



Temeljem članka 8. stavak 4, članka 20. stavak 8. i članka 39. stavak 1, a u svezi s člankom 4. stavak 2. točke c), d) i e) Zakona o komunikacijama ("Službeni glasnik BiH", broj 31/03, 75/06, 32/10 i 98/12) Vijeće Regulatorne agencije za komunikacije, na 64. sjednici održanoj 21.03.2013. godine, usvojilo je:

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

DIO PRVI – UVODNE NAPOMENE

Članak 1.

(Predmet)

Pravilom o uvjetima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima (u daljnjem tekstu: Pravilo) određuju se temeljna načela pružanja javnih telekomunikacijskih usluga, obveze operatora javnih telekomunikacijskih usluga glede odnosa s krajnjim korisnicima te se pobliže određuju obveze propisane posebnim propisima.

Članak 2.

(Izuzeće od primjene)

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

(2) Ovim Pravilom 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 primijenjuje se Zakon o komunikacijama, pravila donesena na temelju 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 emitiranih radijskih i televizijskih programa, sadržaj pružen putom telekomunikacija i sadržaj usluga s dodanom vrijednosti. Određene obveze nametnute ovim Pravilom operatorima javnih telekomunikacijskih usluga, povodom sadržaja ostvarenih telekomunikacija ili sadržaja usluga s dodanom vrijednosti, dane su s ciljem da se operatori obvežu 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.

Članak 3.

(Definicije)

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

- a) *Javna telekomunikacijska mreža* označava prijenosne sustave i, kada je primijenjivo, opremu za prespajanje (komutaciju) ili usmjeravanje i druge resurse koji omogućavaju prijenos signala žičanim, radijskim, optičkim ili drugim elektromagnetnim putem, uključujući satelitske mreže, nepokretne zemaljske mreže (s prespajanjem kanala i prespajanjem paketa, uključujući Internet) i pokretne zemaljske mreže, električne kabelske sustave, u mjeri u kojoj se isti koriste u svrhu prijenosa signala, mreže korištene za radijsko i televizijsko emitiranje, i mreže kabelske 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 nepokretnu i pokretnu 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 inozemstva radi pružanja telekomunikacijske usluge;
- d) *Pokretna telekomunikacijska usluga* označava uslugu čije se pružanje sastoji, u potpunosti ili djelomice, od uspostavljanja radiokomunikacija za pokretnog korisnika i pri čemu se koriste, djelomice ili u potpunosti, pokretni sustavi;
- e) *Korisnik* označava fizičku ili pravnu osobu koja koristi ili zahtijeva telekomunikacijsku uslugu bez namjere njene daljnje preprodaje, odnosno u širem smislu korisnikom se smatra i svaka osoba kojoj 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 pravnu osobu kojoj je dodijeljena neka od dozvola za pružanje javnih telekomunikacijskih usluga, ili koja je pravo na obavljanje djelatnosti stekla temeljem Zakona o komunikacijama ili propisa donesenog na osnovu Zakona o komunikacijama;
- h) *Nelegalni operator telekomunikacija* označava fizičku ili pravnu osobu koja bez pribavljene propisane dozvole, ili prava stečenog temeljem Zakona o komunikacijama ili propisa donesenog temeljem Zakona o komunikacijama, uspostavi javnu telekomunikacijsku mrežu ili pruža javne telekomunikacijske usluge;
- i) *Nelegalna telekomunikacijska usluga* označava telekomunikacijsku usluga za koju davatelj takve usluge nije pribavio prethodnu dozvolu Agencije, ukoliko je ista propisana, odnosno nije se na odgovarajući način registrirao kod Agencije kao operator javnih telekomunikacijskih usluga;
- j) *Nepropisna telekomunikacijska usluga* označava telekomunikacijsku uslugu za čije pružanje operator javnih telekomunikacijskih usluga nije pribavio propisanu suglasnost Agencije, odnosno nije na odgovarajući način obavijestio Agenciju o

namjeri pružanja takve usluge kada nije propisana obveza pribavljanja prethodne suglasnosti;

- k) *Emitiranje* označava svako odašiljanje multimedijalnih programa u vidu znakova, signala, teksta, slike, zvuka ili podataka od jedne do više točaka putom žice, optičkih kabela, radijskim ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putom, namijenjenih za opći prijam od strane javnosti putom prijammika koji su podešeni za tu svrhu;
- l) *Pretplatnički ugovor* označava ugovor zaključen između operatora javne telekomunikacijske usluge i korisnika, kojim se uređuju vrsta i uvjeti pružanja usluge, načela zaštite operatora i korisnika, kao i uvjeti plaćanja usluge. Pod pretplatničkim ugovorom se ne smatraju ugovori sklopljeni u postupku javnih nabavki i ugovori o poslovno-tehničkoj suradnji;
- m) *Operator usluga s dodanom vrijednosti* označava pravnu osobu koja pruža uslugu s dodanom 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

Članak 4.

