

## НАЦРТ

На основу члана 126. став 9, члана 127, члана 128. став 5. и члана 131. став 8. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23),

Савет Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, на 40. седници четвртог сазива одржаној 29. 8. 2024. године, доноси

### ПРАВИЛНИК

**о информацијама о условима уговора које је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да објави, начину њихове објаве и роковима, обрасцу сажетка уговора и садржају обавештења о намери једностране измене услова уговора и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен**

#### І. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

##### Члан 1.

Овим правилником ближе се одређују информације о условима уговора које је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да објави у складу са чланом 126. ст. 1-4. и чланом 127. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон), начину њихове објаве и роковима, образац сажетка уговора и садржај обавештења о намери једностране измене услова уговора и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом.

Одредбе овог правилника се не односе на пружаоце услуга комуникације између машина.

Термини који се користе у овом правилнику, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на које се односе.

##### Члан 2.

Пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге (у даљем тексту: пружалац услуге) не сме да примењује различите услове пружања услуга приступа мрежи или услуга електронских комуникација које се односе на националност, држављанство, пребивалиште или пословно седиште крајњих корисника, осим у случају постојања објективних разлога који се односе искључиво на техничке могућности којима располаже пружалац услуге.

Услуге се морају пружати у складу са законом и професионалном етиком у циљу заштите права крајњих корисника.

Услуге се не смеју пружати, нити нудити, на начин којим се злоупотребљава положај и лична својства лица или групе лица.

## **II. ИНФОРМАЦИЈЕ О УСЛОВИМА УГОВОРА**

### **Члан 3.**

Пружалац услуге дужан је да, пре закључења уговора са крајњим корисницима, где је посебно назначено, пружи информације које нарочито укључују:

1) минимални квалитет пружања услуга, у мери у којој је понуђен, а за услуге које нису услуге приступа интернету посебне гарантоване параметре квалитета, у случају да није понуђен минимални квалитет услуга, пружалац услуге даје писану изјаву о томе;

2) цене активирања електронске комуникационе услуге и износ свих понављајућих накнада и накнада повезаних са потрошњом, уколико је применљиво и у мери у којој је применљиво;

3) рок важења уговора и услове под којима се уговор обнавља и раскида, укључујући и трошкове раскида;

4) минимално коришћење услуге или трајање уговора потребно за остваривање права на промотивне погодности;

5) поступак у вези са променом пружаоца услуга приступа интернету и накнадама у случају кашњења или злоупотребе приликом промене пружаоца услуга приступа интернету;

6) права крајњег корисника који користи услугу са плаћањем унапред да на захтев оствари повраћај преосталог износа унапред плаћене услуге, у случају промене пружаоца услуге приступа интернету;

7) све накнаде које се плаћају у случају раскида уговора пре истека периода на који је закључен, укључујући информације о откључавању терминалне опреме и све повраћаје трошкова повезаних са терминалном опремом;

8) накнаде и услове враћања средстава за случај непридржавања уговореног нивоа квалитета услуга и накнаде у случају неадекватне примене безбедносних мера;

9) мере које оператор може применити ради одржавања безбедности и интегритета својих мрежа и услуга, спречавања злоупотреба, као и контроле недозвољеног садржаја.

## Члан 4.

Пружаоци услуга приступа интернету и јавно доступних комуникационих услуга између лица, осим података из члана 3. овог правилника, дужни су да обезбеде и следеће информације о:

- 1) минималном квалитету пружања услуге у мери у којој се нуди, узимајући у обзир смернице тела европских регулатора, и то нарочито:

- (1) кашњење, варијације кашњења и губитак пакета за услуге приступа интернету;

- (2) време потребно за прикључак, вероватноћу кварова и кашњење сигнализацијских порука за јавно доступне комуникационе услуге између лица, у складу са чланом 135. Закона, при чему пружаоци тих услуга контролишу најмање неке делове мреже или су у ту сврху склопили споразум о нивоу услуге (SLA) са привредним субјектом који пружа приступ мрежи.

