



Na osnovu člana 8. stav 4, člana 20. stav 8. i člana 39. stav 1, a u vezi s članom 4. stav 2. tačke c), d) i e) Zakona o komunikacijama ("Službeni glasnik BiH", broj 31/03, 75/06 i 32/10) Vijeće Regulatorne agencije za komunikacije, na 64. sjednici održanoj 21.03.2013. godine, usvojilo je:

PRAVILO 69/2013
O USLOVIMA PRUŽANJA JAVNIH TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA
I ODNOSIMA S KRAJNJIM KORISNICIMA

DIO PRVI – UVODNE NAPOMENE

Član 1.

(Predmet)

Pravilom o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima (u daljnjem tekstu: Pravilo) određuju se osnovni principi pružanja javnih telekomunikacijskih usluga, obaveze operatora javnih telekomunikacijskih usluga u pogledu odnosa s krajnjim korisnicima te se pobliže određuju obaveze propisane posebnim propisima.

Član 2.

(Izuzeće od primjene)

(1) Ovo Pravilo ne primjenjuje se na usluge koje se ne smatraju telekomunikacijskom uslugom ili dijelom ponude telekomunikacijske usluge. Na uslove prodaje takvih usluga primjenjuju se odredbe drugih odgovarajućih propisa.

(2) Ovim Pravilo se ne uređuju međusobni odnosi između operatora povodom pružanja telekomunikacijskih usluga uređenih posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija). Na takve međuoperatorske usluge primjenjuje se Zakon o komunikacijama, pravila donesena na osnovu tog zakona, kao i odredbe dozvola i posebnih propisa i odluka iz nadležnosti Agencije.

(3) Ovim Pravilom se ni u kom smislu ne uređuje sadržaj emitovanih radijskih i televizijskih programa, sadržaj pružen putem telekomunikacija i sadržaj usluga s dodatom vrijednosti. Određene obaveze nametnute ovim Pravilom operatorima javnih telekomunikacijskih usluga, povodom sadržaja ostvarenih telekomunikacija ili sadržaja usluga s dodatom vrijednosti, date su s ciljem da se operatori obavežu na primjenu tehničkih mjera zaštite privatnosti, funkcija zakonitog presretanja ili ograničenja pristupa potencijalno štetnim ili zabranjenim sadržajima, a ne s ciljem da se razmatra sam sadržaj određene telekomunikacije.

Član 3.

(Definicije)

(1) Pojmovi korišteni u ovom Pravilu imaju sljedeća značenja:

- a) *Javna telekomunikacijska mreža* označava prijenosne sisteme i, kada je primjenjivo, opremu za prespajanje (komutaciju) ili usmjeravanje i druge resurse koji omogućavaju prijenos signala žičanim, radijskim, optičkim ili drugim elektromagnetnim putem, uključujući satelitske mreže, fiksne zemaljske mreže (s prespajanjem kanala i prespajanjem paketa, uključujući Internet), mobilne zemaljske mreže, električne kablovske sisteme, u mjeri u kojoj se isti koriste u svrhu prijenosa signala, mreže korištene za radio i televizijsko emitovanje, i mreže kablovske televizije, bez obzira na vrstu informacije koja se prenosi, a koja se u potpunosti ili uglavnom koristi za pružanje javnih telekomunikacijskih usluga;
- b) *Javna telekomunikacijska usluga* označava uslugu koja se obično pruža uz naknadu, a koja se u cjelini ili uglavnom sastoji u prenošenju signala na telekomunikacijskim mrežama, uključujući ali ne ograničavajući se na fiksnu i mobilnu mrežu, kao i mrežu za prijenos podataka;
- c) *Međunarodna telekomunikacijska usluga* označava telekomunikaciju koja je ostvarena između korisnika iz Bosne i Hercegovine i korisnika iz inostranstva radi pružanja telekomunikacijske usluge;
- d) *Mobilna telekomunikacijska usluga* označava uslugu čije se pružanje sastoji, u potpunosti ili djelimično, od uspostavljanja radiokomunikacija za mobilnog korisnika i pri čemu se koriste, djelimično ili u potpunosti, mobilni sistemi;
- e) *Korisnik* označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva telekomunikacijsku uslugu bez namjere njene daljnje preprodaje, odnosno u širem smislu korisnikom se smatra i svako lice kojem se nudi javna telekomunikacijska usluga na tržištu;
- f) *Pretplatnik* označava korisnika koji ima zaključen pisani ugovor o korištenju usluge s odredbom o periodičnom plaćanju usluge;
- g) *Operator javnih telekomunikacijskih usluga* označava pravno lice kojem je dodijeljena neka od dozvola za pružanje javnih telekomunikacijskih usluga, ili koje je pravo na obavljanje djelatnosti steklo po osnovu Zakona o komunikacijama ili propisa donesenog na osnovu Zakona o komunikacijama;
- h) *Nelegalni operator telekomunikacija* označava fizičko ili pravno lice koje bez pribavljene propisane dozvole, ili prava stečenog po osnovu Zakona o komunikacijama ili propisa donesenog na osnovu Zakona o komunikacijama, uspostavi javnu telekomunikacijsku mrežu ili pruža javne telekomunikacijske usluge;
- i) *Nelegalna telekomunikacijska usluga* označava telekomunikacijsku usluga za koju davalac takve usluge nije pribavio prethodnu dozvolu Agencije, ukoliko je ista propisana, odnosno nije se na odgovarajući način registrovao kod Agencije kao operator javnih telekomunikacijskih usluga;
- j) *Nepropisna telekomunikacijska usluga* označava telekomunikacijsku uslugu za čije pružanje operator javnih telekomunikacijskih usluga nije pribavio propisanu saglasnost Agencije, odnosno nije na odgovarajući način obavijestio Agenciju o namjeri pružanja takve usluge kada nije propisana obaveza pribavljanja prethodne saglasnosti;

- k) *Emitovanje* označava svako odašiljanje multimedijalnih programa u vidu znakova, signala, teksta, slike, zvuka ili podataka od jedne do više tačaka putem žice, optičkih kablova, radijskim ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putem, namijenjenih za opći prijem od strane javnosti putem prijemnika koji su podešeni za tu svrhu;
- l) *Pretplatnički ugovor* označava ugovor zaključen između operatora javne telekomunikacijske usluge i korisnika, kojim se uređuju vrsta i uslovi pružanja usluge, principi zaštite operatora i korisnika, kao i uslovi plaćanja usluge. Pod pretplatničkim ugovorom se ne smatraju ugovori sklopljeni u postupku javnih nabavki i ugovori o poslovno-tehničkoj saradnji;
- m) *Operator usluga s dodatom vrijednosti* označava pravno lice koje pruža uslugu s dodatom vrijednosti krajnjem korisniku.