(Telekomunikacijske usluge)

(1) Telekomunikacijske usluge na koje se odnose temeljne obveze propisane ovim Pravilom su:

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

(2) Telekomunikacijske usluge iz stavka (1) ovog članka mogu sadržavati i dodatne usluge koje operator javnih telekomunikacijskih usluga nudi uz naplatu posebne naknade ili besplatno, bilo da se time proširuje temeljna ponuda usluge, ograničava ili se definiraju posebni uvjeti korištenja temeljne ponude usluge.

(3) Telekomunikacijske usluge iz stavka (1) ovog članka mogu se, na temelju razlika u ponuđenim opcijama, nuditi i kao posebne ponude koje predstavljaju standardizirane ponude opcija i uvjeta korištenja dane usluge.

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

(5) Odredbe ovog Pravila ne primijenjuju se na telekomunikacijsku uslugu koju operator iz inozemstva pruži korisniku u Bosni i Hercegovini putom 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 obveza zaključenja interkonekcije ili drugog obveznog sporazuma između operatora u inozemstvu i operatora u Bosni i Hercegovini. U svakom drugom slučaju, nuđenje javnih telefonskih usluga operatora iz inozemstva, 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 primijenjuju odredbe ovog Pravila.

(6) Odredbe stavka (5) ovog članka ne daju pravo operatoru iz inozemstva 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 utemelji pravnu osobu sa sjedištem u Bosni i Hercegovini i ostvari pravo na pružanje javnih telekomunikacijskih usluga prema propisima Bosne i Hercegovine.

Članak 5.

(Vrste telekomunikacijskih usluga)

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

- a) Po značaju, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) temeljne telekomunikacijske usluge, u koje se ubrajaju sve telekomunikacijske usluge za koje se izdaje posebna dozvola ili koje se pružaju na temelju posebnog propisa (telefonske usluge, davanje pristupa Internetu, distribucija radijskih i televizijskih programa);
 - 2) dodatne usluge, koje predstavljaju dopunu temeljnim uslugama i koje se ne mogu koristiti bez temeljnih usluga;
 - 3) posebne telekomunikacijske usluge, za koje je propisima donesenim na temelju zakona utvrđena obveznost pružanja („prenosivost telefonskih brojeva“, „predizbor operatora“, „izbor operatora“, „imenik“ i ostale slične usluge);
 - 4) usluge s dodanom vrijednosti („value added services“), kojima se putom temeljne telekomunikacijske usluge pristupa usluzi koja sama za sebe predstavlja zasebnu uslugu;
 - 5) druge usluge koje ne potpadaju pod naprijed opisane u ovom stavku, a koje može da uvede ovlašteni operator javnih telekomunikacijskih usluga i koje se temelje na obavljanju telekomunikacije na zahtjev korisnika, izuzimajući usluge koje nisu uređene Zakonom o komunikacijama već su uređene posebnim zakonima i propisima donesenim na temelju tih zakona.
- b) Po načinu plaćanja, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog razdoblja (*postpaid*) i koje se pružaju poznatom korisniku,
 - 2) usluge kod kojih se plaćanje vrši unaprijed (*prepaid*),
 - 3) usluge kod kojih se plaćanje vrši kombinirano na *postpaid* i *prepaid* načelu.

- c) Po definiranom trajanju ugovora, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) usluge koje se ugovaraju bez obveznog trajanja pretplatničkog odnosa, i
 - 2) usluge koje se ugovaraju s obveznim trajanjem pretplatničkog odnosa.
- d) Po geografskom opsegu pružanja, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - 1) usluge u domaćem telekomunikacijskom prometu, i
 - 2) usluge u međunarodnom telekomunikacijskom prometu.
- e) Po tipu lokacije korisnika, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju se:
 - 1) telekomunikacijske usluge na nepokretnoj lokaciji,
 - 2) pokretne telekomunikacijske usluge, i
 - 3) nomadske (seljive) telekomunikacijske usluge.

Članak 6.

(Opće karakteristike javnih telekomunikacijskih usluga)

(1) Javne telekomunikacijske usluge sastoje se, u cjelini ili uglavnom, u prenošenju signala na nepokretnim, pokretnim 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 skupinama u Bosni i Hercegovini.