- 2) условима, укључујући и накнаде које пружалац услуге прописује за коришћење испоручене терминалне опреме, при чему се не доводи у питање право крајњих корисника да користе терминалну опрему према сопственом избору, у складу са чланом 134. Закона;

- 3) висини једнократне накнаде за прикључење електронске комуникационе услуге и износ свих понављајућих накнада и накнада повезаних са потрошњом;

- 4) детаљима одређеног тарифног пакета на основу уговора, и за сваки тарифни план врсту понуђених услуга, и уколико је применљиво, количину саобраћаја (као што је број гигабајта или мегабајта, минута, порука) који је укључен у обрачунски интервал и цену додатног саобраћаја;

- 5) могућностима за крајње кориснике да пренесу неискоришћену количину саобраћаја из претходног обрачунског периода у наредни обрачунски период, у случају тарифног пакета са унапред утврђеном количином саобраћаја, уколико је та могућност предвиђена уговором;

- б) омогућавању транспарентности рачуна, праћење и контролу потрошње, и то о:

- (1) праву крајњег корисника да на захтев добије, без накнаде, руту међународних позива са локацијом где се позив завршава, детаљну спецификацију пружених услуга са обрачуном задужења за сваку појединачну услугу ради једноставне провере и контроле трошкова пружених услуга који не укључује садржај комуникације, као ни податке о бесплатним позивима и позивима упућеним хитним службама;

- (2) обавези пружаоца услуге која је заснована на коришћењу нумерације и пружаоца услуге приступа интернету да у уговору наведе врсте услуга за које постоје техничке могућности да се обезбеди контрола трошкова;

(3) бесплатном обавештењу о ценама одлазних и долазних позива, слања текстуалних порука и преноса података у ромингу, укључујући и погранична подручја, приликом сваког појединачног уласка крајњег корисника у нову роминг зону или погранично подручје и да крајњи корисник, уколико је у могућности, ручно одабере мрежу свог оператора. У случају недостављања овог обавештења, крајњи корисник није у обавези да плати потрошњу остварену у ромингу;

7) тарифама везаним за бројеве или услуге на које се примењују посебни услови одређивања цене, и уколико је применљиво, за појединачне категорије услуга, ове информације се пружају непосредно пре успостављања позива или повезивања са пружаоцем услуге;

8) ценама појединачних елемената пакета у мери у којој се самостално пружају на тржишту, за пакете услуга и пакете који укључују услуге и терминалну опрему;

9) детаљима и условима, укључујући и накнаде, везане за постпродајне услуге одржавања и подршке крајњим корисницима;

10) начину на који се могу добити ажуриране информације о свим применљивим тарифама и накнадама за одржавање;

11) важењу уговора за пакете услуга, условима за обнављање и раскид уговора;

12) поступању са подацима о личности које треба ставити на располагање пре почетка пружања услуге или прикупити у контексту пружања услуге, подацима о саобраћају и подацима о локацији током трајања и након престанка уговорног односа, односно информације о сврси обраде података, врсти података и временском трајању обраде података, руковоацу и обрађивачу, као и начину давања пристанка крајњег корисника, у складу са прописима који регулишу заштиту података о личности;

13) редовном обавештавању крајњих корисника са инвалидитетом о производима и услугама који су посебно прилагођени за њихову употребу, као и начину добијања ажурираних информација у погледу појединости о производима и услугама;

14) условима, разлозима, роковима и начину за покретање поступка и решавање приговора пред пружаоцем услуге, као и о могућности вансудског решавања спорова пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор).

## **Члан 5.**

Пружаоци услуга између лица које су засноване на коришћењу нумерације, осим података из чл. 3. и 4. овог правилника, дужни су да обезбеде и информације о:

1) свим ограничењима приступа хитним службама или подацима о локацији лица које позива хитне службе због техничке немогућности у мери у којој се услугом омогућава крајњем кориснику да успостави позив према броју из плана нумерације;

2) праву крајњег корисника да одабере да ли се његови подаци о личности уносе у јавно доступни телефонски именик (у даљем тексту: телефонски именик). Уношење података о личности крајњих корисника у телефонски именик пружаоца јавно доступних комуникационих услуга између лица које су засноване на коришћењу нумерације могуће је само уз изричит пристанак крајњег корисника. Изричит пристанак крајњег корисника је истовремено и пристанак за упис података у свеобухватни телефонски именик који садржи податке из телефонских именика пружалаца јавно доступних комуникационих услуга између лица које су засноване на коришћењу нумерације. Врста података о личности који се уносе у телефонски именик су: име и презиме физичког лица, претплатнички број, адреса физичког лица, поштански број. За правно лице које одабере да његов кориснички број буде доступан јавности у телефонски именик се уноси седиште правног лица и поштански број.

