

Posebni uslovi pružanja usluge fiksne telefonije

1. Predmet posebnih uslova

- 1.1. Posebnim uslovima za pružanje usluge fiksne telefonije (u daljnjem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem usluge fiksne telefonije (u daljnjem tekstu: Usluga) između Mtel a.d. Banja Luka (u daljnjem tekstu: Mtel) kao pružaoca usluge i korisnika usluge fiksne telefonije (u daljnjem tekstu: korisnik).
- 1.2. Posebnim uslovima definisan je Cjenovnik usluge fiksne telefonije, koji je dostupan na web stranici Mtel-a (www.mtel.ba/cjenovnik/cjenovnik.pdf) i na Mtel prodajnim mjestima.
- 1.3. Za pružanje usluge fiksne telefonije primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela.
- 1.4. Ukoliko su pojedini uslovi pružanja usluge fiksne telefonije, zbog specifičnosti usluge, Posebnim uslovima regulisani drugačije u odnosu na odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela, primjenjuju se Posebni uslovi.

2. Opis usluge

- 2.1. Javna fiksna telefonska usluga predstavlja uslugu koja je krajnjem korisniku na fiksnoj lokaciji dostupna za upućivanje i prijem nacionalnih i međunarodnih poziva i pristup hitnim službama biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog telefonskog plana brojeva.
- 2.2. Govorna telefonska usluga Mtela predstavlja javnu fiksnu telefonsku uslugu koja omogućava ostvarivanje poziva unutar mreže Mtel-a, kao i između mreže Mtela i drugih operatora, kako u nacionalnom, tako i u međunarodnom saobraćaju.
- 2.3. Govorna telefonska usluga Mtela može u cjelosti ili djelimično da se pruži korisnicima različitim tehnologijama/standardima, uključujući, ali se ne ograničavajući na POTS, ISDN, CLL i VoBB.
- 2.4. POTS predstavlja standardni telefonski servis u fiksnoj mreži, baziran na analognom prenosu signala preko bakarne parice. Usluga fiksne telefonije realizovana preko POTS priključka omogućava jedan govorni kanal sa jednim telefonskim brojem i namijenjena je poslovnim i rezidencijalnim korisnicima.
- 2.5. ISDN označava digitalnu mrežu sa integrisanim servisima dostupnu u vidu baznog (ISDN BRA) i primarnog (ISDN PRA) pristupa:
 - ISDN BRA sadrži dva kanala kapaciteta 64 kb/s za prenos govora i podataka i jedan signalizacioni kanal kapaciteta 16 kb/s za prenos podataka i signalizacije,
 - ISDN PRA sadrži trideset kanala kapaciteta 64 kb/s za prenos govora i podataka i jedan signalizacioni kanal kapaciteta 64 kb/s namijenjen isključivo za signalizaciju.
- 2.6. ISDN BRA pristup je u ponudi za poslovne korisnike i samo za postojeće rezidencijalne korisnike Mtela. ISDN PRA pristup je u ponudi isključivo za poslovne korisnike Mtela.

- 2.7. CLL predstavlja tehnologiju koja podrazumijeva obezbjeđivanje fiksnog telefonskog priključka bežičnim pristupom putem GSM mobilne mreže. Usluga fiksne telefonije realizovana putem CLL priključka namijenjena je poslovnim i rezidencijalnim korisnicima Mtela.
- 2.8. VoBB predstavlja tehnologiju koja omogućava prenos glasa putem širokopojasnog pristupa Internetu. Usluga fiksne telefonije realizovana putem VoBB priključka namijenjena je poslovnim i rezidencijalnim korisnicima Mtela.
- 2.9. S obzirom da je Mtel u konstantnom procesu izmjena i modernizacije mrežnih tehnologija za pružanje javno dostupne telefonske usluge u fiksnoj mreži, Mtel ne može garantovati dostupnost svih tehnologija za pružanje usluge fiksne telefonije na svim lokacijama.
- 2.10. Usluge fiksne telefonije mogu koristiti rezidencijalni i poslovni korisnici, a na osnovu pisanog zahtjeva za korišćenje usluge, koji podnose Mtelu (u daljnjem tekstu: Zahtjev).
- 2.11. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik prihvata uslove korišćenja usluge utvrđene ovim Posebnim uslovima.
- 2.12. Rezidencijalni korisnici fiksne telefonije mogu biti korisnici tarifnih modela sa *postpaid* i *prepaid* načinom plaćanja, dok poslovni korisnici mogu biti isključivo korisnici tarifnih modela sa *postpaid* načinom plaćanja.