(2) Pojmovi navedeni u zagradama u tekstu ovog Pravila naznačavaju termine čije je korištenje ustaljeno u praksi komunikacije operatora s Agencijom, odnosno pojmove koji su kao takvi opće poznati u međunarodnoj praksi telekomunikacija.

DIO DRUGI – JAVNE TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE

Član 4.

(Telekomunikacijske usluge)

(1) Telekomunikacijske usluge na koje se odnose osnovne obaveze propisane ovim Pravilom su:

- a) javna telefonska usluga u fiksnoj i mobilnoj telekomunikacijskoj mreži,
- b) usluge pristupa Internetu,
- c) usluge zakupa vodova,
- d) usluge pristupa mreži za prijenos podataka,
- e) usluge prijenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, i
- f) usluge s dodatom vrijednosti.

(2) Telekomunikacijske usluge iz stava (1) ovog člana mogu sadržavati i dodatne usluge koje operator javnih telekomunikacijskih usluga nudi uz naplatu posebne naknade ili besplatno, bilo da se time proširuje osnovna ponuda usluge, ograničava ili se definišu posebni uslovi korištenja osnovne ponude usluge.

(3) Telekomunikacijske usluge iz stava (1) ovog člana mogu se, na osnovu razlika u ponuđenim opcijama, nuditi i kao posebne ponude koje predstavljaju standardizovane ponude opcija i uslova korištenja date usluge.

(4) U slučaju ponuda vezanih usluga, Agencija je nadležna da razmatra uslove pružanja i cijene javne telekomunikacijske usluge. Na dio ponude usluge koji se odnosi na prodaju usluga, koje nisu predmet ovog Pravila, primjenjuju se opći zakonski propisi i o ispravnosti pružanja takve usluge dužan je da se stara sam davalac usluge.

(5) Odredbe ovog Pravila ne primjenjuju se na telekomunikacijsku uslugu koju operator iz inostranstva pruži korisniku u Bosni i Hercegovini putem telekomunikacije ostvarene

posredstvom neke od usluga, kojoj je korisnik zakonito pristupio preko ovlaštenog operatora u Bosni i Hercegovini, a za takav način pristupa nije propisana obaveza zaključenja interkonekcije ili drugog obaveznog sporazuma između operatora u inostranstvu i operatora u Bosni i Hercegovini. U svakom drugom slučaju, nuđenje javnih telefonskih usluga operatora iz inostranstva, koje zahtijevaju korištenje telefonske numeracije ili koje će se terminirati u javnoj telefonskoj mreži u Bosni i Hercegovini, vrši se isključivo posredstvom ovlaštenog operatora javnih telekomunikacijskih usluga iz Bosne i Hercegovine, te se u tom slučaju primjenjuju odredbe ovog Pravila.

(6) Odredbe stava (5) ovog člana ne daju pravo operatoru iz inostranstva da nudi javne telefonske usluge u javnoj telekomunikacijskoj mreži u Bosni i Hercegovini ili da za potrebe nuđenja takvih usluga zahtijeva interkonekciju ili posebne kapacitete, izuzev kada za potrebe pružanja svojih usluga osnuje pravno lice sa sjedištem u Bosni i Hercegovini i ostvari pravo na pružanje javnih telekomunikacijskih usluga prema propisima Bosne i Hercegovine.

Član 5.

(Vrste telekomunikacijskih usluga)

U smislu ovog Pravila, telekomunikacijske usluge razvrstavaju se na sljedeći način:

- a) Po značaju, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) osnovne telekomunikacijske usluge, u koje se ubrajaju sve telekomunikacijske usluge za koje se izdaje posebna dozvola ili koje se pružaju na osnovu posebnog propisa (telefonske usluge, davanje pristupa Internetu, distribucija radio i televizijskih programa),
 - 2) dodatne usluge, koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i koje se ne mogu koristiti bez osnovnih usluga,
 - 3) posebne telekomunikacijske usluge, za koje je propisima donesenim na osnovu zakona utvrđena obaveznost pružanja („prenosivost telefonskih brojeva“, „predizbor operatora“, „izbor operatora“, „imenik“ i ostale slične usluge),
 - 4) usluge s dodatnom vrijednosti (*value added services*), kojima se putem osnovne telekomunikacijske usluge pristupa usluzi koja sama za sebe predstavlja zasebnu uslugu,
 - 5) druge usluge koje ne potpadaju pod naprijed opisane u ovom stavu, a koje može da uvede ovlašteni operator javnih telekomunikacijskih usluga i koje se zasnivaju na obavljanju telekomunikacije na zahtjev korisnika, izuzimajući usluge koje nisu uređene Zakonom o komunikacijama već su uređene posebnim zakonima i propisima donesenim na osnovu tih zakona.
- b) Po načinu plaćanja, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda (*postpaid*) i koje se pružaju poznatom korisniku,
 - 2) usluge kod kojih se plaćanje vrši unaprijed (*prepaid*),
 - 3) usluge kod kojih se plaćanje vrši kombinovano na *postpaid* i *prepaid* principu.
- c) Po definisanom trajanju ugovora, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) usluge koje se ugovaraju bez obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa,

- 2) usluge koje se ugovaraju s obaveznim trajanjem pretplatničkog odnosa.
- d) Po geografskom opsegu pružanja, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) usluge u domaćem telekomunikacijskom saobraćaju, i
 - 2) usluge u međunarodnom telekomunikacijskom saobraćaju.
- e) Po tipu lokacije korisnika, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) telekomunikacijske usluge na fiksnoj lokaciji,
 - 2) mobilne telekomunikacijske usluge, i
 - 3) nomadske (seljive) telekomunikacijske usluge.

Član 6.

(Opće karakteristike javnih telekomunikacijskih usluga)

(1) Javne telekomunikacijske usluge sastoje se, u cjelini ili uglavnom, u prenošenju signala na fiksnim, mobilnim i satelitskim telekomunikacijskim mrežama, ili mrežama za prijenos podataka, a na tržištu se nude kao javno dostupne komercijalne ili nekomercijalne usluge namijenjene za korištenje na općem tržištu telekomunikacija ili posebnim korisničkim grupama u Bosni i Hercegovini.

(2) Kada za to postoji tehnička mogućnost, pristup javnim telekomunikacijskim uslugama pruža se svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu.

(3) Putem javne telekomunikacijske usluge svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava se neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže.

(4) Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

(5) Javne telekomunikacijske usluge pružaju se na takav način da su zaštićeni interesi svih korisnika, u smislu dostupnosti usluga, njihovog kvaliteta, cijena, zaštite privatnosti i drugih prava i na principima poštivanja opće zakonitosti same pružene usluge.