Пружалац услуге засноване на коришћењу нумерације које се реализује преко јавних мобилних електронских комуникационих мрежа је дужан да учини доступним информације о:

- 1) факторима који могу утицати на јачину сигнала: удаљеност терминалне опреме крајњег корисника од антене базне станице, перформансе и положај терминалне опреме, физичке одлике и врста простора, временски услови, оптерећеност базне станице, итд;
- 2) томе да услуге које се пружају у јавној мобилној комуникационој мрежи, нису предвиђене за искључиво коришћење на одређеној и само једној локацији или уском географском подручју у околини места становања крајњих корисника, те да су минимални параметри квалитета прописани на нивоу мреже, а не на нивоу конкретне географске локације, због чега на одређеним локацијама могу да одступају од минималних вредности уколико је агрегирана вредност на нивоу мреже изнад прописане минималне вредности.

## **Члан 6.**

Пружаоци услуга приступа интернету, осим података из чл. 3. и 4. овог правилника, дужни су да крајњим корисницима обезбеде и следеће информације о:

1) мерама управљања саобраћајем и њиховом утицају на квалитет услуге приступа интернету, приватности крајњих корисника, заштити података о личности, односно обради личних података која мора бити потребна и пропорционална за постизање ефикасног и оптималног коришћења ресурса, спречавања настанка загушења и успоравања рада електронске комуникационе мреже;

- 2) начину на који свако ограничење количине података, протока и осталих параметара квалитета услуге може утицати на квалитет услуге приступа интернету, а нарочито на коришћење садржаја, апликација и услуга;
- 3) томе како услуге електронских комуникација које се пружају у затвореним електронским комуникационим мрежама користећи интернет протокол (IPTV, VoLTE и друго) могу утицати на услугу приступа интернету која се пружа крајњем кориснику;
- 4) параметрима протока података за услугу приступа интернету, на начин и под условима прописаним Законом и подзаконским актом којим се ближе уређују параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих мрежа;
- 5) праву крајњег корисника да му, у случају кварова или сметњи на електронској комуникационој мрежи и елементима мреже који се користе за пружање услуге, а који су у надлежности пружаоца услуге и који трају дуже од 48 сати, буде умањен износ месечне претплате, сразмерно периоду у коме му није пружана услуга, за коју се плаћа фиксна месечна претплате;
- 6) правима крајњих корисника у случају сваке разлике до које долази између уговореног и оствареног квалитета услуге приступа интернету (у погледу протока или других параметара квалитета услуге, укључујући и поуку о правним средствима).

## **Члан 7.**

Информације из чл. 3-6. овог правилника пружају се на јасан и недвосмислен начин на трајном носачу података или, ако то није изводљиво, у оквиру документа који је крајњем кориснику доступан за преглед и преузимање.

Информације из чл. 3-6. овог правилника су општи услови уговора у смислу прописа који уређују пружање услуга у области електронских комуникација и заштиту права крајњих корисника.

Информације из чл. 3-6. овог правилника објављују се:

- 1) на званичној веб презентацији пружаоца услуге на начин који омогућава крајњем кориснику да лако пронађе и сачува информације;
- 2) у штампаној форми која је доступна на видном месту, у пословницама и другим продајним објектима пружаоца услуге.

Пружалац услуге је дужан да крајњем кориснику укаже на постојање документа из става 1. овог члана и важности његовог преузимања, за потребе чувања, претраживања и непромењеног умножавања.

## **Члан 8.**

Информације из чл. 3-6. овог правилника обезбеђују се крајњим корисницима са инвалидитетом у складу са подзаконским актом који уређује доступност јавних електронских комуникационих услуга и одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом.

## **III. ТРАНСПАРЕНТНОСТ УСЛОВА УГОВОРА**

### **Члан 9.**

Пружаоци услуга приступа интернету или пружаоци јавно доступних електронских комуникационих услуга између лица дужни су да у условима уговора, на јасан, недвосмислен, машински читљив начин и на начин који је приступачан крајњим корисницима са инвалидитетом, наведу информације које се односе на:

- 1) контакт податке пружаоца услуге, и то: пословно име, матични број, адресу седишта, адресу за пријем приговора, уколико се она разликује од адресе седишта, адресу електронске поште и веб презентације;
- 2) опис понуђених услуга.