3. *Postpaid* tarifni modeli

- 3.1. Rezidencijalnim korisnicima fiksne telefonije sa *postpaid* načinom plaćanja omogućava se korišćenje tarifnog modela „Fiksna:S“, te dodatnih tarifnih modela „Fiksna:M“ i „Fiksna:L“.
- 3.2. Tarifni modeli za rezidencijalne korisnike i cijena promjene tarifnog modela definisani su važećim Cjenovnikom Mtela.
- 3.3. U toku jednog obračunskog perioda korisnik može da izvrši jednu promjenu tarifnog modela.
- 3.4. Poslovnim korisnicima fiksne telefonije omogućava se korišćenje tarifnog modela „Fiksna:S“ definisanog važećim Cjenovnikom Mtela.

4. Pristupna taksa za zasnivanje pretplatničkog odnosa sa *postpaid* načinom plaćanja

- 4.1. Poslovni i rezidencijalni korisnici mogu da zasnuju pretplatnički odnosa za uslugu fiksne telefonije (POTS, CLL, ISDN, VoBB) i pakete usluga fiksne telefonije VoBB uz plaćanje pristupne takse čiji je iznos definisan važećim Cjenovnikom Mtela sa zaključivanjem ugovora na neodređeno vrijeme.
- 4.2. Rezidencijalni korisnici mogu da zasnuju pretplatnički odnos za uslugu fiksne telefonije (POTS i VoBB) i paket usluga fiksne telefonije VoBB2 bez obaveze plaćanja naknade na ime pristupne takse za zasnivanja pretplatničkog odnosa, uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 12 mjeseci.
Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut krivicom korisnika, biće dužni da Mtelu nadoknade štetu u visini punog iznosa pristupne takse za zasnivanje pretplatničkog odnosa, zavisno od izabrane vrste priključka, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela na dan zasnivanja pretplatničkog

odnosa. Obaveza uplate navedene naknade od strane korisnika dostijeva na dan raskida ugovora.

- 4.3. Pretplatnički odnos za ISDN BRA priključak u konfiguraciji tačka-tačka sa dodatnom uslugom DDI može zasnovati samo poslovni korisnik po cijeni zasnivanja pretplatničkog odnosa definisanoj važećim Cjenovnikom Mtela.

5. Mjesečna pretplata za korišćenje tarifnog modela „Fiksna:S“

- 5.1. Visina mjesečne pretplate za korišćenje tarifnog modela „Fiksna:S“ definisana je važećim Cjenovnikom Mtela, te se razlikuje za različite kategorije korisnika (poslovni korisnici, rezidencijalni korisnici, korisnici *Socijalnog paketa*, korisnici *Posebnog paketa*) i različite vrste priključka (POTS, CLL, ISDN, VoBB).
- 5.2. Mjesečna pretplata za *Socijalni paket* definisana je za kategoriju rezidencijalnih korisnika, kojoj pripadaju invalidi I i II grupe sa 100% invalidnosti, na koje se primjenjuju propisi o ratnim i mirnodopskim invalidima, porodice poginulih boraca Vojske ili MUP-a, porodice civilnih žrtava rata, lica koja su potpuno i trajno izgubila vid, lica oboljela od progresivne mišićne distrofije, multiple skleroze i srodnih mišićnih oboljenja, lica sa 100% tjelesnim oštećenjem uzrokovanom zatajenjem rada bubrega, primaoci stalne socijalne pomoći, korisnici novčane naknade za tuđu pomoć i njegu i roditelji sa invalidnom djecom. Pravo na korišćenje *Socijalnog paketa* korisnik ostvaruje samo po jednom telefonskom priključku.
- 5.3. Mjesečna pretplata za *Posebni paket* definisana je za kategoriju poslovnih korisnika, kojoj pripadaju religijske zajednice, tradicionalni zanati, humanitarne organizacije, udruženja koja okupljaju članove pripadnike socijalnih kategorija i sl.
- 5.4. Za korisnike tarifnog modela „Fiksna:S“ u okviru mjesečne pretplate uključen je bonus u vidu novčanog ekvivalenta određenog broja minuta razgovora u fiksnoj mreži Mtela u zavisnosti od kategorije korisnika, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