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

(3) Putom 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 putom međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inozemstvu, 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 sukladno Zakonu o komunikacijama ili posebnom zakonu ili propisima donesenim na temelju zakona, kao i na temelju odluke nadležnog organa.

(5) Javne telekomunikacijske usluge pružaju se na takav način da su zaštićeni interesi svih korisnika, u smislu dostupnosti usluga, njihove kvalitete, cijena, zaštite privatnosti i drugih prava i na načelima 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 načelima ili u okviru određenih granica.

(7) Javne telekomunikacijske usluge koje se nude nekomercijalno, bilo radi provođenja ispitivanja tržišta ili tehničkih mogućnosti usluge, obvezuju operatora telekomunikacija glede kvalitete 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 uvjetima 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 kvaliteti odgovarati deklariranim i ugovorenim karakteristikama usluge.

Članak 7.

(Temeljna prava korisnika)

(1) Temeljna prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga su:

- a) pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uvjetom da su zadovoljeni svi opći i posebni preduvjeti 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 zlorabe i zlonamjernih poziva i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža,
- e) transparentnost uvjeta pružanja usluge, kao i svih primijenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim temeljem 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 kvalitetu usluge, ispunjavanje ugovorenih uvjeta ili obračun za plaćanje usluge,
- i) mogućnost obraćanja Agenciji s pritužbom u svezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, sukladno posebnim propisima Agencije, i
- j) mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.

(2) Temeljna prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga navedena u stavku (1) ovog članka izvršavaju se na način propisan Zakonom o komunikacijama, propisima i dozvolama donesenim temeljem 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 zainteresirane 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 zainteresirane stranke, a Agencija utvrdi da postoje pitanja koja su u nadležnosti druge institucije.

Članak 8.

(Preduvjeti za pružanje usluga)

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

- a) opće uvjete poslovanja,
- b) opis usluga koje nudi,
- c) cjenik usluga.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je u roku propisanom člankom 20. Zakona o komunikacijama obznaniti stavke iz točki a) do c) stavka (1) ovog članka, a ako je na to obavezan dužan je podnijeti i zahtjev za izdavanje suglasnosti na uvjete poslovanja i cijene svojih javnih telekomunikacijskih usluga.

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

DIO TREĆI – ODNOSI S KRAJNJIM KORISNICIMA

Članak 9.

(Opći uvjeti poslovanja)

(1) Opći uvjeti poslovanja predstavljaju zaseban dokument koji je dužan sačiniti operator javnih telekomunikacijskih usluga. Općim uvjetima poslovanja određuju se temeljne obveze i prava operatora javnih telekomunikacijskih usluga i korisnika. Opći uvjeti poslovanja moraju biti javno dostupni.

(2) Opći uvjeti poslovanja između ostalog moraju sadržavati:

- a) odredbe o načinu, uvjetima i rokovima zasnivanja pretplatničkog odnosa,
- b) odredbe o uvjetima prijenosa, prestanka, mirovanja i raskida ugovora,
- c) odredbe o pravima i obvezama korisnika u svezi s prijenosom broja,
- d) način i uvjete naplate pretplate/naknade krajnjim korisnicima,
- e) odredbe kojima se definira razina kvalitete usluge koja se pruža,
- f) odredbe o naknadi štete ili povratu uplaćenih sredstava koje će se primijenjivati u slučajevima kada nije zadovoljena ugovorena razina kvalitete usluge,
- g) odredbe o načinu rješavanja prigovora i sporova,
- h) odredbe o postupku u slučaju neplaćanja dugovanja za pružene usluge,
- i) odredbe o uvjetima zamjene opreme u slučaju gubitka, kvara ili promjena uvjeta korištenja opreme, te o uvjetima korištenja opreme nakon prestanka ugovornog odnosa,
- j) odredbe o postupanju u slučaju zlouporabe usluge,
- k) temeljni opis usluga razumljiv za krajnjeg korisnika,

- l) odredbe o zahtjevu za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa,
- m) odredbe o korištenju usluga s dodanom vrijednosti,
- n) odredbe o zaštiti malodobnih osoba,
- o) odredbe o zaštiti privatnosti.

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

- a) narušava lojalna konkurencija ili pravo korisnika na odabir davatelja usluge,
- b) korisnika dovodi u neravnopravan položaj,
- c) operator telekomunikacija unaprijed bezuvjetno ograđuje od odgovornosti za kvalitetu pružene usluge,
- d) bilo kakve druge odredbe za koje se u okviru nadležnosti Agencije naknadno utvrdi da su nedopuštene ili štetne, a sve sukladno odgovarajućem aktu Agencije.