### **Члан 10.**

Информације о опису понуђених услуга из члана 9. став 1. тачка 2) овог правилника су:

- 1) спецификација понуђених услуга и главне карактеристике сваке понуђене услуге, односно детаљан опис посебних понуда и пакета са подацима о томе шта је укључено у понуду (врста телевизијског пакета са списком телевизијских канала који укључује телевизијске канале чији је пренос обавезан, попусти, количина саобраћаја са могућим ограничењима, број говорних минута, број порука и др), временском ограничењу понуде, додатним услугама које су садржане унутар пакета (начин активације и деактивације услуге, условима коришћења и наплате додатне услуге током трајања основног уговора и уколико исти буде раскинут); минимални квалитет пружања услуге, уколико је понуђен и сва ограничења у вези са употребом терминалне опреме;
- 2) цене понуђених услуга, односно, цене појединачних услуга, пакета услуга, цене услуга роминга, цене терминације и други елементи цена услуга роминга и других додатних услуга, обрачунску јединицу (минут разговора, број порука, количина пренетих података и сл.), начин обрачуна започетог минута разговора и порука које садрже слике или нестандардан фронт, обрачунско раздобље за услуге и тарифни интервал, цене које се примењују на додатне јединице потрошње, бројеве или услуге за које важе посебни услови и опис посебних услова за приступ заштићеним садржајима или услугама са додатом вредношћу, ограничења (у количини преноса података, броју минута говорног саобраћаја,

броју порука) у посебним тарифним пакетима, накнаде за приступ и одржавање, врсте накнада које зависе од потрошње, специјалне тарифне шеме, додатне накнаде, трошкове који се односе на терминалну опрему, накнаде за превремени раскид уговора и повраћај трошкова у односу на терминалну опрему, трошкове у вези са преносом броја, трошкове специфичне за одређену услугу, као и моделе плаћања услуга и трошкове у вези са различитим моделима плаћања;

3) понуђене постпродајне услуге, услуге одржавања и корисничке подршке, као и њихове контакт податке;

4) стандардни услови уговора укључујући: трајање уговора, накнаду услед превременог раскида уговора, права у вези са раскидом уговора за пакете услуга или појединачне услуге у оквиру пакета, право крајњег корисника да у случају непостојања техничких могућности за сеобу услуге на другу локацију није дужан да пружаоцу услуге плати накнаду штете услед превременог раскида уговора, поступке и дуговања према оператору даваоцу броја у случају преноса броја, рокове за реализацију услуга у односу на тренутак закључења уговора и последице кашњења у реализацији успостављања услуге крајњем кориснику, начин и услове делимичног и потпуног обустављања услуга, обавезу обавештавања крајњег корисника у циљу спречавање прекомерне потрошње и омогућавања контроле трошкова, могућности и ограничења идентификације позива, услугу родитељске контроле, услове и начин обраде података о личности, саобраћају и локацији, поступање у случају злонамерних или узнемирујућих позива, незатражене поруке и позиве, начин, сврху и услове за процену солвентности крајњег корисника, и друго;

5) за пружаоца комуникационих услуга између лица које су засноване на коришћењу нумерације подаци о приступу хитним службама и подаци о локацији позиваоца и ограничењима у вези са локацијом позиваоца, као и податке о степену у коме се може омогућити приступ хитним службама за пружаоца комуникационих услуга између лица које нису засноване на коришћењу нумерације;

6) детаље о производима и услугама, укључујући све могућности, праксе, политике, процедуре и измене у начину пружања услуга које су посебно дизајниране за крајње кориснике са инвалидитетом;

7) начин решавања приговора, укључујући и поступке које је успоставио пружалац услуге.

Регулатор објављује податке из става 1. овог члана, у складу са чл. 126. и 137. Закона.

## **IV. ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА**

### **Члан 11.**

Међусобна права и обавезе пружаоца услуге и крајњег корисника уређују се уговором који се закључује у писаном облику, у складу са законом.



Уговор се закључује на одређени период који не може бити дужи од 24 месеца од дана закључења уговора.

Након истека периода на који је уговор на одређено време закључен, уговор се аутоматски продужава на неодређено време у писаном облику, осим у случају да се уговорне стране другачије договоре.

Ако је уговор аутоматски продужен на неодређено време, крајњи корисник има право на раскид уговора у било ком моменту уз максимални отказни рок од месец дана без плаћања трошкова у вези са раскидом уговора, уз изузетак накнаде за коришћење услуге током отказног рока.