6. Tarifne opcije za korisnike sa *postpaid* načinom plaćanja

- 6.1. Poslovnim i rezidencijalnim korisnicima *postpaid* tarifnih modela u fiksnoj telefoniji dostupne su tarifne opcije koje omogućavaju niže cijene razgovora u odnosu na cijene osnovnih govornih telefonskih usluga prema destinacijama u okviru tarifne opcije, uz odgovarajuću mjesečnu naknadu koja je definisana važećim Cjenovnikom Mtela. Korisnik ima mogućnost da izabere jednu ili više tarifnih opcija.
- 6.2. U slučaju korišćenja tarifnih opcija „Evropa fiksne“ i „Evropa mobilne“ u periodu kraćem od jednog kalendarskog mjeseca (obračunskog perioda), cijene razgovora će se obračunavati shodno broju dana korišćenja tarifne opcije, uz plaćanje punog iznosa mjesečne naknade za odabranu tarifnu opciju.
- 6.3. Dodijeljeni besplatni minuti za pozive u okviru tarifne opcije „mts fiksna“ odnose se na cijeli obračunski period uz plaćanje punog iznosa mjesečne naknade za tarifnu opciju, bez obzira na dan uključanja, odnosno isključenja tarifne opcije „mts fiksna“.
- 6.4. Za kapacitete na kojima postoji tehnička mogućnost za aktiviranje tarifne opcije, ista će se za ISDN PRA priključke aktivirati i dodjeljivati pojedinačno po svakom DDI broju. Obračun

saobraćaja i naknada za korišćenje tarifne opcije vrši se po svakom DDI broju. Za kapacitete na kojima ne postoji tehnička mogućnost za aktiviranje tarifnih opcija pojedinačno po DDI broju, tarifna opcija se aktivira za blok DDI brojeva, a naknada za korišćenje tarifne opcije se utvrđuje u iznosu $n \cdot 30$, gdje n predstavlja iznos mjesečne naknade definisane važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje tarifne opcije.

7. VoBB paketi usluga fiksne telefonije

VoBB paketi usluga fiksne telefonije omogućavaju korišćenje više telefonskih linija (brojeva) po jednom telefonskom priključku tj. po jednoj parici/vlaknu i pripadajućoj terminalnoj opremi.

VoBB paketi usluga su u ponudi u vidu sledećih paketa:

- VoBB2 paket usluga koji omogućava korišćenje 2 telefonska broja i u ponudi je za rezidencijalne korisnike,
- VoBB3 paket usluga koji omogućava korišćenje do 3 telefonska broja i u ponudi je za poslovne korisnike,
- VoBB+ paket usluga koji omogućava korišćenje 2 telefonska broja i u ponudi je isključivo za postojeće poslovne korisnike,
- VoBB+ poseban paket usluga koji omogućava korišćenje 2 telefonska broja i u ponudi je isključivo za postojeće poslovne korisnike ISDN usluge posebnog paketa kojima iz tehničkih razloga prestaje pružanje usluge,
- VoBB+ socijalni paket usluga koji omogućava korišćenje do 2 telefonska broja i dostupan je isključivo za postojeće rezidencijalne korisnike ISDN usluge socijalnog paketa kojima iz tehničkih razloga prestaje pružanje usluge.

Pozivi između telefonskih brojeva koji se koriste u okviru jednog paketa se tarifiraju po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za tarifni model „Fiksna:S“.

Obračun saobraćaja i naknada za korišćenje tarifne opcije vrši se po svakom pojedinačnom broju.

8. VoBB PBX usluga

VoBB PBX usluga je usluga koja je namijenjena poslovnim korisnicima i koja omogućava priključenje korisnikove kućne IP centrale na javnu telefonsku mrežu Mtela.

VoBB PBX usluga je usluga koja omogućava korišćenje telefonskih linija (brojeva) čiji broj je definisan i određen, a prema zahtjevu korisnika i važećim Cjenovnikom Mtela.

Broj istovremenih govornih kanala je, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, jednak broju telefonskih linija koje korisnik koristi u okviru usluge.