(4) Uz opće uvjete 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 uvjeta poslovanja kod uređivanja međusobnih ugovornih odnosa, kao i na prava i postupak u svezi s eventualnim izmjenama uvjeta ugovora.

Članak 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 članka 4. i 5. ovog Pravila,
- c) namjenu usluge,
- d) opis temeljnih mogućnosti usluge,
- e) posebne ili dodatne opcije usluge ako su uspostavljene, njihova namjena i opis mogućnosti,
- f) temeljne tehničke pretpostavke za korištenje usluge,
- g) ograničenja u korištenju usluge,
- h) kako se utemeljuje pravo na korištenje usluge, i
- i) garancije minimalne kvalitete pružene usluge.

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

(3) Opis usluge i cjenik usluge čine posebne uvjete poslovanja za tu uslugu.

Članak 11.

(Obavještanje/suglasnost Agencije o uvjetima pružanja usluga)

- (1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obavezan uvjete poslovanja, opis i cijene usluga, kao i sve njihove izmjene, dostaviti Agenciji 15 dana prije obznane.
- (2) Ukoliko je za primjenu uvjeta poslovanja i cijena propisana obveza pribavljanja suglasnosti Agencije, telekomunikacijska usluga se ne pruža, odnosno izmjene uvjeta se ne primjenjuju dok se ne pribavi takva suglasnost.
- (3) One odredbe uvjeta poslovanja koje su sačinjene na temelju drugih propisa, čija primjena nije u nadležnosti Agencije, nisu predmet davanja suglasnosti Agencije.
- (4) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je da samostalno vodi računa o dopuštenosti svojih uvjeta poslovanja. Agencija ima pravo da posebnim rješenjem naloži izmjene uvjeta poslovanja za koje se u primjeni utvrdi da su nepropisne.

Članak 12.

(Obznana uvjeta poslovanja)

- (1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je obznaniti uvjete poslovanja, opis i cijene usluga, kao i sve njihove izmjene, prije njihovog stupanja na snagu, u najmanje jednim tiskanim dnevnim novinama 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 tiskanom obliku.
- (2) Pri obznani u tiskanim dnevnim novinama iz stavka (1) ovog članka, operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je obznaniti:
 - a) opis usluge,
 - b) temeljne informacije o postupku zasnivanju prava na korištenje usluge,
 - c) cijenu usluge,
 - d) temeljne informacije o načinu ulaganja prigovora, i
 - e) upute o tome gdje se mogu naći integralni dokumenti kojima su definirani uvjeti poslovanja.
- (3) U slučaju izmjena uvjeta poslovanja, opisa usluga i cijena, uključujući i izmjene dokumenata kao što su cjenici, referentne ponude i sl., operatori su dužni da izvrše samo obznanjivanje izmjena na način iz stavka (1) ovog članka, uz najavu da će integralni ažurirani dokumenti biti obvezno obznanjeni na web-stranici i na prodajnim mjestima operatora telekomunikacija najkasnije s danom stupanja izmjena na snagu.
- (4) Ukoliko se usluga pruža na temelju prodaje *prepaid* kartica, kupovnice i sl., bez prethodnog zasnivanja pretplatničkog odnosa, Agenciji se uz uvjete poslovanja dostavlja i sadržaj teksta koji se nalazi na takvim dokumentima, odnosno na ambalaži u koju se oni pakiraju. Agencija može posebnom instrukcijom propisati obvezne elemente teksta takve *prepaid* kartice, kupovnice i sl.

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

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

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

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

Članak 13.

(Izmjene uvjeta poslovanja)

U slučaju primjene izmijenjenih uvjeta, 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 obznane tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obveza, izmjena poreza na dodanu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje operator telekomunikacijskih usluga nema utjecaj.

Članak 14.

(Pretplatnički ugovor)

(1) Međusobna prava i obveze operatora javnih telekomunikacijskih usluga i korisnika uređuju se pretplatničkim ugovorom koji se zaključuje u pisanom obliku. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pravna osoba u svojstvu pretplatnika zahtijeva duži rok pretplatničkog ugovora.

(2) Odredbe ovoga članka 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 cjenik usluga za koje se taj ugovor zaključuje. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje se odnose na primjenu općih uvjeta poslovanja i informaciju o tome gdje su oni dostupni korisniku.

(4) Pretplatnički ugovor i opći uvjeti 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) minimalnu razinu kvalitete 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 primijenjuju kao i o uvjetima održavanja,
- g) trajanje ugovora i uvjeti 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 primijenjuju ukoliko se ne ispuni ugovorena kvaliteta usluga, i
- i) odredbe koje reguliraju rješavanje sporova.