Саставни део уговора из става 1. овог члана чине информације о условима уговора и ценама услуга из чл. 3-6 и 9-10. овог правилника и сажетак уговора из члана 12. овог правилника, који су важећи у тренутку закључења уговора.

Информације о условима уговора и ценама услуга из чл. 3-6. и 9-10. овог правилника и сажетак уговора из члана 12. овог правилника морају бити уручени крајњем кориснику у форми у којој је уговор закључен.

## **V. САЖЕТАК УГОВОРА**

### **Члан 12.**

Пружалац услуге дужан је да крајњем кориснику, пре закључења уговора и без накнаде, обезбеди кратак, разумљив и читљив сажетак уговора на прописаном обрасцу.

Образац сажетка уговора дат је у прилогу, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

### **Члан 13.**

Сажетак уговора из члана 12. став 2. овог правилника садржи следеће информације:

- 1) пословно име, матични број, адресу седишта пружаоца услуге, адресу за пријем приговора уколико се она разликује од адресе седишта, адресу електронске поште и веб презентације, као и број бесплатне телефонске линије која корисницима омогућава да ступе у контакт са пружаоцем услуге;
- 2) основне карактеристике услуге која се пружа самостално или у пакету и терминалне опреме (врста терминалне опреме, количина преноса података у гигабајтима или мегабајтима, количина позива у минутима или секундама и број порука укључених у обрачунски период, (врста телевизијског пакета са списком телевизијских канала који укључује телевизијске канале чији је пренос обавезан и сл.);

- 3) податке о ценама, висини једнократне накнаде за прикључење на електронску комуникациону мрежу и свим понављајућим накнадама и накнадама које су повезане са потрошњом, малопродајне цене терминалне опреме укључујући и повлашћене малопродајне цене, као и информације о ценама додатних услуга ако су доступне. Промотивна цена или попуст морају бити јасно наведени, као и период у којем важи. У случају да промотивна цена или попуст не важе цео период уговора, онда мора бити јасно наведен и период у којем важи пуна цена;
- 4) рок важења уговора, као и услове под којима се уговор продужава и раскида, укључујући накнаде за превремени раскид уговора и начин коришћења терминалне опреме који укључује и информације о откључавању терминалне опреме;
- 5) информације о доступности услуга за крајње кориснике са инвалидитетом и информације о најважнијим производима и услугама (специјализованој терминалној опреми, апликацијама прилагођеним за коришћење особама са различитим врстама инвалидитета, посебним тарифама, комуникацији према хитним службама и др);
- 6) за услуге приступа интернету, јасно и разумљиво објашњење везано за минималан, уобичајено доступан, максималан и оглашен проток за преузимање и слање података у случају јавних фиксних комуникационих мрежа, као и процењен максималан и оглашен проток за преузимање и слање података у случају јавних мобилних комуникационих мрежа;
- 7) за услуге приступа интернету, јасно и разумљиво објашњење о правним средствима доступним потрошачу у случају сваке разлике до које долази стално или која се често понавља, између стварног квалитета услуге приступа интернету у погледу протока или других параметара квалитета и уговореног квалитета;
- 8) пробни период коришћења услуге;
- 9) информације о обради података о личности;
- 10) правима крајњег корисника, приликом промене пружаоца услуге.

## **VI. САДРЖАЈ ОБАВЕШТЕЊА О НАЧИНУ ИЗМЕНЕ УСЛОВА УГОВОРА**

### **Члан 14.**

Пружалац услуге, осим пружаоца комуникационе услуге између особа која није заснована на коришћењу нумерације, дужан је да крајњег корисника, најмање 30 дана унапред, на јасан и разумљив начин, на трајном носачу података или на други одговарајући начин који омогућава крајњем кориснику да сачува обавештење на трајном носачу података, лично обавести о намери једностране измене услова уговора, као и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом.

Крајњи корисник има право на раскид уговора, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, у року од 30 дана од дана пријема обавештења о намери једностране измене услова уговора од стране пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге, осим пружаоца комуникационе услуге између лица која није заснована на коришћењу нумерације, ако се најављеним једностраним изменама битно мењају услови под којима је уговор закључен, на начин који није у корист крајњег корисника, а нарочито у погледу спецификације услуга и услова за коришћење услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима.

Крајњи корисник нема право да раскине уговор, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, када је једнострана измена услова уговора од стране пружаоца услуге из става 1. овог члана административне природе и нема негативних последица на крајњег корисника или је последица законских и регулаторних промена.