(6) Cijene javnih telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminatorne, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.

(7) Javne telekomunikacijske usluge koje se nude nekomercijalno, bilo radi provođenja ispitivanja tržišta ili tehničkih mogućnosti usluge, obavezuju operatora telekomunikacija u pogledu kvaliteta i sadržaja u mjeri u kojoj je on to deklarirao prije početka pružanja takve usluge. Međutim, i kada je ponuđena usluga u cijelosti besplatna, korisnik mora biti obaviješten o uslovima i eventualnim štetnim posljedicama korištenja usluge, odnosno o tome da se operator odriče od odgovornosti za eventualne štete ili nemogućnosti korištenja takve usluge.

(8) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.

Član 7.

(Osnovna prava korisnika)

(1) Osnovna prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga su:

- a) pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opći i posebni preduslovi za korištenje takve usluge,
- b) pristup tehnički dostupnoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku,
- c) slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge,
- d) neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim u slučaju zloupotreba i zlonamjernih poziva i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža,
- e) transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano,
- f) otkaz korištenja usluge u razumnom roku,
- g) promjena operatora javne telekomunikacijske usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili određeno posebnim propisom,
- h) mogućnost prigovora operatoru javne telekomunikacijske usluge na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge,
- i) mogućnost obraćanja Agenciji s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije, i
- j) mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.

(2) Osnovna prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga navedena u stavu (1) ovog člana izvršavaju se na način propisan Zakonom o komunikacijama, propisima i dozvolama donesenim na osnovu tog zakona, kao i drugim važećim zakonima i propisima.

(3) Nadležnosti Agencije na odobravanju i nadzoru pružanja javnih telekomunikacijskih usluga ni u kom smislu ne isključuju nadležnosti drugih organa ili institucija da u okviru obavljanja svojih poslova postupaju po pritužbama korisnika takvih usluga.

(4) Agencija može uputiti korisnika usluga da se sa svojom pritužbom obrati drugoj nadležnoj instituciji, ukoliko se postupak pred drugom institucijom može pokrenuti samo po zahtjevu zainteresovane stranke, odnosno može proslijediti pritužbu korisnika drugoj instituciji, ili zatražiti odgovarajuće mišljenje u predmetu uvijek kada se radi o postupku koji se može pokrenuti i bez zahtjeva zainteresovane stranke, a Agencija utvrdi da postoje pitanja koja su u nadležnosti druge institucije.

Član 8.

(Preduslovi za pružanje usluga)

(1) Prije početka pružanja usluga, operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je da sačini:

- a) opće uslove poslovanja,
- b) opis usluga koje nudi,
- c) cjenovnik usluga.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je u roku propisanom članom 20. Zakona o komunikacijama objaviti stavke iz tački a) do c) stava (1) ovog člana, a ako je na to obavezan dužan je podnijeti i zahtjev za izdavanje saglasnosti na uslove poslovanja i cijene svojih javnih telekomunikacijskih usluga.

(3) Javne telekomunikacijske usluge mogu se pružati samo ako su ispunjeni uslovi iz stava (1) i (2) ovog člana, uz obavezu da ponuda tih usluga mora biti učinjena javno, na način propisan ovim Pravilom.

DIO TREĆI – ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA

Član 9.

(Opći uslovi poslovanja)

(1) Opći uslovi poslovanja predstavljaju zaseban dokument koji je dužan sačiniti operator javnih telekomunikacijskih usluga. Općim uslovima poslovanja određuju se osnovne obaveze i prava operatora javnih telekomunikacijskih usluga i korisnika. Opći uslovi poslovanja moraju biti javno dostupni.

(2) Opći uslovi poslovanja, između ostalog, moraju sadržavati:

- a) odredbe o načinu, uslovima i rokovima zasnivanja pretplatničkog odnosa,
- b) odredbe o uslovima prijenosa, prestanka, mirovanja i raskida ugovora,
- c) odredbe o pravima i obavezama korisnika u vezi s prijenosom broja,
- d) način i uslove naplate pretplate/naknade krajnjim korisnicima,
- e) odredbe kojima se definiše nivo kvaliteta usluge koja se pruža,
- f) odredbe o naknadi štete ili povratu uplaćenih sredstava koje će se primjenjivati u slučajevima kada nije zadovoljen ugovoreni nivo kvaliteta usluge,
- g) odredbe o načinu rješavanja prigovora i sporova,
- h) odredbe o postupku u slučaju neplaćanja dugovanja za pružene usluge,
- i) odredbe o uslovima zamjene opreme u slučaju gubitka, kvara ili promjena uslova korištenja opreme, te o uslovima korištenja opreme nakon prestanka ugovornog odnosa,
- j) odredbe o postupanju u slučaju zloupotrebe usluge,
- k) osnovni opis usluga razumljiv za krajnjeg korisnika,

- l) odredbe o zahtjevu za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa,
- m) odredbe o korištenju usluga s dodatom vrijednosti,
- n) odredbe o zaštiti maloljetnih lica,
- o) odredbe o zaštiti privatnosti.

(3) Opći uslovi poslovanja ne mogu sadržavati odredbe kojima se:

- a) narušava lojalna konkurencija ili pravo korisnika na odabir davalaca usluge,
- b) korisnika dovodi u neravnopravan položaj,
- c) operator telekomunikacija unaprijed bezuslovno ograđuje od odgovornosti za kvalitet pružene usluge,
- d) bilo kakve druge odredbe za koje se u okviru nadležnosti Agencije naknadno utvrdi da su nedopuštene ili štetne, a sve u skladu s odgovarajućim aktom Agencije.

(4) Uz opće uslove poslovanja i opis usluga, operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan da sačini obrasce ugovora kakve će zaključivati s krajnjim korisnikom. Obrasci ugovora mogu međusobno odstupati u sadržaju ovisno o vrsti usluge, kategoriji korisnika, opcijama i sl.

(5) Sadržajem ugovora mora biti upozoren korisnik usluge na primjenu općih uslova poslovanja kod uređivanja međusobnih ugovornih odnosa, kao i na prava i postupak u vezi s eventualnim izmjenama uslova ugovora.

Član 10.

(Opisivanje telekomunikacijskih usluga)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je da sačini opis usluge koju nudi. Opis usluge mora da sadrži:

- a) komercijalni naziv usluge ili paketa usluga, različit od naziva usluge drugog operatora,
- b) definiciju vrste usluge, prema kriterijima za razvrstavanje iz člana 4. i 5. ovog Pravila,
- c) namjenu usluge,
- d) opis osnovnih mogućnosti usluge,
- e) posebne ili dodatne opcije usluge ako su uspostavljene, njihova namjena i opis mogućnosti,
- f) osnovne tehničke pretpostavke za korištenje usluge,
- g) ograničenja u korištenju usluge,
- h) kako se zasniva pravo na korištenje usluge, i
- i) garancije minimalnog kvaliteta pružene usluge.