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

- a) ime i prezime i adresu fizičke osobe, odnosno naziv i sjedište pravne osobe, podnositelja zahtjeva,
- b) vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara,
- c) cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenika 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 poduzeo 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 uvjet obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Operator je obvezan po isteku ugovorene obveze 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 obveznog trajanja ista mogućnost mora biti dana nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji terminalnog uređaja.

(10) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator je dužan da u ugovoru navede odredbe o trajanju probnog razdoblja i uvjete otkaza usluge unutar probnog razdoblja.

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

(12) Operator javnih telekomunikacijskih usluga ne može uvjetovati 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 kvalitetu usluga.

(13) Operator može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slučaju kada utemeljeno sumnja da bi podnositelj zahtjeva mogao zlouporabiti 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 stavka (13) ovog članka u svojim općim uvjetima poslovanja, kao i sve slučajeve ili okolnosti kada ih može primijeniti. Operator je posebno dužan da vodi računa da primjenom takvih mjera ne utemelji diskriminaciju prema bilo kojoj skupini ili vrsti korisnika usluge.

Članak 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 primijenjivati na pružanje usluge i koji odgovara tekstu ugovora koji će se potpisati, odnosno koji predstavlja sam taj ugovor. Korisnik mora imati dostatno vremena da razmotri prijedlog ugovora i usuglasi se s njim. Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je korisniku dati sva pojašnjenja u svezi sa sadržajem ugovora ili primjenom drugih odredbi kojima se tumači sam ugovor.

Članak 16.

(Ugovori izvan poslovnih prostorija)

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

- a) izvan poslovnih prostorija operatora, na kiosku, štandu, prodajnom mjestu zastupnika za prodaju,
- b) u tijeku posjete predstavnika operatora domu 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 tiska, u poštanski sandučić ili na drugi način, a ta dostava se ne dešava na zahtjev korisnika usluge, i pod uvjetom da korisnik usluge potpiše i vrati takav ugovor, odnosno započne korištenje dostavljene telefonske ili SIM kartice.
- (2) Predstavnik operatora javnih telekomunikacijskih usluga koji sklapa ugovor na način iz stavka (1) točke a), b) i c) ovog članka mora se korisniku usluge legitimirati identifikacijskom karticom.
- (3) Operator javnih telekomunikacijskih usluga koji na način iz stavka (1) točka d) ovog članka dostavi korisniku usluge telefonsku ili SIM karticu, ne može na takav način zasnovati uslugu s naknadnim plaćanjem (*postpaid*) izuzev ako to sa korisnikom usluge naknadno ugovori i o tome zaključi pisani ugovor.
- (4) Na ostale odredbe u svezi sa zaključenjem ugovora izvan poslovnih prostorija primijenjuju se odredbe propisa o zaštiti potrošača.

Članak 17.

(Zaključivanje ugovora na daljinu)

- (1) Na zasnivanje telekomunikacijskih usluga putem ugovora koji se zaključuju na daljinu primijenjuju se odredbe propisa o elektroničkom 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 elektroničko poslovanje kojom se vrši zaključivanje takvog ugovora otkriti bilo što od osobnih podataka što bi zlonamjernoj osobi, malodobnoj osobi ili neukom korisniku dalo mogućnost da namjerno ili slučajno generira elektronički zahtjev u ime korisnika usluge i tako zasnuje nove ili odjavi postojeće telekomunikacijske ili druge usluge, odnosno izmijeni uvjete korištenja postojeće javne telekomunikacijske ili druge usluge davatelja javne telekomunikacijske usluge.
- (3) Internetska stranica operatora, putem koje korisnik usluga zaključuje ugovor, mora sadržavati upute za popunjavanje zahtjeva, uvjete pod kojim se pruža usluga, cijene, rokove plaćanja, prava korisnika. Operator je u obvezi potvrditi prijam zahtjeva za zaključivanje ugovora i omogućiti ispravke eventualnih grešaka uz pridržavanje posebnih propisa kojima se regulira elektroničko poslovanje.

Članak 18.

(Prijenos pretplatničkog odnosa)

- (1) Pretplatnički odnos u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu bez naknade, pod uvjetom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži na istoj lokaciji.
- (2) Prijenos pretplatničkog odnosa u pokretnoj 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 obveza iz ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa na treću osobu.