### **Члан 15.**

Пружалац услуге, осим пружаоца комуникационе услуге између особа која није заснована на коришћењу нумерације, је дужан да обавештење из члана 14. став 1. овог правилника (у даљем тексту: обавештење) достави крајњем кориснику на:

- 1) рачуну;
- 2) посебном документу.

Пружалац услуге из става 1. овог члана је дужан да крајњем кориснику достави обавештење у року који не може бити краћи од 30 дана од дана намеравање измене услова под којим је уговор закључен.

Обавештење се доставља на адресу за пријем рачуна коју је крајњи корисник изричито одабрао приликом закључења уговора или касније током трајања уговорног односа.

Пружалац услуге из става 1. овог члана, може да се определи и за додатне начине обавештавања, и то: на веб презентацији на начин који омогућава крајњем кориснику да лако пронађе и сачува обавештење, путем СМС поруке, апликације, инфо канала, штампане форме доступне на видном месту у пословницама и другим продајним објектима.

### **Члан 16.**

Обавештење мора да садржи:

- 1) јасну, детаљну и недвосмислену информацију о намери једностране измене услова под којима је уговор закључен, са датумом почетка примене измењених услова уговора и разлогом њихове измене;

- 2) датум објављивања обавештења;

3) поуку крајњем кориснику да има право на раскид уговора, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, ако се најављеним једностраним изменама битно мењају услови под којима је уговор закључен, на начин који није у корист крајњег корисника, а нарочито у погледу спецификације услуга и услова за коришћење услуга у вези са понуђеним промотивним погодностима;

4) информацију о праву крајњег корисника да задржи терминалну опрему у случају раскида уговора без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, уз обавезу да плати преостали износ до повлашћене цене терминалне опреме утврђене у моменту закључења уговора или месечни износ накнаде за преостали период важења уговора, ако је то повољније за њега;

5) информацију о праву крајњег корисника да, у случају промене околности које се односе на непостојање техничких могућности за пружање услуге, а које укључују и сеобу услуге на другу локацију, није дужан да пружаоцу услуге плати накнаду штете услед превременог раскида уговора;

6) информацију да крајњи корисник нема право на раскид уговора, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, када је једнострана измена услова уговора административне природе и нема негативних последица на крајњег корисника, или је последица законских и регулаторних промена.

## **VII. ЗАВРШНА ОДРЕДБА**

### **Члан 17.**

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“, а примењује се од 1. јануара 2025. године.

Број \_\_\_\_\_

У Београду, \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .2024. године

**ПРЕДСЕДНИК САВЕТА**

*Драган Ковачевић*

## Прилог

Лого пружаоца услуге

Контакт подаци пружаоца услуге (пословно име пружаоца услуге, матични број, адреса седишта, адреса за пријем приговора уколико се разликује од адресе седишта, адреса електронске поште, веб презентације и број бесплатне телефонске линије који корисницима омогућава да ступе у контакт са пружаоцем услуге у вези са поднетим приговорим)

### ОБРАЗАЦ САЖЕТКА УГОВОРА

У овом сажетку уговора су наведени главни елементи понуде услуге у складу са законом који уређује област електронских комуникација и подзаконским актима донетим на основу тог закона.

---

#### Услуге и терминална опрема

*Основне карактеристике услуге која се пружа самостално:*

*Основне карактеристике услуге која се пружа у пакету:*

-Услуге засноване на коришћењу нумерације у фиксној и мобилној телефонији

-Услуге интернета у фиксној и мобилној телефонији

-Услуге које нису засноване на коришћењу нумерације: врста телевизијског пакета са списком ТВ канала који укључује ТВ канале чији је пренос обавезан.

*Основне карактеристике терминалне опреме:* врста терминалне опреме, марка, модел и година производње.

\*Ако у уговор није укључено издавање терминалне опреме, ставка се брише.