(2) Operator je dužan uz opis usluge naznačiti i cijenu usluge.

(3) Opis usluge i cjenovnik usluge čine posebne uslove poslovanja za tu uslugu.

Član 11.

(Obavještanje/saglasnost Agencije o uslovima pružanja usluga)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obavezan uslove poslovanja, opis i cijene usluga, kao i sve njihove izmjene, dostaviti Agenciji 15 dana prije objave.

(2) Ukoliko je za primjenu uslova poslovanja i cijena propisana obaveza pribavljanja saglasnosti Agencije, telekomunikacijska usluga se ne pruža, odnosno izmjene uslova se ne primjenjuju dok se ne pribavi takva saglasnost.

(3) One odredbe uslova poslovanja koje su sačinjene na osnovu drugih propisa, čija primjena nije u nadležnosti Agencije, nisu predmet davanja saglasnosti Agencije.

(4) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je da samostalno vodi računa o dopuštenosti svojih uslova poslovanja. Agencija ima pravo da posebnim rješenjem naloži izmjene uslova poslovanja za koje se u primjeni utvrdi da su nepropisne.

Član 12.

(Objava uslova poslovanja)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je objaviti uslove poslovanja, opis i cijene usluga, kao i sve njihove izmjene, prije njihovog stupanja na snagu, u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u Bosni i Hercegovini, i učiniti ih dostupnim na:

- a) zvaničnoj web-stranici operatora telekomunikacija, koju je isti dužan da održava ažurnom i javno raspoloživom,
- b) prodajnim mjestima operatora javne telekomunikacijske usluge, u štampanom obliku.

(2) Pri objavi u štampanom dnevnom listu iz stava (1) ovog člana, operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je objaviti:

- a) opis usluge,
- b) osnovne informacije o postupku zasnivanja prava na korištenje usluge,
- c) cijenu usluge,
- d) osnovne informacije o načinu ulaganja prigovora, i
- e) upute o tome gdje se mogu naći integralni dokumenti kojima su definisani uslovi poslovanja.

(3) U slučaju izmjena uslova poslovanja, opisa usluga i cijena, uključujući i izmjene dokumenata kao što su cjenovnici, referentne ponude i sl., operatori su dužni da izvrše samo objavljivanje izmjena na način iz stava (1) ovog člana, uz najavu da će integralni ažurirani dokumenti biti obavezno objavljeni na web-stranici i na prodajnim mjestima operatora telekomunikacija najkasnije s danom stupanja izmjena na snagu.

(4) Ukoliko se usluga pruža na osnovu prodaje *prepaid* kartica, vaučera i sl., bez prethodnog zasnivanja pretplatničkog odnosa, Agenciji se uz uslove poslovanja dostavlja i sadržaj teksta koji se nalazi na takvim dokumentima, odnosno na ambalaži u koju se oni pakuju. Agencija

može posebnom instrukcijom propisati obavezne elemente teksta takve *prepaid* kartice, vaučera i sl.

(5) Izmjene uslova poslovanja, opisa i cijena usluga operatori javnih telekomunikacijskih usluga dužni su objaviti 30 dana prije stupanja na snagu.

(6) Za primjenu izmjenjenih uslova poslovanja, opisa i cijena usluga koji su u bilo kom smislu nepovoljniji za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, operatori su dužni da, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, obavijeste postojeće korisnike, na koje se najavljene izmjene odnose, o namjeravanim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora.

(7) U slučaju uvođenja akcijskih ponuda, kao kratkoročnih i privremenih pogodnosti za korisnike telekomunikacijskih usluga koje ne predstavljaju trajne izmjene cjenovnika, operatori su dužni takvu akcijsku ponudu najaviti Agenciji 8 dana prije njene primjene. U svrhu postizanja tržišnog efekta, način objavljivanja akcijske ponude predmet je poslovne odluke operatora.

(8) Akcijskom ponudom smatra se ponuda uslova i cijena usluga koji važe za period od najviše 60 dana. Ukoliko operator javne telekomunikacijske usluge ocijeni da je to potrebno, može izvršiti produženje trajanja akcijske ponude u narednih 30 dana, uz prethodnu obavijest Agenciji u roku od 8 dana prije planiranog produženja. Prilikom najave akcijskih ponuda operatori su dužni navesti: tačan naziv promotivne akcije, period primjene, broj i naziv promotivnih paketa ili postojećih tarifnih modela koji su obuhvaćeni promotivnom ponudom, način aktivacije i sadržaj pogodnosti koji se nudi.

Član 13.

(Izmjene uslova poslovanja)

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje operator telekomunikacijskih usluga nema utjecaj.

Član 14.

(Pretplatnički ugovor)

(1) Međusobna prava i obaveze operatora javnih telekomunikacijskih usluga i korisnika uređuju se pretplatničkim ugovorom koji se zaključuje u pisanom obliku. Obavezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti duže od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pravno lice u svojstvu pretplatnika zahtijeva duži rok pretplatničkog ugovora.

(2) Odredbe ovoga člana na odgovarajući način se primjenjuju i na korisnike usluga kod kojih se plaćanje vrši unaprijed (*prepaid* usluge).

(3) Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opis usluga i cjenovnik usluga za koje se taj ugovor zaključuje. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje se odnose na primjenu općih uslova poslovanja i informaciju o tome gdje su oni dostupni korisniku.

(4) Pretplatnički ugovor i opći uslovi moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga.

(5) Pretplatnički ugovor, između ostalog, mora sadržavati:

- a) naziv i adresu operatora javnih telekomunikacijskih usluga,
- b) vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara,
- c) minimalni nivo kvaliteta usluge koja se nudi, kao i vrijeme uspostave priključka,
- d) vrstu usluge održavanja koja se nudi i usluge podrške pretplatnicima koje se pružaju, kao i način pristupa tim uslugama,
- e) propisana ograničenja koja nameće operator telekomunikacijskih usluga, a koja se odnose na korištenje isporučene terminalne opreme,
- f) informaciju o tome na koji načina se mogu dobiti ažurirani podaci o svim cijenama koje se primjenjuju, kao i o uslovima održavanja,
- g) trajanje ugovora i uslovi za raskid ugovora, uključujući minimalno trajanje ugovora i naknade koje se naplaćuju u slučaju raskida ugovora,
- h) naknade i dogovori o povratu sredstava koji se primjenjuju ukoliko se ne ispuni ugovoreni kvalitet usluga, i
- i) odredbe koje regulišu rješavanje sporova.