(4) U slučaju smrti pretplatnika, ili prestanka postojanja pravne osobe koja je bila pretplatnik, nasljednik, član obiteljskog domaćinstva ili pravni sljednik, 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 uvjetom da novi pretplatnik ispunjava sve uvjete predviđene za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Članak 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 najdulje 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 druga osoba s pretplatničke terminalne opreme vrši zlouporabe - do 15 dana.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima ima pravo definirati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku (1) ovog članka, 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 teritoriju 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 uvjetima poslovanja operator može utvrditi i dulji rok mirovanja prema zahtjevu pretplatnika. Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka.

(6) Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme iz stavka (1) točke c) i d) ovoga članka, pretplata se umanjuje ukoliko je isključenje trajalo dulje od 24 sata.

(7) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga su u svojim općim uvjetima obvezni navesti uvjete 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 pokretnim mrežama je obvezan svojim krajnjim korisnicima odrediti i obznaniti kontakt mjesto za prijavljivanje gubitka ili krađe SIM kartice. Po prijemu takve prijave operator je obvezan odmah, a najkasnije 30 minuta po prijavi, blokirati korištenje izgubljene ili ukradene kartice te krajnjem korisniku dati detaljne upute o daljnjem postupanju.

Članak 20.

(Prestanak pretplatničkog odnosa)

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

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

(2) Operator telekomunikacijskih usluga u svojim uvjetima poslovanja ima pravo definirati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku (1) ovog članka, zbog kojih može nastati prestanak pretplatničkog ugovora.

(3) Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, operator telekomunikacijskih usluga je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru sukladno važećim općim uvjetima i cjeniku.

Članak 21.

(Raskid pretplatničkog ugovora)

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

- a) ako pretplatnik ili druga osoba ponovi istu vrstu zlouporabe 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 uvjetima ima pravo definirati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavku (1) ovog članka, 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 nepokretnoj mreži u otkaznom roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen, i
- b) kod pretplatničkih ugovora u pokretnoj mreži u otkaznom roku od 3 dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Članak 22.

(Cjenik)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga obavezan je sačiniti cjenik svih njegovih javnih telekomunikacijskih usluga koji sadrži načela obračunskog sustava, cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga.

(2) Cjenik 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) obračunsko razdoblje za usluge,
- f) način plaćanja usluge,
- g) naknade vezane za prijenos broja,
- h) naknade koje proizlaze iz raskida pretplatničkog ugovora.

(3) Sve cijene iskazane u cjeniku moraju biti iskazane sukladno zakonu.

(4) Operator javnih telekomunikacijskih usluga će obračunavati i naplaćivati svoje usluge isključivo prema vlastitom cjeniku. Operatori mogu primijenjivati popuste, isključivo prema kriterijima definiranim u cjeniku.

(5) U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluge, operator javnih telekomunikacijskih usluga mora obavijestiti korisnike usluge pismenim ili elektroničkim 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 primijenjivo.

Članak 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 razdoblju.

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

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

(5) Račun može sadržavati i opomenu za dospjele neplaćene obveze. Opomena sadržana na računu se smatra pismenom opomenom sukladno članku 19. stavak (1) točka e).

(6) Cijena usluge treba biti obračunata na temelju stvarnih isporuka očitanih na uređaju za očitavanje ili sustavu za tarifiranje, pod uvjetom da se na obračun usluge ne primijenjuje jedinična cijena koja ne ovisi o stvarnom utrošku.

Članak 24.

(Detaljan ispis računa)

(1) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga obvezni su, na zahtjev pretplatnika, pretplatnicima pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeno obračunsko razdoblje. Detaljan ispis računa u elektroničkom obliku operator će osigurati pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u tiskanom obliku uz naknadu troškova definiranu u cjeniku.

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

(3) Detaljan ispis računa mora da sadrži:

a) za svaki poziv i tekstnu poruku mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge temelje 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.

Članak 25.

(Zaštita od prekomjerne potrošnje)

(1) U svrhu zaštite krajnjih korisnika svojih usluga, operator javnih telekomunikacijskih usluga mora nadzirati uobičajno ponašanje krajnjih korisnika u svezi s uporabom javnih telekomunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajnom i iznenadnom povećanju troškova korištenja javnih telekomunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja.

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

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

Članak 26.

(Zabrana odlaznih poziva i poruka)

Operatori javnih telekomunikacijskih usluga obvezni 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 obvezan omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama,
- b) zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstnih poruka (SMS poruke) i multimedijских poruka (MMS poruke) u okviru usluga s dodanom vrijednosti.

Članak 27.

(Informiranje krajnjih korisnika)

(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni 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 obvezni 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.

Članak 28.

