

1447.

Na osnovu člana 179 stav 2 tačka 1, člana 181 stav 1 tačka 2, a u vezi člana 170 i člana 171 stav 6 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore", broj: 100/24), Savjet Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost uz prethodno pribavljeno mišljenje Agencije za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama, na sjednici održanoj 25.09.2025. godine, donosi

PRAVILNIK

O USLOVIMA I NAČINU SPREČAVANJA I SUZBIJANJA ZLOUPOTREBA I PREVARA U PRUŽANJU USLUGA ELEKTRONSKE POŠTE

("Službeni list Crne Gore", br. 112/25 od 06.10.2025)

Član 1

Ovim pravilnikom propisuju se bliži uslovi i način sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte, kao i izvršavanje obaveza operatora javnih elektronskih komunikacionih usluga (operator) i krajnjih korisnika elektronskih komunikacionih usluga.

Član 2

Izrazi upotrijebljeni u ovom pravilniku imaju sljedeća značenja:

- 1) Elektronska pošta je svaka tekstualna, govorna, zvučna ili slikovna poruka poslata preko javne elektronske komunikacione mreže koja se može sačuvati u toj mreži dok je primalac ne preuzme ili koja je sačuvana u terminalnoj opremi primaoca;
- 2) Neželjena elektronska pošta je svaka elektronska pošta poslata preko javne elektronske komunikacione mreže, koja se šalje pojedinačno ili većem broju primalaca u svrhu direktnog marketinga, ukoliko oni nijesu dali saglasnost za njihov prijem, kao i svaka elektronska pošta koja pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljaoca ili ne sadrži uputstvo kako korisnik može na jednostavan način i bez naknade da obavijesti pošiljaoca da mu više ne šalje elektronsku poštu;
- 4) Zlonamjerni program je računarski program koji bez znanja korisnika terminalne opreme može u određenom obliku preuzeti upravljanje terminalnom opremom ili obavljati neke druge radnje koje mogu izazvati štetu na sadržajima i programima koji su sačuvani na terminalnoj opremi, kao i štetu drugim korisnicima usluge elektronske pošte.
- 5) Zloupotreba i prevara u pružanju usluge elektronske pošte je potencijalni uzrok koji može nanijeti štetu određenom podatku, dokumentu ili računarskom sistemu uključenom u proces razmjene, primanja i smještanja podataka, dovesti u zabludu ili načiniti štetu korisniku elektronske pošte.

Član 3

Operator je dužan da obezbijedi tehničke i organizacione mjere zaštite od zloupotrebe u pružanju elektronske pošte i slanja neželjene elektronske pošte. Operator je dužan da obezbijedi primjerenu besplatnu zaštitu od neželjene elektronske pošte korisnicima svojih usluga. Operator je dužan da primijeni efikasnu zaštitu u zavisnosti od trenutnih rizika.

Prilikom sprovođenja zaštite od zloupotrebe u pružanju elektronske pošte i slanja neželjene elektronske pošte operator će koristiti najbolje prakse za zaštitu pristupa internetu i usluzi elektronske pošte.

Operator će, prilikom sprovođenja mjera zaštite korisnika od neželjene ili zlonamjerne elektronske pošte, kada je to potrebno, sarađivati sa drugim operatorima javnih elektronskih komunikacionih mreža.

Operator će obavještavati Agenciju o primijenjenim tehničkim mjerama za zaštitu od zlonamjernih programa i neželjenih elektronskih komunikacija, u roku od 7 dana od početka njihove primjene.

Član 4

Operator je dužan da svojim korisnicima ponudi mogućnost uključivanja, isključivanja i podešavanja zaštite od neželjene elektronske pošte, pri čemu podešavanje sistema zaštite mora biti jednostavno i prilagođeno razumnim potrebama korisnika. Takođe je operator dužan da svojim korisnicima obezbijedi zaštitu od zlonamjernih programa koji se šalju putem elektronske pošte.

Operator će dostaviti korisniku obavještenje o elektronskoj pošti za koju je sistem zaštite utvrdio da sadrži zlonamjerne programe ili neželjenoj elektronskoj pošti, ukoliko sistem ima tehničke mogućnosti, kao i podatke o adresi pošiljaoca elektronske pošte.

Operator je dužan sačuvati sve poruke elektronske pošte koje sistem zaštite, nakon filtriranja, čiji nivo propusnosti unaprijed određuje korisnik, označi kao neželjenu elektronsku poštu.

Operator je dužan da čuva neželjenu elektronsku poštu iz stava 3 ovog člana najmanje 30 dana i omogući korisniku pregled iste.

Član 5

Operator je dužan da na svojoj internet stranici objavi informaciju o primijenjenim tehničkim mjerama za zaštitu od zlonamjernih programa i neželjenih elektronskih komunikacija.

Operator je dužan da na svojoj internet stranici objavi uputstvo o načinu korišćenja zaštitnih mjera koje je omogućio.

