

Na osnovu člana 179 i 181, a u vezi člana 143, stav 5 Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG”, broj: 100/24) (u daljem tekstu: Zakon), Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) na sjednici Savjeta održanoj **.2025. godine donijela je

PRAVILNIK

O OTVORENOM PRISTUPU INTERNETU

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom se utvrđuju pravila za zaštitu jednakog i nediskriminatornog postupanja sa saobraćajem u pružanju usluga pristupa internetu i povezanih prava krajnjih korisnika, u skladu sa principom tehnološke neutralnosti.

Značenje pojmova

Član 2

Pojedini pojmovi u smislu ovog pravilnika imaju sljedeće značenje:

- **usluga pristupa internetu** je javna elektronska komunikaciona usluga koja omogućava krajnjem korisniku pristup internetu,
- **pružalac usluge pristupa internetu** je operator koji pruža uslugu pristupa internetu.

Ostali izrazi koji se koriste u Pravilniku imaju isto značenje kao i izrazi koji se koriste u Zakonu, Uredbe 2015/2120 i BEREC Smjernicama o implementaciji Uredbe za otvoreni internet.

Primjena Smjernica BEREC-a

Član 3

Prilikom primjene ovog pravilnika Agencija će postupati u skladu sa BEREC Smjernicama o implementaciji Uredbe za otvoreni internet (*BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation BoR (22) 81*).

Pristup informacijama i sadržaju

Član 4

Pružalac usluge pristupa internetu dužan je da svojim krajnjim korisnicima omogući pristup informacijama i sadržaju i njihovu distribuciju, kao i upotrebu aplikacija, usluga i terminalne opreme po svom izboru, nezavisno od: lokacije krajnjeg korisnika ili pružaoca usluge pristupa internetu, porijekla ili odredišta informacije, sadržaja, aplikacije ili usluge, a u skladu sa zakonom i drugim propisima koji se odnose na zakonitost sadržaja, aplikacija ili usluga.

Ugovor zaključen između pružaoca usluga pristupa internetu i krajnjeg korisnika o komercijalnim i tehničkim uslovima i karakteristikama usluga pristupa internetu kao što su cijene, količine podataka ili brzine i bilo koja poslovna praksa pružaoca usluga pristupa internetu ne ograničavaju ostvarivanje prava krajnjeg korisnika iz stava 1 ovog člana.

Upravljanje saobraćajem

Član 5

Prilikom pružanja usluge pristupa internetu, pružalac usluge je dužan da sa cjelokupnim saobraćajem postupa bez diskriminacije, na transparentan način i bez ograničavanja ili ometanja

nezavisno od pošiljaoca i primaoca sadržaja kojem se pristupa ili koji se distribuira, aplikacijama ili uslugama koje se upotrebljavaju ili pružaju ili terminalnoj opremi koja se upotrebljava.

Obaveze iz stava 1 ovog člana nijesu ograničene samo na tehničke aspekte upravljanja saobraćajem, već se primjenjuju i na komercijalnu praksu operatora, kao što je različito određivanje cijena.

Obaveze iz stava 1 ovog člana ne sprečavaju pružaoce usluga pristupa internetu da sprovodi redovne mjere za upravljanje saobraćajem koje moraju biti transparentne, nediskriminatorne, proporcionalne, ograničenog trajanja i ne smiju biti zasnovane na poslovnim interesima, već na objektivnim zahtjevima u vezi sa tehničkim kvalitetom usluga.

Mjere upravljanja saobraćajem mogu se koristiti isključivo u cilju efikasnijeg korišćenja mrežnih resursa i optimizacije ukupnog kvaliteta prenosa, pri čemu se ekvivalentne vrste saobraćaja moraju tretirati jednako.

Mjere upravljanja saobraćajem treba da opravdaju svrhu (npr. sprječavanje sajber napada, bezbjednosni rizik), treba da budu efikasne (smanjiti ili potpuno eliminisati rizik), proporcionalne (ograničene u trajanju i obimu rizika), odgovarajuće (u skladu sa dobrom praksom i profesionalnim preporukama), treba da uzmu u obzir neželjene efekte (nema značajnog uticaja na druge usluge ili aplikacije) i o njima je operator dužan da vodi evidenciju.