(6) Obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kojeg sačinjava operator javnih telekomunikacijskih usluga, mora sadržavati:

- a) ime i prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva,
- b) vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara,
- c) cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenovnika operatora prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga,
- d) maksimalni rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge,
- e) trajanje ugovora, i
- f) adresu za dostavljanje računa za obavljene telekomunikacijske usluge.

(7) Operator javnih telekomunikacijskih usluga se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih telekomunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

(8) Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu pruzrokovati troškove krajnjem korisniku ili trećoj strani bez da je kranji korisnik sam preduzeo radnje za pokretanje navedene usluge, operator može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti, kojima se poboljšavaju mogućnosti korištenja postojećih usluga, o čemu će korisnik prethodno biti obaviješten.

(9) Operator javnih telekomunikacijskih usluga može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreža u slučaju ako pretplatnik uzima uređaj uz sklapanje pretplatničkog ugovora, uz uslov obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Operator je obavezan po isteku ugovorene obaveze ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama. Korisnicima unaprijed plaćene usluge (*prepaid*) ili s pretplatničkim ugovorima bez

obaveznog trajanja ista mogućnost mora biti data nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji terminalnog uređaja.

(10) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeni probni period korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator je dužan da u ugovoru navede odredbe o trajanju probnog perioda i uslove otkaza usluge unutar probnog perioda.

(11) Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Ukoliko pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, operator može tražiti od pretplatnika da plati mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario.

(12) Operator javnih telekomunikacijskih usluga ne može uslovljavati zahtjev korisnika za sklapanje pretplatničkog ugovora za telekomunikacijsku uslugu sklapanjem pretplatničkog ugovora za neku drugu telekomunikacijsku uslugu ili kupovinom terminalne opreme, osim u slučaju da terminalna oprema koju je osigurao korisnik ometa rad telekomunikacijskih mreža operatora i utječe na kvalitet usluga.

(13) Operator može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slučaju kada osnovano sumnja da bi podnositelj zahtjeva mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne telekomunikacijske usluge. Ako podnositelj zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., operator mora prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. O odbijanju zahtjeva operator donosi pismenu odluku.

(14) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je predvidjeti mjere iz stava (13) ovog člana u svojim općim uslovima poslovanja, kao i sve slučajeve ili okolnosti kada ih može primijeniti. Operator je posebno dužan da vodi računa da primjenom takvih mjera ne zasnuje diskriminaciju prema bilo kojoj grupi ili vrsti korisnika usluge.

Član 15.

(Upoznavanje sa sadržajem ugovora)

Svaki korisnik usluge koji zaključuje novi ugovor ima mogućnost prethodno dobiti, bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati sve odredbe ugovora koje će se primjenjivati na pružanje usluge i koji odgovara tekstu ugovora koji će se potpisati, odnosno koji predstavlja sam taj ugovor. Korisnik mora imati dovoljno vremena da razmotri prijedlog ugovora i saglasi se s njim. Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je korisniku dati sva pojašnjenja u vezi sa sadržajem ugovora ili primjene drugih odredbi kojima se tumači sam ugovor.

Član 16.

(Ugovori van poslovnih prostorija)

(1) Ugovori zaključeni van poslovnih prostorija su ugovori na osnovu kojih operator javnih telekomunikacijskih usluga prodaje uslugu korisniku tako što se ugovor zaključuje na neki od sljedećih načina:

- a) van poslovnih prostorija operatora, na kiosku, štandu, prodajnom mjestu zastupnika za prodaju,

- b) u toku posjete predstavnika operatora kući ili radnom mjestu korisnika usluge, kada se ta posjeta ne dešava po zahtjevu korisnik usluge,
- c) kao rezultat neočekivanog pristupa predstavnika operatora korisniku u sredstvima javnog prijevoza ili na bilo kom drugom javnom mjestu,
- d) distribucijom formularnih ugovora, telefonskih ili SIM kartica putem štampe, u poštanski sandučić ili na drugi način, a ta dostava se ne dešava na zahtjev korisnika usluge, i pod uslovom da korisnik usluge potpiše i vrati takav ugovor, odnosno započne korištenje dostavljene telefonske ili SIM kartice.

(2) Predstavnik operatora javnih telekomunikacionih usluga koji sklapa ugovor na način iz stava (1) tačke a), b) i c) ovog člana mora se korisniku usluge legitimirati identifikacionom karticom.

(3) Operator javnih telekomunikacijskih usluga koji na način iz stava (1) tačka d) ovog člana dostavi korisniku usluge telefonsku ili SIM karticu, ne može na takav način zasnovati uslugu s naknadnim plaćanjem (*postpaid*) izuzev ako to s korisnikom usluge naknadno ugovori i o tome zaključiti pisani ugovor.

(4) Na ostale odredbe u vezi sa zaključenjem ugovora van poslovnih prostorija primjenjuju se odredbe propisa o zaštiti potrošača.

Član 17.

(Zaključivanje ugovora na daljinu)

(1) Na zasnivanje telekomunikacijskih usluga putem ugovora koji se zaključuju na daljinu primjenjuju se odredbe propisa o elektronskom poslovanju.

(2) Kada se ugovor zaključuje s postojećim korisnikom usluga, bilo da se s njim ugovara izmjena postojeće usluge ili pružanje novih telekomunikacijskih usluga, operator javnih telekomunikacijskih usluga ne smije aplikacijom za elektronsko poslovanje kojom se vrši zaključivanje takvog ugovora otkriti bilo šta od ličnih podataka što bi zlonamjernom licu, maloljetnoj osobi ili neukom korisniku dalo mogućnost da namjerno ili slučajno generiše elektronski zahtjev u ime korisnika usluge i tako zasnuje nove ili odjavi postojeće telekomunikacijske ili druge usluge, odnosno izmijeni uslove korištenja postojeće javne telekomunikacijske ili druge usluge davaoca javne telekomunikacijske usluge.

(3) Internetska stranica operatora, putem koje korisnik usluga zaključuje ugovor, mora sadržavati upute za popunjavanje zahtjeva, uslove pod kojim se pruža usluga, cijene, rokove plaćanja, prava korisnika. Operator je u obavezi potvrditi prijem zahtjeva za zaključivanje ugovora i omogućiti ispravke eventualnih grešaka uz pridržavanje posebnih propisa kojima se reguliše elektronsko poslovanje.

Član 18.

(Prijenos pretplatničkog odnosa)

(1) Pretplatnički odnos u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži na istoj lokaciji.

(2) Prijenos pretplatničkog odnosa u mobilnoj mreži može se izvršiti bez naknade samo ako novi pretplatnik nastavi da koristi isti pretplatnički broj.