Krajnji korisnik je dužan da svoju terminalnu opremu, koja služi za slanje i primanje elektronske pošte, zaštiti odgovarajućim programima koji štite od zlonamjernih programa, kao i da redovno ažurira te programe kako bi isti bili u mogućnosti održati visoki stepen zaštite terminalne opreme.

Član 6

Operator je dužan da sprovodi stalni nadzor svoje mreže u cilju identifikacije zloupotrebe usluga elektronske pošte i primjenjuje primjerene mjere radi onemogućavanja uočene zloupotrebe usluga elektronske pošte.

Operator je dužan da sprovodi mjere smanjenja ili zaustavljanja slanja neželjene elektronske pošte od strane svoga krajnjeg korisnika kada to utvrdi ili dobije obavještenje o slanju neželjene elektronske pošte u mreže drugih operatora.

Kada operator primi pisanu prijavu da je krajnji korisnik poslao neželjenu elektronsku poštu ili da je korisnički nalog elektronske pošte bio zloupotrijebljen, dužan je da utvrdi činjenično stanje i, u zavisnosti od stepena pričinjene zloupotrebe, upozori krajnjeg korisnika ili privremeno onemogućiti upotrebu korisničkog naloga elektronske pošte o čemu, bez odlaganja, obavještava krajnjeg korisnika u pisanom obliku.

Ako krajnji korisnik ponavlja vršenje radnje iz stava 3 ovog člana i time krši obavezu zabrane slanja neželjene elektronske pošte propisanu ugovorom zaključenim sa operatorom, operator ima pravo da trajno izbriše korisnički nalog elektronske pošte i raskine ugovor, u skladu sa odredbama tog ugovora i opštim uslovima pružanja usluga.

Operator će obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima djelimičnog ili potpunog onemogućavanja pristupa uslugama i daće mu uputstvo o mjerama koje je krajnji korisnik dužan preduzeti radi otklanjanja zloupotrebe na svojoj terminalnoj opremi.

Član 7

Operator je dužan da na primjeren način obavijesti krajnje korisnike o uočenim, odnosno o mogućim probijanjima postavljene zaštite svoje usluge elektronske pošte.

Operator je dužan da obavještenje o mogućim rizicima, izvorima rizika i zloupotrebama usluga elektronske pošte, bez odlaganja, dostavi operatoru u čijoj mreži se nalazi izvor zloupotrebe usluga elektronske pošte i u saradnji sa tim operatorom preduzme mjere blokiranja utvrđenog izvora zloupotrebe usluga elektronske pošte.

Operator može da filtrira ili u potpunosti blokira elektronsku poštu kada utvrdi da operator iz čije mreže dolazi neželjena elektronska pošta ne preduzima efikasne mjere u cilju njenog sprečavanja, a o čemu će obavijestiti tog operatora i krajnje korisnike.

Član 8

Operator je dužan da na svojoj internet stranici, na vidnom i lako uočljivom mjestu, objavi adresu elektronske pošte i telefonski broj svog kontakt centra za prijavu zloupotreba elektronske pošte.

Krajnji korisnik prijavljuje neželjenu elektronsku poštu operatoru na za to određenu e-mail adresu ili slanjem SMS-a odnosno pozivanjem telefonskog broja kontakt centra za prijavu zloupotreba elektronske pošte i neželjene elektronske pošte.

Prijava mora da sadrži podatke o pošiljaocu, datum, vrijeme prijema, kao i sadržaj neželjene elektronske pošte.

Operator je dužan da odgovori na svaki prigovor u vezi sa zloupotrebom elektronske pošte u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora

Član 9

Upotreba automatskih govornih uređaja za pozive prema korisniku bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata ili elektronske pošte, uključujući SMS li MMS poruke za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika

Saglasnost korisnika iz stava 1, može se pribaviti pisanim putem, putem e-maila, SMS-a ili na drugi dokaziv način.

Pribavljanje saglasnosti putem e-maila, SMS, MMS ili drugih vrsta elektronske pošte se može obezbijediti i na način što korisnik prilikom prijema prvog e-maila, SMS, MMS ili druge vrste elektronske pošte treba da potvrdno odgovori da pristaje da prima elektronsku poštu na prethodno definisanu adresu, broj ili drugi dokaziv način. U slučaju da korisnik ne odgovori potvrdno na prvi dobijeni e-mail, SMS, MMS ili drugu vrstu elektronske pošte upućenu od strane pošiljaoca, smatra se da pošiljalac nema saglasnost korisnika da mu šalje elektronsku poštu.

Prvi e-mail, SMS, MMS ili druga vrsta elektronskih poruka iz stava 3 treba da bude sačinjena na način da korisniku omogući;

- da vidi identitet pošiljaoca i predmet elektronske poruke,
- da obriše elektronsku poruku, a da ne mora preuzeti sadržaj poruke ili njen prilog,
- da odbije ili pristane na prijem elektronskih poruka,
- da slanje odgovora iz stava 3 ovog člana bude besplatno za korisnika.