---

#### Цена

Висина једнократне накнаде за прикључење електронске комуникационе услуге

Периодичне накнаде (месечни трошкови или трошкови према обрачунском периоду који није месец)

Накнаде повезане са потрошњом

Цена терминалне опреме: малопродајне и повлашћење малопродајне цене

Информације о ценама додатних услуга ако су доступне

Промотивна цена, период у ком важи промотивна цена и пуна цена без попушта

---

#### Рок важења уговора:

Важење уговора у месецима

Услови под којима се уговор продужава и раскида

Продужење уговора

Раскид уговора

Раскид уговора пре истека периода важења уговора: разлози

Раскид уговора пре истека периода важења уговора, без обавезе плаћања накнаде штете у случају превременог раскида уговора

Раскид уговора након истека периода важења уговора: разлози  
Накнада за раскид уговора пре истека периода важења уговора  
Информације о откључавању терминалне опреме у случају раскида уговора

---

### **Информације за крајње кориснике са инвалидитетом**

*Информације о доступности услуга*

*Најважнији производи*

*Најважније услуге (специјализована терминална опрема, приступачна комуникација према хитним службама, посебне тарифе и др).*

### **Услуге приступа интернету:**

Услуга фиксног приступа интернету: минималан, уобичајено доступан, максималан и оглашен проток за преузимање и слање података

Услуга мобилног приступа интернету: процењен максималан и оглашен проток за преузимање и слање података

---

**Поука о правним средствима** у случају трајне или повремене разлике, између стварног и уговореног квалитета услуге.

---

### **Друге информације**

*Пробни период коришћења услуге*

*Поступање са подацима о личности*

*Права у вези са променом пружаоца услуге*

## **Образложење**

### **I. Правни основ:**

Правни основ за доношење Правилника о информацијама о условима уговора које је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да објави, начину њихове објаве и роковима, обрасцу сажетка уговора и садржају обавештења о намери једностране измене услова уговора и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен (у даљем тексту: Правилник) садржан је у одредбама чл. 126. став 9, 127, 128. став 5. и 131. став 8. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: Закон).

Одредбама чл. 126. став 9, 127, 128. став 5. и 131. став 8. Закона прописано је да Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) ближе одређује информације о условима уговора које је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да објави у складу са чланом 126. ст. 1-4. и 127. Закона, начину њихове објаве и роковима, образац сажетка уговора и садржај обавештења о намери једностране измене услова уговора и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом.

### **II. Разлози за доношење Правилника**

Доношење Правилника иницирано је доношењем Закона, који је Народна скупштина Републике Србије донела на Другој седници Првог редовног заседања у 2023. години, 28. априла 2023. године и који је ступио на снагу 7. маја 2023. године.

### **III. Образложење појединих решења**

Члан 1. Правилника садржи предмет уређивања.

Члан 2. Правилника садржи општа правила пружања услуга крајњим корисницима.

У чл. 3-6. Правилника одређене су информације које су пружаоци услуга дужни да пруже крајњим корисницима пре закључења уговора.

Члан 7. Правилника прописује се начин пружања информација о условима уговора крајњим корисницима.

Чланом 8. Правилника уређена је доступност информација о условима уговора крајњим корисницима са инвалидитетом.

Чланом 9. Правилника утврђена је транспарентност услова уговора.

Члан 10. Правилника се односи на информације о опису понуђених услуга које морају бити наведене у условима уговора.

Чл. 11-13. Правилника уређује се закључење уговора између пружаоца услуге и крајњег корисника, образац сажетка уговора и његова садржина.

Члан 14. Правилника прописује дужности пружаоца услуге и права крајњег корисника у вези са једностраним изменама услова уговора.

Члан 15. Правилника уређује достављање обавештења о изменама услова уговора крајњим корисницима.

Члан 16. Правилника прописује садржину обавештења о изменама услова уговора.

Члан 17. Правилника садржи завршну одредбу.

#### **IV. Предлог даљих активности**

Предлаже се да Савет Регулатора размотри и усвоји Нацрт овог правилника, као и да исти, након тога, Регулатор, у складу са одредбама чл. 36. и 37. Закона, упути на јавне консултације у трајању од 30 дана.

Након спроведених јавних консултација, извршиће се обрада и анализа приспелих мишљења и Савету Регулатора ће се доставити одговарајући Предлог правилника.

По усвајању Предлога правилника, овај општи акт ће, сагласно члану 27. став 2. Закона у делу који се односи на обавезу објављивања донетих аката Регулатора у складу са законом којим се уређује државна управа и члану 57. став 1. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10, 99/14, 30/18 – др. закон и 47/18), бити упућен надлежном министарству, ради прибављања мишљења о његовој уставности и законитости. По добијеном мишљењу надлежног министарства, предметни правилник ће бити објављен у „Службеном гласнику Републике Србије“.

#### **V. Средства за спровођење Правилника**

За спровођење овог правилника није потребно обезбедити посебна средства у финансијском плану Регулатора