(3) Pod prijenosom pretplatničkog odnosa podrazumijeva se prijenos svih prava i obaveza iz ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa na treće lice.

(4) U slučaju smrti pretplatnika, ili prestanka postojanja pravnog lica koje je bilo pretplatnik, nasljednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljedbenik može operatoru podnijeti zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne mreže i pretplatničkog broja. Operator javnih telekomunikacijskih usluga obavezan je prenijeti pretplatnički odnos pod uslovom da novi pretplatnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Član 19.

(Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:

- a) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- b) ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem – do 15 dana,
- c) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji,
- d) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- e) ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
- f) ako korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga u svojim općim uslovima ima pravo definisati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavu (1) ovog člana, zbog kojih se može privremeno isključiti pretplatnička terminalna oprema.

(3) Operator telekomunikacijskih usluga obavezan je u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremnog isključenja.

(4) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme pretplatniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se pretplatnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora, ukoliko je to tehnički moguće.

(5) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obavezan pretplatniku, na njegov zahtjev, isključiti terminalnu opremu jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa. U uslovima poslovanja operator može utvrditi i

duži rok mirovanja prema zahtjevu pretplatnika. Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka.

(6) Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme iz stava (1) tačke c) i d) ovoga člana, pretplata se umanjuje ukoliko je isključenje trajalo duže od 24 sata.

(7) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga su u svojim općim uslovima obavezni navesti uslove i rokove ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme, te ukazati na posljedice neotklanjanja uzroka zbog kojeg je došlo do privremenog isključenja.

(8) Operator javnih telekomunikacijskih usluga u mobilnim mrežama je obavezan svojim krajnjim korisnicima odrediti i objaviti kontakt mjesto za prijavljivanje gubitka ili krađe SIM kartice. Po prijemu takve prijave operator je obavezan odmah, a najkasnije 30 minuta po prijavi, blokirati korištenje izgubljene ili ukradene kartice te krajnjem korisniku dati detaljne upute o daljnjem postupanju.

Član 20.

(Prestanak pretplatničkog odnosa)

(1) Pretplatnički ugovor između pretplatnika i operatora javnih telekomunikacijskih usluga prestaje da važi:

- a) na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora,
- b) protekom vremena na koji je zaključen, i
- c) smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.

(2) Operator telekomunikacijskih usluga u svojim uslovima poslovanja ima pravo definisati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavu (1) ovog člana, zbog kojih može nastati prestanak pretplatničkog ugovora.

(3) Istekom perioda minimalnog obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora, operator telekomunikacijskih usluga je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru u skladu s važećim općim uslovima i cjenovnikom.

Član 21.

(Raskid pretplatničkog ugovora)

(1) Operator telekomunikacijskih usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:

- a) ako pretplatnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,
- b) ako pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
- c) ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja, i
- d) ako pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

(2) Operator telekomunikacijskih usluga u svojim općim uslovima ima pravo definisati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavu (1) ovog člana, zbog kojih može nastati raskid pretplatničkog ugovora.

(3) Kada pretplatnik pismeno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator javnih telekomunikacijskih usluga mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja operatora prema pretplatniku i to:

- a) kod pretplatničkog ugovora u fiksnoj mreži u otkaznom roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen, i
- b) kod pretplatničkih ugovora u mobilnoj mreži u otkaznom roku od 3 dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Član 22.

(Cjenovnik)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga obavezan je sačiniti cjenovnik svih njegovih javnih telekomunikacijskih usluga, koji sadrže principe obračunskog sistema, cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga.

(2) Cjenovnik usluga, između ostalog, mora sadržavati:

- a) cijenu koja se zaračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi i paketu usluga, kao i cijene za druge dodatne usluge koje su u ponudi,
- b) cijenu za uspostavu poziva, ukoliko se to posebno naplaćuje,
- c) obračunsku jedinicu (sekunda, minuta, MB, GB i sl.),
- d) informacije o uobičajnim popustima i bonusima,
- e) obračunski period za usluge,
- f) način plaćanja usluge,
- g) naknade vezane za prijenos broja,
- h) naknade koje proizilaze iz raskida pretplatničkog ugovora.

(3) Sve cijene iskazane u cjenovniku moraju biti iskazane u skladu sa zakonom.

(4) Operator javnih telekomunikacijskih usluga će obračunavati i naplaćivati svoje usluge isključivo prema vlastitom cjenovniku. Operatori mogu primjenjivati popuste, isključivo prema kriterijima definisanim u cjenovniku.

(5) U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluge, operator javnih telekomunikacijskih usluga mora obavijestiti korisnike usluge pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.

Član 23.

(Račun, obračun cijena i način plaćanja)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan besplatno izdati račun korisniku za pružene usluge.

(2) Račun za obavljene telekomunikacijske usluge treba da sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu.

(3) Račun mora sadržavati jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike.

(4) Operator javnih telekomunikacijskih usluga može korisniku usluge ponuditi mogućnost dobijanja računa u elektronskom obliku.

(5) Račun može sadržavati i opomenu za dospjela neplaćene obaveze. Opomena sadržana na računu se smatra pismenom opomenom u skladu s članom 19. stav (1) tačka e).

(6) Cijena usluge treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na uređaju za očitavanje ili sistemu za tarifiranje, pod uslovom da se na obračun usluge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne ovisi o stvarnom utrošku.

Član 24.

(Detaljan ispis računa)

(1) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga obavezni su, na zahtjev pretplatnika, pretplatnicima pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku operator će osigurati pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u cjenovniku.

(2) U slučaju prigovora na ispostavljeni račun, detaljan ispis računa u štampanom obliku daje se pretplatniku bez naknade.

(3) Detaljan ispis računa mora da sadrži:

- a) za svaki poziv i tekstualnu poruku mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge, i
- b) evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom, koja sadržava podatke o operatoru usluga s posebnom tarifom i o tipu usluge, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

(4) Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći ne moraju biti evidentirani na detaljnom ispisu računa.

Član 25.

(Zaštita od prekomjerne potrošnje)

(1) U svrhu zaštite krajnjih korisnika svojih usluga, operator javnih telekomunikacijskih usluga mora nadzirati uobičajno ponašanje krajnjih korisnika u vezi sa upotrebom javnih telekomunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajnom i iznenadnom povećanju troškova korištenja javnih telekomunikacijskih usluga tokom svakog pojedinačnog obračunskog perioda.

(2) U slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu u korištenju telekomunikacijskih usluga, po upozorenju iz stava (1) ovog člana operator javnih telekomunikacijskih usluga može obustaviti pružanje određene usluge.

