

Na osnovu člana 11 stav 1 tačka 1, člana 14 stav 1 tačka 6 i člana 179 stav 6 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore" broj: 40/13, 56/13 i 02/17), Savjet Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, na sjednici održanoj 31.05.2018. godine, donosi

PRAVILNIK

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

(Objavljen u "Sl. listu CG", br. 37 od 7. juna 2018)

Član 1

Ovim pravilnikom propisuju se bliži uslovi i način sprječavanja i suzbijanja zloupotreba i prevara u pružanju usluga elektronske pošte, uključujući SMS, MMS, kao i obaveze Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu Agencija), operatora i 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;

3) Operator usluge elektronske pošte je pravno ili fizičko lice koje pruža javnu komunikacionu uslugu elektronske pošte u skladu sa Zakonom;

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 usluge elektronske pošte dužan je da obezbijedi tehničke i organizacione mjere zaštite od zloupotrebe u pružanju elektronske pošte i slanja neželjenih elektronskih poruka.

Operator usluge elektronske pošte 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 neželjenih elektronskih poruka operator će koristiti najbolje prakse za zaštitu pristupa internetu i usluzi elektronske pošte.

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

Operator usluga elektronske pošte 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 usluga elektronske pošte 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 operator usluga elektronske pošte je dužan da svojim korisnicima obezbijedi zaštitu od zlonamjernih programa koji se šalju putem elektronske pošte.

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

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

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

Član 5

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

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

Korisnik usluga elektronske pošte je dužan da svoju terminalnu opremu, koja služi za slanje i primanje elektronske pošte, zaštititi 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 usluga elektronske pošte je dužan da sprovodi stalni nadzor svoje mreže u cilju identifikacije zloupotrebe usluga elektronske pošte i primjenjuje primjerene mjere da onemogući uočenu zloupotrebu usluga elektronske pošte.

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

Kada operator primi dokaz da je pretplatnik poslao neželjenu elektronsku poruku ili da je korisnički nalog elektronske pošte bio zloupotrijebljen, dužan je da utvrdi činjenično stanje i, u zavisnosti od stepena pričinjene zloupotrebe, upozori pretplatnika ili privremeno onemogući upotrebu korisničkog naloga elektronske pošte o čemu, bez odlaganja, obavještava pretplatnika u pisanom obliku.

Ako pretplatnik ponavlja kršenje obaveze iz stava 3 ovog člana utvrđene pretplatničkim ugovorom, operator ima pravo da trajno izbriše pretplatnikov korisnički nalog elektronske pošte i raskine pretplatnički ugovor, u skladu sa odredbama tog ugovora i opštim uslovima pružanja usluga.

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

Član 7

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

Operator elektronske pošte 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 preduzime mjere blokiranja utvrđenog izvora zloupotrebe usluga elektronske pošte.

Operator usluge elektronske pošte može da filtrira ili u potpunosti da 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 svoje korisnike.

Član 8

Operator javne elektronske komunikacione mreže je dužan da na svojoj internet stranici, na vidnom i lako uočljivom mjestu, objavi e-mail adresu i telefonski broj svog kontakt centra za prijavu zloupotreba elektronske pošte i neželjenih elektronskih poruka.

Korisnik usluga elektronske pošte prijavljuje neželjenu elektronsku poštu operatoru koji mu pruža uslugu na za to određenu e-mail adresu ili slanjem SMS-a odnosno pozivanjem telefonskog broja kontakt centra za prijavu zloupotreba elektronske pošte i neželjenih elektronskih poruka.

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

Operator je dužan da odgovori korisniku na svaki njegov prigovor u vezi sa neželjenom elektronskom poštom, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora.

Član 9

Upotreba automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata, direktni telefonski pozivi ili upotreba elektronske pošte 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 elektronskih poruka se može obezbijediti i na način što korisnik prilikom prijema prvog e-maila, SMS, MMS ili druge vrste elektronskih poruka treba da potvrdno odgovori da pristaje da prima elektronske poruke, 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 elektronskih poruka upućenu od strane pošiljaoca, smatra se da pošiljalac nema saglasnost korisnika da mu šalje elektronske poruke.

Prvi e-mail, SMS, MMS ili druga vrsta elektronskih poruka iz stava 3 treba da bude sačinjena na način da primaocu omogućiti:

- 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 elektronske poruke 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 korisnikom ima zaključen pretplatnički ugovor, na osnovu zahtjeva korisnika 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 podniet 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 elektronske poruke 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 smiju se slati elektronske poruke niti se smije pozivati radi direktnog marketinga.

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

Svaka elektronska poruka 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 neželjenih elektronskih poruka u svrhe direktnog marketinga.

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 elektronske poruke 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

Operatori usluge elektronske pošte i javnih elektronskih komunikacionih mreža su dužni uskladiti svoje poslovanje sa odredbama ovog pravilnika u roku od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.
Registar će Agencija uspostaviti u roku 12 mjeseci od dana stupanja ovog pravilnika na snagu.

Član 14

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

Broj: 0402-2579/5

Podgorica, 31.05.2018. godine

Predsjednik Savjeta, dr Šaleta Đurović, s.r.

PRILOG 1

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

Želim upisati broj u Registar

Želim izbrisati broj iz Registra

(Označiti upis ili brisanje sa x)

Telefonski broj:

E-mail:

Ime i prezime:

Broj lične karte/pasoša:

Datum podnošenja zahtjeva:

Potpis: