

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

A1 Srbija d.o.o.
Br. K138/24
12.07. 2024 god.
BEOGRAD, Milutina Milankovića 12

U Beogradu, 12. jula 2024. godine

Predmet: Komentari na Nacrt Pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža

Poštovani,

Obraćamo Vam se ovim putem povodom poziva RATEL-a od 13. juna 2024. godine za dostavljanje komentara u okviru javnih konsultacija o Nacrtu pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža (u daljem tekstu: „**Nacrt pravilnika**“).

A1 Srbija d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: „**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 („Sl. glasnik RS“, broj 35/2023) (u daljem tekstu kao: „**Zakon o elektronskim komunikacijama**“ i/ili „**Zakon**“).

Postupajući u skladu sa pozivom RATEL-a, A1 Srbija u nastavku dopisa dostavlja sugestije i komentare na objavljenu verziju Nacrta Pravilnika. Komentari A1 Srbija koji su izneti u ovom dopisu usmereni su ka dodatnom unapređenju regulatornog okvira u pogledu postupka prenosa broja, odnosno stvaranju bržeg i efikasnijeg postupka, što je u interesu kako samih krajnjih korisnika, tako i pružalaca komunikacionih usluga, odnosno operatora.

1) Usklađivanje člana 3. stav 4. Nacrta pravilnika sa članom 158. Zakona o elektronskim komunikacijama

Članom 3. stav 3. Nacrta pravilnika propisano je da krajnji korisnici usluge sa plaćanjem unapred, koji nemaju zaključen korisnički ugovor (u daljem tekstu: prepaid korisnik) moraju biti registrovani, kako bi mogli da prenesu svoj broj, dok je stavom 4. istog člana predviđeno da ukoliko nisu registrovani prepaid korisnici, da bi preneli broj, moraju potvrditi pravo korišćenja broja tako što će se obaviti identifikacija krajnjeg korisnika u skladu sa procedurom primaoca broja uz davanje na uvid SIM kartice i PUK broja, kao i važećeg identifikacionog dokumenta (lične karte ili putne isprave).

A1 Srbija mišljenja da nije svrshodno da se Nacrtom pravilnika predviđa postupak prenosa broja neregistorovanih prepaid korisnika imajući u vidu činjenicu da su, počev od 10. februara 2025. godine, pružaoci usluga dužni da počnu sa primenom procesa obavezne registracije svih krajnjih korisnika usluge sa plaćanjem unapred.

Naime, članom 158. stav 11. Zakona propisano je da je pružalac usluge dužan da najkasnije u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu akta iz poslednjeg stava ovog člana počne sa primenom procesa registracije iz ovog člana. S tim u vezi, članom 5. stav 2. Pravilnika o tehničkim uslovima za registraciju krajnjih korisnika usluge sa plaćanjem unapred („Sl. glasnik RS“, broj 8/2024) predviđeno je da će pružalac usluge sa plaćanjem unapred, ukoliko se do isteka roka od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika ne izvrši registracija krajnjeg korisnika.

Imajući u vidu navedeno, smatramo da s obzirom na to da počev od 10. februara 2025. godine kreće primena procesa obavezne registracije svih krajnjih korisnika usluge sa plaćanjem unapred, potrebno je brisanje stavova 3. i 4. Nacrta pravilnika.

Dodatno, u slučaju da se finalnim tekstom Nacrta pravilnika ipak predvidi postupak prenosa broja neregistrovanih prepaid korisnika, smatramo da je neophodno izvršiti izmenu odredbe člana 3. stav 3. Nacrta pravilnika, tako što će se iz iste obrisati reči „koji nemaju zaključen korisnički ugovor“, imajući u vidu činjenicu da prepaid korisnik, bez obzira da li je registrovan ili neregistrovan, nema zaključen korisnički ugovor sa pružaocem usluga.

2) Usklađivanje člana 3. stav 6. Nacrta pravilnika sa odredbama Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga

Članom 3. stav 6. 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 od poslednjeg prenosa broja proteklo manje od dva meseca.