Pružaoce usluga pristupa internetu ne smiju sprovoditi dodatne mjere upravljanja saobraćajem osim mjera iz stava 4 i 5 ovog člana, a u svrhe navedene u članu 143, stav 4 Zakona.

Obrada ličnih podataka

Član 6

Svaka mjera upravljanja saobraćajem može obuhvatiti obradu ličnih podataka samo ako je takva obrada potrebna i proporcionalna za postizanje ciljeva iz Zakona i ovog pravilnika i u skladu sa relevantnim propisima i ne smije se obavljati duže nego što je neophodno za nesmetano korišćenje usluga.

Upravljanje saobraćajem ne smije da uključuje snimanje, praćenje i analizu sadržaja komunikacije.

Specijalizovane usluge

Član 7

Operatori, uključujući pružaoce usluge pristupa internetu, pružaoce sadržaja, aplikacija i usluga mogu da nude usluge koje nijesu usluge pristupa internetu i koje su optimizovane za određeni sadržaj, aplikacije ili usluge ili njihovu kombinaciju ako je ta optimizacija potrebna, kako bi se zadovoljili zahtjevi za poseban nivo kvaliteta sadržaja, aplikacija ili usluga.

Operatori, uključujući pružaoce usluge pristupa internetu mogu da nude ili omoguće takve usluge samo ako je kapacitet elektronske komunikacione mreže dovoljan da ih pruže dodatno sa bilo kojom uslugom pristupa internetu koju pružaju.

Usluge iz prethodnog stava se ne mogu koristiti ili nuditi kao zamjena za usluge pristupa internetu i ne smiju biti na štetu dostupnosti ili opšteg kvaliteta usluge pristupa internetu za krajnje korisnike.

Objava informacija o usluzi pristupa internetu

Član 8

Operator je dužan da na svojoj internet stranici, na vidljivom mjestu, objavi jasne, sveobuhvatne, razumljive, uporedive, terminološki usklađene i redovno ažurirane informacije o uslugama pristupa internetu i svim ograničenjima njihovog korišćenja, na mašinski čitljiv način i u formatu koji je pristupačan za krajnje korisnike sa invaliditetom.

Podaci iz prethodnog stava treba da sadrže najmanje:

- 1) sve informacije o tome kako bi mjere upravljanja saobraćajem koje operator primjenjuje mogle uticati na kvalitet usluga pristupa internetu, privatnost krajnjih korisnika i zaštitu ličnih podataka,
- 2) sva ograničenja u vezi sa:
 - količinom prenosa podataka unutar paketa,
 - terminalnom opremom korisnika ili operatora,
 - istovremenim korišćenjem specijalizovanih usluga (ako postoje, operator je dužan u ugovoru koji obuhvata usluge pristupa internetu jasno navesti koju brzinu prenosa podataka krajnji korisnik može očekivati u slučaju istovremenog korišćenja svih naručenih usluga),
 - kvalitetom usluge,
- 3) jasno i razumljivo objašnjenje o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i reklamiranoj brzini prenosa podataka u smjeru ka korisniku (*download*) i smjeru od korisnika (*upload*) kod usluge pristupa internetu u slučaju fiksnih mreža; jasno i razumljivo objašnjenje o procijenjenoj maksimalnoj i reklamiranoj brzini prenosa podataka u smjeru ka korisniku (*download*) i smjeru od korisnika (*upload*) kod usluge pristupa internetu u slučaju mobilnih mreža,
- 4) vrijeme i opseg glavnih saobraćajnih sati,
- 5) geografsko područje, posebni uslovi, vremenski raspon i sva druga moguća ograničenja u korišćenju usluga putem fiksnog bežičnog širokopojasnog pristupa (FWBA - Fixed Wireless Broadband Access),
- 6) "online" veza do EKIIP NetTest alata za mjerenje performansi širokopojasnih mreža,
- 7) adresu internet stranice na kojoj je objavljen tekst ovog Pravilnika,
- 8) mjere koje su preduzete da bi se obezbijedila sigurnost mreže i usluga koje utiču na dostupnost, korišćenje i kvalitet usluga i aplikacija koje krajnji korisnik može da koristi ili želi da pristupi (npr. blokiranje portova ili određenih aplikacija ili usluga),
- 9) interaktivnu digitalnu mapu pokrivenosti Crne Gore radio signalom prema korišćenoj tehnologiji i očekivanom kapacitetu (tj. procijenjena maksimalna brzina prenosa podataka u oba smjera na pojedinom području Crne Gore), koja se mora ažurirati najmanje jednom godišnje,
- 10) opšti i trenutno uočeni bezbjednosni rizici koji potencijalno mogu negativno uticati na korisnika prilikom korišćenja usluga pristupa internetu i prilikom korišćenja terminalne opreme, kao i opcije zaštite,
- 11) jasno i razumljivo objašnjenje o pravnim sredstvima dostupnim krajnjim korisnicima u slučaju svakog odstupanja do kojeg dolazi stalno ili koje se često ponavlja i drugih opcija dostupnih krajnjem korisniku u slučaju uočenih neslaganja između stvarno pružene i ugovorene usluge pristupa internetu, sa aspekta brzine ili drugih parametara kvaliteta usluge.