Član 10

Agencija će uspostaviti, uređivati i održavati registar u elektronskom obliku (u daljem tekstu "Registar"), koji sadrži samo telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronsku poštu odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga.

Provjeru telefonskih brojeva i e-mail adresa upisanih u Registar Agencija obezbjeđuje preko svoje internet stranice.

Upis/brisanje podataka u Registar, bez naknade, obavlja operator javne elektronske komunikacione mreže, koji sa krajnjim korisnikom ima zaključen ugovor, a na osnovu njegovog zahtjeva dostavljenog operatoru na jedan od sljedećih načina:

- dostavljanjem zahtjeva putem pošte ili u poslovnici operatora;
- dostavljanjem zahtjeva putem elektronske pošte sa adrese koja je prethodno registrovana kod operatora kao adresa elektronske pošte korisnika koji podnosi zahtjev;
- slanjem SMS-a, sa telefonskog broja korisnika koji se želi upisati/brisati iz Registra, sa jednom od poruka:
Želim upisati broj u Registar/ Želim izbrisati broj iz Registra.

Telefonski broj odnosno e-mail adresu za koji je podnjet zahtjev iz stava 3 ovog člana operator je dužan da upiše/briše u Registar u roku od 2 radna dana od dana prijema ispravnog zahtjeva korisnika.

Obrazac zahtjeva iz stava 3 ovog člana je propisan u Prilogu 1 ovog pravilnika.

Član 11

Lice koje šalje elektronsku poštu ili upućuje telefonske pozive radi direktnog marketinga dužno je da prije njihovog slanja, provjeri status korisnika u Registru.

Ako se telefonski broj ili e-mail adresa korisnika nalazi u Registru, na taj telefonski broj odnosno e-mail adresu ne smije se slati elektronska pošta niti se broj smije pozivati radi direktnog marketinga.

Slanje elektronske pošte odnosno pozivanje korisnika radi direktnog marketinga dozvoljeno je u periodu od 08.00 do 20.00 časova.

Svaka elektronska pošta koja služi za direktan marketing mora da sadrži identitet pošiljaoca u čije ime nastaje komunikacija i valjanu adresu ili broj na koju primalac može uputiti zahtjev da takva komunikacija prestane, a koji će za korisnika biti besplatan.

Zabranjena je upotreba lažnih identiteta ili lažnih povratnih adresa odnosno brojeva prilikom slanja neželjene elektronske pošte u svrhe direktnog marketinga.

Pravno ili fizičko lice (operator) koje je od svojih kupaca prikupilo kontakt podatke za elektronsku poštu (SMS ili MMS, pozivi prema korisniku u cilju marketinga) ne smije iste ustupati ili dati drugom pravnom ili fizičkom licu.

Član 12

Pristup podacima iz Registra će imati sva zainteresovana lica.

Pristup Registru od strane operatora se odnosi na mogućnost upisa/brisanja telefonskih brojeva, e-mail adresa iz člana 10 stav 3 ovog pravilnika.

Pristup Registru od strane pravnog ili fizičkog lica koje šalje elektronsku poštu ili upućuje telefonske pozive

radi direktnog marketinga odnosi se na mogućnost pregleda telefonskih brojeva, e-mail adresa koji su upisani u Registar.

Licu iz stava 3 ovog člana biće omogućen pregled telefonskih brojeva, e-mail adresa i datuma posljednje izmjene u Registru, na sljedeće načine:

- bez registracije i to "da/ne" provjerom, na način da pretragom pojedinačnog telefonskog broja, e-mail adrese dobiju informaciju da li su traženi broj i/ili e-mail adresa upisani u Registar;
- registracijom koja upotrebom korisničkog imena i lozinke koje dodjeljuje Agencija omogućava preuzimanje cjelokupnog spiska telefonskih

brojeva i e-mail adresa koji se nalaze u Registru.

Član 13

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o uslovima i načinu sprečavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte ("Službeni list Crne Gore", broj 37/18)

Član 14

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

Broj: 0102-3987/5

Podgorica, 25.9.2025. godine

Predsjednik Savjeta,

dr Milan B. Radulović, dipl.inž.el

Prilog 1

Zahtjev za upis/brisanje telefonskog broja ili e-mail adrese u Registar telefonskih brojeva i e-mail adresa krajnjih korisnika koji ne žele da primaju elektronsku poštu, odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga

☐ Želim upisati broj u Registar
(Označiti upis ili brisanje sa x)

☐ Želim izbrisati broj iz Registra

Telefonski broj: _____

E-mail: _____

Ime i prezime: _____

Broj lične karte/pasoša: _____

Datum podnošenja zahtjeva: _____

Potpis: _____