(3) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga dužni su u svojim uslovima poslovanja definisati kriterije i proceduru utvrđivanja neuobičajene potrošnje, način upozorenja i isključenja korisnika, kao i druge mjere za zaštitu od prekomjerne potrošnje, ukoliko ih primjenjuju.

Član 26.

(Zabrana odlaznih poziva i poruka)

Operatori javnih telekomunikacijskih usluga obavezni su omogućiti krajnjim korisnicima na njihov zahtjev i bez naknade:

- a) zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, a koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu je operator obavezan omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama,
- b) zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluga s dodatom vrijednosti.

Član 27.

(Informisanje krajnjih korisnika)

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga obavezni su svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike operatora

(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga obavezni su svojim krajnjim korisnicima na njihov zahtjev omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije), ukoliko je to tehnički moguće.

Član 28.

(Oglašavanje usluge)

(1) Prilikom oglašavanja javne telekomunikacijske usluge, u oglasu obavezno treba da budu objavljeni naziv operatora javnih telekomunikacijskih usluga i njegova adresa. Ukoliko se radi o usluzi koja se oglašava pod posebnim nazivom, operator se mora jasno navesti u oglasu, kako javnost ne bi bila dovedena u zabludu da naziv usluge predstavlja ustvari naziv operatora.

(2) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga u fiksnim mrežama su obavezni u okviru istog paketa oglašavati minimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu na jednak način kako oglašavaju maksimalne brzine širokopojasnog pristupa Internetu.

(3) Operator javnih telekomunikacijskih usluga u mobilnim mrežama su obavezni brzine širokopojasnog pristupa Internetu oglašavati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uslovima (tekst mora biti naznačen u istoj veličini i fontu).

(4) U oglasu usluga ne smije biti označena kao „besplatna“ ako je potrebno bilo kakvo dodatno plaćanje (npr. plaćanje naknade za uspostavu poziva). Posebne koristi koje se ostvaruju upotrebom usluge ne smiju biti označene kao „besplatne“ nego kao poklon odnosno bonus koji se dobije za korištenje usluge.

Član 29.

(Dobri poslovni običaji i nediskriminacija)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obavezan da pruža uslugu korisniku na način koji nije u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obavezan da isporuči korisniku plaćenu uslugu, izuzev kada objektivni tehnički razlozi privremeno to onemogućavaju.

(3) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obavezan da pruža usluge svim korisnicima pod istim uslovima. Ako pojedinim grupama odobrava posebne uslove, kriteriji za primjenu tih uslova će biti jasno definisani u uslovima poslovanja i cjenovniku operatora.

(4) Operatoru javnih telekomunikacijskih usluga je zabranjena diskriminacija bilo kojeg lica zainteresovanog za korištenje usluge, naročito odbijanjem pružanja usluge koja je javno ponuđena i tehnički dostupna, odnosno odbijanjem pružanja usluga koje se mogu pružiti, ili uslovljavanjem pružanja usluge pružanjem drugih usluga.

(5) Operatoru javnih telekomunikacijskih usluga je zabranjeno da privremeno obustavi pružanje usluge ili raskine pretplatnički ugovor, ako je pretplatnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka.

(6) Operatoru javnih telekomunikacijskih usluga je zabranjeno odbijanje zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa zbog dugovanja za telekomunikacijske usluge u slučajevima kada krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana.

Član 30.

(Neispravna usluga)

(1) Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, operator javnih telekomunikacijskih usluga je, na zahtjev i po izboru korisnika usluge, dužan:

- a) razmotriti prigovor ili reklamaciju,
- b) ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti, ili
- c) umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta,
- d) izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge,
- e) drugo, kako je primjenjivo za dati slučaj.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga će umanjiti račun za plaćanje usluge i bez posebnog zahtjeva korisnika usluge uvijek kada se radi o nemogućnosti izvršenja ili propustu koji je uzrokovao prekid pristupa usluzi za veći broj korisnika odjednom.

(3) Obaveza plaćanja računa za uslugu odnosi se na korisnika s kojim je zaključen ugovor.

Član 31.

(Postupanje u slučaju prigovora ili reklamacije)

(1) Operator javnih komunikacionih usluga u svojim općim uslovima poslovanja obavezan je detaljno propisati postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet usluge te prigovor zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga mora, osim putem ispostavljenog pretplatničkog računa, upoznati krajnje korisnike usluga i na drugi prikladan način s uslovima podnošenja prigovora iz stava (1) ovog člana u skladu s općim uslovima poslovanja, a posebno o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, posebnoj adresi elektronske pošte i telefaksa nadležne službe operatora javnih telekomunikacijskih usluga za rješavanje prigovora.

(3) Kada za to postoje uslovi korisnik može podnijeti i pritužbu Agenciji u skladu s važećim propisima.

Član 32.

(Pružanje usluga pod posebnim uslovima)

(1) Operator javnih telekomunikacionih usluga može utvrditi posebne odredbe ugovora za određeni način pružanja usluge, što može uključivati različita sredstva osiguranja, posebne tehničke uslove, popuste na cijenu usluge, uslove plaćanja i slično.

(2) Primjena posebnih poslovnih uslova iz stava (1) ovog člana mora biti u skladu s dobrim poslovnim običajima na tržištu i ne smije zasnivati diskriminaciju.

(3) Operator javnih telekomunikacijskih usluga koji namjerava omogućiti posebne poslovne uslove iz stava (1) ovog člana dužan je u svojim općim uslovima poslovanja odrediti objektivne elemente i način izračuna popusta, uvećanja cijene ili posebnih naknada po tim elementima.

(4) Operator javnih telekomunikacijskih usluga koji će primjenjivati posebne poslovne uslove iz stava (1) ovog člana dužan je u svojim općim uslovima poslovanja odrediti i posebne kategorije korisnika koje mogu koristiti takve posebne poslovne uslove.

DIO ČETVRTI - KVALITET USLUGA

Član 33.

(Urednost pružanja usluge)

(1) Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je operator javne telekomunikacijske usluge pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena.

(2) Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako:

- a) odgovara opisu kojeg je dao davalac usluge,
- b) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
- c) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davaocu usluge u momentu zaključenja ugovora, a na koju je davalac usluge pristao što je očitovao zaključenjem ugovora, i
- d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima.

(3) Neće se smatrati da operator javne telekomunikacijske usluge nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom korisnika usluge ili lica koje korisniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani korisnika na koje operator ne može utjecati, pod uslovom da je operator o tome upoznao korisnika usluge.

(4) U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, operator javne telekomunikacijske usluge je dužan proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju treba da plati korisnik, izuzev za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje.

Član 34.

