пренос броја из овог правилника. **За правна лица ова накнада износи 200 динара, а за физичка 1000** динара по броју за сваки дан закашњења.

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

Поред уложене примедбе на износ висине накнаде у случају прекорачења рокова за пренос броја утврђене у члану 22. 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 Регулатор, који је у складу са чланом 14. одговоран за одржавање централне базе, да утврди поступак достављања напред наведених информација о кашњењу.

Такође, предлажемо 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 22 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 22. 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. ст. 2 и 3 гласе:

„Од тренутка када је давалац броја прихватио пренос броја, до извршења овог преноса не може проћи више од једног радног дана, осим у случају када је захтев за пренос броја поднет са тачно одређеним датумом.

Давалац броја, на дан и у времену које је потврдио шаље поруку централној бази да ће искључити број, централна база прослеђује ову поруку примаоцу броја.“

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 захтев за накнаду члан 22 став 1 и 2, према ставу 4 члана 22.

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 22. Да би се отклониле наведене недоумице потребно је редефинисати наведени став у смислу додатног прецизирања у складу са наведеним.

С поштовањем,

ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР

Владимир Лучић