A1 Srbija smatra da je potrebno predmetnu odredbu dopuniti na način da se istom 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, 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 („Sl. glasnik RS“, broj 23/23) (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.

3) Pojašnjenje odredbe člana 3. stav 9. Nacrta pravilnika

Članom 3. stav 9. 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 na sve kategorije krajnjih korisnika, odnosno i na prepaid korisnike koji su izvršili uplatu kredita koji do trenutka prenosa broja u mrežu drugog operatora nisu potrošili, ali i na postpaid korisnike koji su u pretplati kod operatora davaoca broja.

Ukoliko se ova odredba odnosi na obe kategorije krajnjih korisnika, opravdano se postavlja pitanje na koji način će operator davalac vršiti 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 postpaid korisnika, 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 dospeo na plaćanje.

4) Pojašnjenje odredbe člana 4. stav 2. i člana 10. stav 6. Nacrta pravilnika

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

S tim u vezi, članom 10. stav 6. 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 obzirom na to da Nacrtom pravilnika nije detaljnije obrazložen pojam uspešnog prenosa broja, A1 Srbija je mišljenja da bi u članu 2. Nacrta pravilnika trebalo uvesti definiciju uspešnog prenosa broja, kako bi se na osnovu navedenog kriterijuma moglo utvrditi kada će se smatrati da je prenos broja neuspešan u smislu člana 10. stav 6. Nacrta pravilnika.

5) Pojašnjenje odredbe člana 4. stav 3. Nacrta pravilnika

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 primaoca 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 u vidu citiranu odredbu, 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.

6) Pojašnjenje odredbi člana 10. Nacrta pravilnika

Članom 10. stav 3. 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 4. 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 pružiocima 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 6. 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?

7) Pojašenje odredbe člana 11. stav 6. Nacrta pravilnika

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.

8) Pojašnjenje odredbe člana 13. stav 3. Nacrta pravilnika

Član 13. stav 3. Nacrta pravilnika 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.

Imajući u vidu činjenicu da prenos broja putem sistema za prenos na daljinu (OTA) predstavlja novinu u postupku prenosa broja, te da isti do sada nije bio na raspolaganju ni krajnjim korisnicima, ni pružaocima usluga, 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.

9) Usklađivanje člana 22. stav 1. i 2. Nacrta pravilnika sa odredbama člana 93. stav 10. Zakona o elektronskim komunikacijama i utvrđenom praksom pružalaca usluga

Članom 22. 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 su predmetne odredbe preostro postavljene i da iste nisu u saglasnosti sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama i samim odredbama Nacrta pravilnika.

Naime, član 93. stav 10. Zakona o elektronskim komunikacijama između ostalog propisuje da trajanje postupka isključenja i uključivanja broja ne može trajati duže od jedno 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 jednog radnog 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 jednog radnog dana, osim u slučaju kada je zahtev za prenos broja podnet sa tačno određenim datumom.

U skladu sa navedenim, članom 93. Zakona o elektronskim komunikacijama, odnosno članom 9. stav 2. i 10. stav 2. Nacrta pravilnika definisani su rokovi za prenos broja, te smatramo da bi odredbu člana 22. Nacrta pravilnika trebalo usaglasiti sa navedenim rokovima.

Dodatno, stavom 4. člana 22. 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 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 preoštro postavljeni, posebno imajući u vidu da još uvek važeći Pravilnik o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih mobilnih komunikacionih mreža („Sl. Glasnik RS“, broj 13/2022) (u daljem tekstu: „MNP 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.

Dodatno, napominjemo da krajnji korisnici nemaju podatak o tome koji od pružaoca usluga je skrivio kašnjenje u prenosu broja, s obzirom da je takav podatak vidljiv isključivo na 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 pružaoca usluga već godinu dana, predlažemo da se odredba člana 22. Nacrta pravilnika, izmeni tako da ista 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."

10) Određivanje dužeg roka za primenu Pravilnika

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 25. 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. marta 2025. godine.“

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