Prije uvođenja mjere ograničavanja korišćenja usluge pristupa internetu ili pristupa određenim uslugama i aplikacijama, operator je dužan da izvrši analizu koja će jasno pokazati da postoji bezbjednosni rizik koji opravdava neophodnost, primjerenost i srazmjernost uvođenja takve mjere.

U slučaju uvođenja mjere iz prethodnog stava, operator je dužan da na svojoj internet stranici javno objavi najmanje sljedeće informacije:

- 1) opis rizika i internet link do preporuke kojom se opravdava relevantna mjera (nacionalni centar za reagovanje na sajber incidente, interna procjena rizika, međunarodni standard, dobra praksa, itd.),
- 2) vrsta mreže i tip korisnika (fizička ili pravna lica) na koje se mjera odnosi,
- 3) tehnički opis mjere i kratak opis njenih posljedica na korišćenje usluga,
- 4) datum početka sprovođenja mjere,
- 5) bilo koji alternativni način pristupa uslugama ili aplikacijama u cilju sprovođenja određene radnje za krajnjeg korisnika,
- 6) mogućnosti i uslovi za prestanak pojedinačne mjere na zahtjev krajnjeg korisnika.

Operator može primijeniti bilo koju mjeru ograničavanja upotrebe samo onoliko dugo koliko je neophodno iz razloga navedenih u stavu 4 člana 143 Zakona.

Informacije u korisničkom ugovoru

Član 9

U ugovoru sa krajnjim korisnicima koji se odnosi na pružanje usluge pristupa internetu na fiksnoj lokaciji, operator je dužan da, pored informacija o tome kako bi mjere upravljanja saobraćajem koje taj pružalac usluga primjenjuje mogle uticati na kvalitet usluga pristupa internetu, privatnost krajnjih korisnika i zaštitu ličnih podataka, navede najmanje sljedeće:

- 1) maksimalne, reklamirane, uobičajeno dostupne i minimalne zagarantovane brzine prenosa podataka u smjeru ka korisniku (*download*) i od korisnika (*upload*) koje će operator obezbijediti na terminalnoj tački mreže, uključujući i preko FWBA pristupa;
- 2) jasno definisan uticaj određenih faktora na uslugu pristupa internetu, i to:
 - sva ograničenja koja mogu nastati zbog terminalne opreme korisnika ili operatora,
 - moguće korišćenje specijalizovanih usluga, pri čemu krajnji korisnik mora biti obaviješten o brzini prenosa podataka koja će mu i dalje biti dostupna pri istovremenom maksimalnom korišćenju svih naručenih specijalizovanih usluga.

Podaci o brzinama prenosa podataka na terminalnoj tački mreže na fiksnoj lokaciji treba da budu dostupni krajnjem korisniku na mjesečnom računu, korisničkom portalu ili na drugi odgovarajući i transparentan način koji omogućava korisniku da se sa njima upozna u bilo kom trenutku i u svakom obračunskom periodu.