(Mjerenje kvaliteta)

- (1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je odgovoran za osiguranje kvaliteta usluga koje pruža, kao i za kontrolu sistema za obračun.
- (2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga utvrđuje mjesta i uzrok smetnji i kvarova u svom sistemu te preduzima mjere za njihovo otklanjanje, pri čemu posebno mora voditi računa o brzini otklanjanja smetnji i kvarova. Operatori javnih telekomunikacijskih usluga moraju posebno voditi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija pretplatnika kao što su: starija i/ili lica s invaliditetom koja žive u stanu ili kući, domovi za starije i sl.
- (3) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga dužni su o vlastitom trošku provoditi redovno mjerenje kvaliteta pruženih usluga.
- (4) Parametre kvaliteta, metodologija mjerenja, kao i način objave podataka o kvalitetu, definiše Agencija.
- (5) Nadzor nad izvršenjem obaveze iz ovoga člana uređuje se posebnim propisima Agencije.

DIO PETI – POSEBNE OBAVEZE OPERATORA JAVNIH TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Član 35.

(Usluge s dodatom vrijednosti)

Agencija može posebnim propisima odrediti uslove pružanja usluga s dodatom vrijednosti.

Član 36.

(Zaštita maloljetnih lica)

- (1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je uspostavljati i primjenjivati odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica.
- (2) Agencija može donijeti posebne propise za zaštitu maloljetnih lica.

Član 37.

(Tajnost telekomunikacije)

Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

Član 38.

(Zaštita privatnosti)

- (1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan koristiti takve certificirane tehnologije koje će zaštititi privatnost korisnika i drugih lica na način da će osigurati integritet podataka i povjerljivost, kao i fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj telekomunikacijskoj mreži.
- (2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan na odgovarajući način upoznati korisnika usluge s mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije, što će učiniti putem korisničkog ugovora, općih uslova poslovanja ili na pogodan tehnički način. Na isti način operator će upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluge.
- (3) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan na odgovarajući način upoznati korisnika usluge o tome koje vrste tehničkih mjera može sam zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije, kao što mogu biti dozvoljene mjere enkripcije i digitalnog potpisa. U interesu korisnika usluge i sigurnosti telekomunikacija, operator koji nudi takve mjere činit će to uz razumnu dobit.

Član 39.

(Zabrana izmjene sadržaja telekomunikacija)

- (1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga ni na koji način ne smije modifikovati, brisati niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprječavanje zloupotrebe telekomunikacije ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacijske usluge i korisnika usluge.
- (2) Za potrebe odgovarajućeg zakonom propisanog postupka, pristup podacima o telekomunikacijskom saobraćaju i sadržaju telekomunikacije može se osigurati sudu ili drugoj nadležnoj instituciji.

Član 40.

(Nadgledanje sadržaja telekomunikacije)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga može biti obavezan da primijeni aktivne tehničke mjere ograničenja telekomunikacije radi sprječavanja pristupa određenim sadržajima javnih telekomunikacijskih usluga kada je to naloženo odgovarajućim propisom, sudskom odlukom ili odlukom nadležne institucije za provođenje zakona.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. O tome će operator dati generalnu napomenu korisniku usluge kojom će ga upoznati s mogućnosti zakonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

Član 41.

(Prikupljanje podataka o telekomunikacijama)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga neće pohranjivati podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama, ili sadržaju telekomunikacija, izuzev za period koji je određen zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga ni u kom slučaju neće koristiti podatke o konkretnim korisnicima usluga u svrhu svoje poslovne ili druge promocije, izuzev ako je za korištenje takvih podataka pribavio eksplicitnu saglasnost korisnika usluge na kojeg se odnose takvi podaci. To ga ne sprječava da koristi podatke o grupama neimenovanih korisnika na način da se iz toga ne mogu izvući pojedinačni podaci o konkretnom korisniku usluge.

Član 42.

(Politika privatnosti)

Operator javnih telekomunikacijskih usluga će usvojiti jasnu izjavu o svojoj politici privatnosti koju će donijeti na principima Zakona o zaštiti ličnih podataka, Zakona o komunikacijama, propisa donesenih na osnovu zakona i uslova dozvole. Takvu izjavu će dati u svojim općim uslovima poslovanja kao i na svojoj web-stranici, kako bi korisnici bili upoznati sa svojim pravima u vezi sa zaštitom privatnosti, tajnosti telekomunikacija i mogućnosti zakonitog presretanja telekomunikacija.

Član 43.

(Administriranje web-podataka)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan da na svojoj web-stranici ili drugoj web-stranici na kojoj se nudi njegova usluga jasno naznači dan stupanja na snagu i period važenja za sve uslove ponuđenih javnih telekomunikacijskih usluga i drugih sličnih sadržaja na osnovu kojih korisnik može steći prava ili mu se mogu nametnuti neke obaveze. Svaka modifikacija postojećeg sadržaja bit će data kao zasebna verzija dokumenta s naznakom dana stupanja na snagu, perioda važenja i naziva dokumenta koji se modifikuje.

(2) Na zahtjev zainteresovanog lica operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja

i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, operator javne telekomunikacijske usluge za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

(3) Uslove poslovanja i ponude koje su operatori dužni objaviti na web-stranici i dostaviti na zahtjev zainteresovanog lica, operatori javnih telekomunikacijskih usluga su dužni čuvati u roku od najmanje 36 mjeseci.

DIO ŠESTI – STUPANJE NA SNAGU I OBJAVA

Član 44.

(Usklađivanje uslova poslovanja)

(1) Svi operatori javnih telekomunikacijskih usluga dužni su uskladiti uslove svog poslovanja s odredbama ovog Pravila, devet mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

(2) Svi zahtjevi za odobravanjem uslova poslovanja i cijena javnih telekomunikacijskih usluga podneseni do dana stupanja na snagu ovog Pravila riješit će se u skladu s propisima i odredbama dozvola koji su se primjenjivali do dana stupanja na snagu ovog Pravila. Izuzetno, ukoliko takvi zahtjevi značajno odstupaju u odnosu na uslove propisane ovim Pravilom, pozvat će se podnosilac da uredi takav zahtjev.

(3) Svi zahtjevi za odobravanjem uslova poslovanja i cijena javnih telekomunikacijskih usluga, podneseni od dana stupanja na snagu ovog Pravila, riješit će su u skladu s odredbama ovog Pravila.

(4) Ugovori o pružanju usluga, zaključeni do dana stupanja na snagu usklađenih uslova poslovanja, ostaju na snazi u skladu s ugovorenim odredbama.

Član 45.

(Stupanje na snagu)

Ovo Pravilo stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku BiH“.

Sarajevo, 01.04.2013. godine

Broj: 01-02-929-1/13

PREDSJEDAVAJUĆI VIJEĆA

Neven Tomić