(Oglašavanje usluge)

(1) Prilikom oglašavanja javne telekomunikacijske usluge, u oglasu obvezno treba da budu obznanjeni 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 nepokretnim mrežama su obvezni 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 pokretnim mrežama su obvezni brzine širokopojasnog pristupa Internetu oglašavati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima (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 uporabom usluge ne smiju biti označene kao „besplatne“ nego kao poklon odnosno bonus koji se dobije za korištenje usluge.

Članak 29.

(Dobri poslovni običaji i nediskriminacija)

- (1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obvezan da pruža uslugu korisniku na način koji nije u suprotnosti s dobrim poslovnim običajima.
- (2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obvezan da isporuči korisniku plaćenu uslugu, izuzev kada objektivni tehnički razlozi privremeno to onemogućavaju.
- (3) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obvezan da pruža usluge svim korisnicima pod istim uvjetima. Ako pojedinim skupinama odobrava posebne uvjete, kriteriji za primjenu tih uvjeta će biti jasno definirani u uvjetima poslovanja i cjeniku operatora.
- (4) Operatoru javnih telekomunikacijskih usluga je zabranjena diskriminacija bilo koje osobe zainteresirane za korištenje usluge, naročito odbijanjem pružanja usluge koja je javno ponuđena i tehnički dostupna, odnosno odbijanjem pružanja usluga koje se mogu pružiti, ili uvjetovanjem 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.

Članak 30.

(Neispravna usluga)

- (1) Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelomice, 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 primijenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti, ili
 - c) umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabije kvalitete,
 - d) izvršiti točan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge,
 - e) drugo, kako je primijenjivo za dani 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) Obveza plaćanja računa za uslugu odnosi se na korisnika s kojim je zaključen ugovor.

Članak 31.

(Postupanje u slučaju prigovora ili reklamacije)

(1) Operator javnih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja obvezan je detaljno propisati postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitetu 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 uvjetima podnošenja prigovora iz stavka (1) ovog članka sukladno općim uvjetima poslovanja, a posebno o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, posebnoj adresi elektroničke pošte i telefaksa nadležne službe operatora javnih telekomunikacijskih usluga za rješavanje prigovora.

(3) Kada za to postoje uvjeti korisnik može podnijeti i pritužbu Agenciji sukladno važećim propisima.

Članak 32.

(Pružanje usluga pod posebnim uvjetima)

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

(2) Primjena posebnih poslovnih uvjeta iz stavka (1) ovog članka mora biti sukladna dobrim poslovnim običajima na tržištu i ne smije utemeljivati diskriminaciju.

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

(4) Operator javnih telekomunikacijskih usluga koji će primijenjivati posebne poslovne uvjete iz stavka (1) ovog članka dužan je u svojim općim uvjetima poslovanja odrediti i posebne kategorije korisnika koje mogu koristiti takve posebne poslovne uvjete.

DIO ČETVRTI - KVALITETA USLUGA

Članak 33.

(Urednost pružanja usluge)

(1) Smatra se da je usluga pružena sukladno ugovorenom ukoliko je operator javne telekomunikacijske usluge pružio korisniku uslugu koja je sukladna ugovorenom glede kvalitete, karakteristika, rokova, uvjeta korištenja i cijena.

(2) Usluga je pružena sukladno ugovorenom ako:

- a) odgovara opisu kojeg je dao davatelj usluge,
- b) odgovara svrsi u koju se dana vrsta usluge obično koristi,
- c) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davatelju usluge u momentu zaključenja ugovora, a na koju je davatelj usluge pristao što je očitovao zaključenjem ugovora, i

d) pokazuje kvalitetu i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davatelj usluge sukladno međunarodnim standardima.

(3) Neće se smatrati da operator javne telekomunikacijske usluge nije ispunio svoje ugovorene obveze ukoliko do odstupanja od deklariranog glede kvalitete i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom korisnika usluge ili osobe 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 uvjetom da je operator o tome upoznao korisnika usluge.

(4) U slučaju da je kod odstupanja od deklariranog glede kvalitete i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uvjetima, 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 temelju mjerenja stvarne potrošnje.

Članak 34.

(Mjerenje kvalitete)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je odgovoran za osiguranje kvalitete usluga koje pruža, kao i za kontrolu sustava za obračun.

(2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga utvrđuje mjesta i uzrok smetnji i kvarova u svom sustavu te poduzima 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: starije i/ili osobe s invaliditetom koje žive u stanu ili kući, domovi za starije i sl.

(3) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga dužni su o vlastitom trošku provoditi redovito mjerenje kvalitete pruženih usluga.