U korisničkom ugovoru koji se odnosi na pružanje usluge pristupa internetu u mobilnoj mreži, operator je dužan da, pored informacija o tome kako bi mjere upravljanja saobraćajem koje taj pružalac usluga primjenjuje mogle uticati na kvalitet usluga pristupa internetu, privatnost krajnjih korisnika i zaštitu ličnih podataka, navede najmanje sljedeće:

- 1) procijenjena maksimalna i reklamirana brzina prenosa podataka u smjeru ka korisniku (*download*) i od korisnika (*upload*) na osnovu kapaciteta mreže i naručenog paketa;
- 2) jasno definisan uticaj određenih faktora na uslugu pristupa internetu, i to:
 - ugovorene količine prenosa podataka u okviru paketa, posljedice i mjere koje se preduzimaju u slučaju prekoračenja,
 - ograničenja na terminalnoj opremi korisnika ili operatora.

Operator je dužan da procijenjene maksimalne i reklamirane brzine pristupa internetu u mobilnoj mreži prikazuju na način da uz navedenu brzinu jasno navedu da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uslovima.

Agencija može propisati metodologiju za procjenu maksimalne i reklamirane brzine pristupa internetu u fiksnoj i mobilnoj mreži.

Terminalna oprema korisnika

Član 10

Operatori elektronskih komunikacionih usluga su dužni da omoguće krajnjim korisnicima korišćenje sopstvene terminalne opreme za korišćenje usluge pristupa internetu umjesto opreme operatora.

Krajnjim korisnicima treba da budu javno dostupni svi potrebni podaci za povezivanje sopstvene opreme, a ukoliko je potrebno da krajnji korisnici moraju da dostave podatke o opremi zbog provjere interoperabilnosti, proces dostave tih podataka treba da bude jasno naveden.

Operatori u izuzetnim i opravdanim slučajevima mogu zahtijevati upotrebu sopstvenog mrežnog terminala (ONT) prilikom pružanja usluge putem optičke mreže.

Podaci o brzini pristupa internetu

Član 11

Krajnji korisnici mogu dobiti podatke o ostvarenim brzinama pristupa internetu koristeći alat za mjerenje brzina pristupa internetu u fiksnim i mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama izrađen od strane Agencije – EKIP NetTest.

Za prvih deset mjerenja izvršenih u mobilnim mrežama pomoću alata iz stava 1 ovog člana u toku jednog mjeseca potrošnja prenosa podataka iz ugovorenog tarifnog paketa se ne obračunava.

Ako se utvrde značajna, trajna ili učestala neslaganja između ugovorene i stvarne brzine prenosa podataka, smatra se da usluga nije pružena u skladu sa ugovorenim kvalitetom i korisnik ima pravo da podnese prigovor operatoru.

Mjerenje brzine pristupa Internetu

Član 12

Značajno, trajno ili učestalo odstupanje od ugovorenog minimuma i uobičajeno dostupne brzine prenosa podataka utvrđuje se mjerenjima pomoću EKIP NetTest alata.

Tokom mjerenja kumulativno moraju biti ispunjeni sljedeći uslovi:

- 1) uređaj ili računar koji se koristi za obavljanje mjerenja treba da bude direktno povezan preko žičane veze na mrežni priključak koji obezbjeđuje operator (Ethernet LAN port modema ili rutera),
- 2) u toku mjerenja ne smije biti drugih uređaja povezanih na mrežni priključak krajnjeg korisnika (modem/ruter) ili uspostavljene sesije, osim mjernog uređaja ili računara koji se koristi za obavljanje mjerenja,
- 3) tokom mjerenja, sve bežične (WiFi ili Bluetooth) ili VPN (Virtual Private Network) veze treba da budu isključene na mrežnoj pristupnoj tački i računaru,

- 4) nijedna druga aplikacija ili usluga koja može uticati na rezultat mjerenja ne smiju da rade na uređaju ili računaru tokom mjerenja.

Uobičajeno dostupnu brzinu prenosa podataka krajnji korisnik može da provjeri tako što će u roku od pet dana izvršiti pet mjerenja, u različitim vremenskim terminima, u razmaku od najmanje jednog sata, a van glavnih saobraćajnih sati.

Krajnji korisnik može da provjeri minimalnu brzinu prenosa podataka tako što će izvršiti pet mjerenja u roku od pet uzastopnih dana, u različitim vremenskim terminima, u razmaku od najmanje jednog sata, bez obzira na period glavnih saobraćajnih sati operatora.

Minimalna brzina pristupa internetu

Član 13

Operatori iz člana 9, stav 1 ovog Pravilnika dužni su da odrede minimalnu brzinu pristupa internetu u smjeru ka korisniku (*download*) i od korisnika (*upload*) za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne, odnosno reklamirane brzine pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, zavisno od toga što je povoljnije za korisnika.

Operatori su dužni da najmanje jednom kvartalno vrše analizu brzine pristupa internetu svojih krajnjih korisnika, a da na zahtjev Agencije dostave odgovarajuću statistiku i preduzmu odgovarajuće mjere i radnje kada te brzine nijesu u skladu sa propisanim.

Prigovor korisnika

Član 14

U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu pristupa internetu putem fiksne mreže krajnji korisnik je dužan da dostavi operatoru elektronskih komunikacionih usluga rezultate minimalno tri mjerenja izvršena putem EKIP NetTest alata tokom perioda od pet uzastopnih dana, uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.

Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika u skladu sa odredbama Zakona i isto se, u zavisnosti od okolnosti, može ponoviti od strane operatora i/ili Agencije.

U slučajevima prigovora krajnjih korisnika koji koriste sopstvenu terminalnu opremu operator je dužan da izvrši provjeru u dijelu mreže/mrežnih elementa koji su u njegovom vlasništvu, te ukoliko nije moguće utvrditi uzrok smetnje uputi krajnjeg korisnika na korišćenje terminalne opreme operatora u svrhu utvrđivanja smetnje.

Krajnji korisnik je dužan da sarađuje sa operatorom u cilju utvrđivanja stvarnog stanja performansi usluge pristupa internetu u pogledu brzine prenosa podataka ili drugih parametara kvaliteta.

Operator ne smije da utiče na saobraćaj koji se odvija između EKIP NetTest servera i terminalnog uređaja korisnika.

Operatori iz člana 9 ovog Pravilnika dužni su krajnjem korisniku, prilikom potpisivanja ugovora, u ugovornoj dokumentaciji, odnosno sažetku ugovora, jasno naznačiti obavezu mjerenja brzine iz ovog člana za slučaj podnošenja prigovora na brzinu pristupa internetu.

Prava korisnika u slučaju nemogućnosti pružanja ugovorene brzine pristupa internetu

Član 15

U slučaju da operator iz člana 9 ovog Pravilnika nije obezbijedio krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu pristupa internetu, dužan je da krajnjem korisniku ponudi raskid ugovora u skladu sa Zakonom, a dodatno može uz saglasnost krajnjeg korisnika da omogući prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini pristupa internetu ili umanjenje mjesečne naknade.

Dostavljanje podataka Agenciji

Član 16

Operator je dužan da, na zahtjev Agencije, u ostavljenom roku dostavi sve podatke i informacije koje Agencija zatraži, uključujući i podatke o upravljanju kapacitetima i saobraćajem, radi praćenja i obezbjeđenja usklađenosti ponašanja operatora sa odredbama Zakona, Uredbe 2015/2120, BEREC Smjernicama o implementaciji Uredbe za otvoreni internet i ovog Pravilnika.

Opšti uslovi pružanja usluge pristupa internetu

Član 17

Opšta pravila zaštite korisnika shodno Zakonu i podzakonskom aktu kojim su bliže uređene informacije koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga odnose se i na korisnike usluge pristupa internetu.

Stupanje na snagu

Član 18

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom listu Crne Gore”.

Broj: ____

Podgorica, ____

Predsjednik Savjeta,

dr Milan B. Radulović, dipl.inž.el., s.r.