(4) Parametre kvalitete, metodologiju mjerenja, kao i način obznane podataka o kvaliteti, definira Agencija.

(5) Nadzor nad izvršenjem obveze iz ovoga članka uređuje se posebnim propisima Agencije.

DIO PETI – POSEBNE OBVEZE OPERATORA JAVNIH TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Članak 35.

(Usluge s dodanom vrijednosti)

Agencija može posebnim propisima odrediti uvjete pružanja usluga s dodanom vrijednosti.

Članak 36.

(Zaštita malodobnih osoba)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je uspostavljati i primijenjivati odgovarajuće mjere za zaštitu malodobnih osoba.

(2) Agencija može donijeti posebne propise za zaštitu malodobnih osoba.

Članak 37.

(Tajnost telekomunikacije)

Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uvjetima propisanim zakonom i propisima donesenim na temelju zakona.

Članak 38.

(Zaštita privatnosti)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan koristiti takve certificirane tehnologije koje će zaštititi privatnost korisnika i drugih osoba 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 uvjeta poslovanja ili na pogodan tehnički način. Na isti način operator će upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti druge osobe ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zlouporabom 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.

Članak 39.

(Zabrana izmjene sadržaja telekomunikacija)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga ni na koji način ne smije modificirati, brisati niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprječavanje zlouporabe telekomunikacije ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacijske usluge i korisnika usluge.

(2) Za potrebe odgovarajućeg zakonom propisanog postupka, pristup podacima o telekomunikacijskom prometu i sadržaju telekomunikacije može se osigurati sudu ili drugoj nadležnoj instituciji.

Članak 40.

(Nadgledanje sadržaja telekomunikacije)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga može biti obvezan 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 uvjetima propisanim zakonom i propisima donesenim na temelju zakona. O tome će operator dati općenitu napomenu korisniku usluge kojom će ga upoznati s mogućnosti zakonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

Članak 41.

(Prikupljanje podataka o telekomunikacijama)

(1) Operator javnih telekomunikacijskih usluga neće pohranjivati podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama, ili sadržaju telekomunikacija, izuzev za razdoblje koje je određeno zakonom ili propisima donesenim na temelju 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 suglasnost korisnika usluge na kojeg se odnose takvi podaci. To ga ne sprječava da koristi podatke o skupinama neimenovanih korisnika na način da se iz toga ne mogu izvući pojedinačni podaci o konkretnom korisniku usluge.

Članak 42.

(Politika privatnosti)

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

Članak 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 razdoblje važenja za sve uvjete ponuđenih javnih telekomunikacijskih usluga i drugih sličnih sadržaja na temelju kojih korisnik može steći prava ili mu se mogu nametnuti neke obveze. Svaka modifikacija postojećeg sadržaja bit će dana kao zasebna verzija dokumenta s naznakom dana stupanja na snagu, razdoblja važenja i naziva dokumenta koji se modificira.

(2) Na zahtjev zainteresirane osobe operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektroničkom obliku pregled donesenih uvjeta poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku tiskanog akta, operator javne telekomunikacijske usluge za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

(3) Uvjete poslovanja i ponude koje su operatori dužni obznaniti na web-stranici i dostaviti na zahtjev zainteresirane osobe, operatori javnih telekomunikacijskih usluga su dužni čuvati u roku od najmanje 36 mjeseci.

DIO ŠESTI – STUPANJE NA SNAGU I OBZNANA

Članak 44.

(Usklađivanje uvjeta poslovanja)

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

(2) Svi zahtjevi za odobravanjem uvjeta poslovanja i cijena javnih telekomunikacijskih usluga podneseni do dana stupanja na snagu ovog Pravila riješit će se sukladno propisima i odredbama dozvola koji su se primijenjivali do dana stupanja na snagu ovog Pravila. Iznimno, ukoliko takvi zahtjevi značajno odstupaju u odnosu na uvjete propisane ovim Pravilom, pozvat će se podnositelj da uredi takav zahtjev.

(3) Svi zahtjevi za odobravanjem uvjeta poslovanja i cijena javnih telekomunikacijskih usluga, podneseni od dana stupanja na snagu ovog Pravila, riješit će se sukladno odredbama ovog Pravila.

(4) Ugovori o pružanju usluga, zaključeni do dana stupanja na snagu usklađenih uvjeta poslovanja, ostaju na snazi sukladno ugovorenim odredbama.

Članak 45.

(Stupanje na snagu)

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

Sarajevo, 01.04.2013. godine

Broj: 01-02-929-1/13

PREDSJEDATELJ VIJEĆA

Neven Tomić