Korisnik ima mogućnost da koristi veći broj istovremenih govornih kanala od broja telefonskih linija u skladu sa cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

9. Prestanak pružanja usluge fiksne telefonije putem ISDN tehnologije iz tehničkih razloga

9.1. Nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem POTS/VoBB tehnologije

Postojećim korisnicima usluge fiksne telefonije (ISDN), kojima iz tehničkih razloga Mtel nije u mogućnosti obezbijediti nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem ISDN tehnologije, omogućava se nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem korišćenja:

- VoIP tehnologije i to:
 - paketa usluga fiksne telefonije VoBB2 i VoBB+ socijalni paket za rezidencijalne korisnike
 - paketa usluga fiksne telefonije VoBB3 i VoBB+ posebni paket za poslovne korisnike

- do dva VoBB priključka (za rezidencijalne i poslovne korisnike),
- ISDN priključka na IP mrežu preko odgovarajuće terminalne opreme (za poslovne korisnike, vlasnike ISDN kućnih centrala),
- POTS tehnologije i to do dva POTS priključka (za rezidencijalne i poslovne korisnike).

9.1.1. Nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem do dva POTS/VoBB priključaka

Umjesto jednog ISDN BRA priključka korisnik može da nastavi koristiti do dva POTS/VoBB priključka, u zavisnosti od tehničke mogućnosti i zahtjeva korisnika, a prema cijenama za zasnivanje pretplatničkog odnosa za POTS/VoBB priključak, definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za slučaj kada zbog tehničkih mogućnosti korisnik ne može da nastavi koristiti uslugu fiksne telefonije putem ISDN BRA priključka.

Za korisnike koji nastavljaju koristiti uslugu fiksne telefonije putem POTS/VoBB priključka, mjesečna pretplata će se obračunavati na sljedeći način:

- za prvi POTS/VoBB priključak, u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za odabrani tarifni model,
- za drugi POTS/VoBB telefonski priključak, u visini od 50% od cijene mjesečne pretplate definisane važećim Cjenovnikom Mtela za tarifni model „Fiksna:S“ u periodu od jedne (1) godine. Nakon isteka navedenog perioda, mjesečna pretplata će se obračunavati u punom iznosu.

Ugovor o korišćenju POTS/VoBB priključka zaključuje se na neodređeno vrijeme, a postojeći ugovor se raskida bez obaveze plaćanja naknade štete ukoliko ista postoji.

Za korisnike koji nastavljaju koristiti uslugu fiksne telefonije putem POTS/VoBB priključka u okviru paketa integrisanih usluga/paketa BIZ integrisanih usluga, mjesečna pretplata će se obračunavati u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za pakete integrisanih usluga/paket BIZ integrisanih usluga.

9.1.2. Nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem paketa usluga fiksne telefonije VoBB

Postojećim rezidencijalnim korisnicima usluge fiksne telefonije (ISDN BRA), kojima iz tehničkih razloga Mtel nije u mogućnosti obezbijediti nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem ISDN BRA priključka, omogućava se nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem paketa usluga fiksne telefonije VoBB2/ VoBB+ socijalni paket, a prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtela.

Postojećim poslovnim korisnicima usluge fiksne telefonije (ISDN BRA), kojima iz tehničkih razloga Mtel nije u mogućnosti obezbijediti nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem ISDN BRA priključka, omogućava se nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije putem paketa usluga fiksne telefonije VoBB3/ VoBB+ posebni paket, a prema cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtel-a.

Korisnici koji se opredijele za korišćenje paketa usluge fiksne telefonije VoBB zaključuju ugovor o korišćenju paketa usluge fiksne telefonije VoBB na neodređeno vrijeme, a postojeći ugovor se raskida bez obaveze plaćanja naknade štete ako ista postoji.

Za korisnike koji nastavljaju koristiti uslugu fiksne telefonije kao paket usluga VoBB u okviru paketa integrisanih usluga/paketa BIZ integrisanih usluga, mjesečna pretplata će se obračunavati u skladu sa cijenama i uslovima definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za pakete integrisanih usluga/paket BIZ integrisanih usluga.

9.1.3. Nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije preko ISDN priključka na IP mrežu

Postojećim poslovnim korisnicima usluge fiksne telefonije (ISDN), koji posjeduju vlastitu ISDN kućnu centralu, a kojima iz tehničkih razloga Mtel nije u mogućnosti obezbijediti nastavak korišćenja usluge putem ISDN tehnologije, omogućava se nastavak korišćenja usluge fiksne telefonije preko ISDN priključka na IP mrežu, putem VoIP tehnologije, a pomoću odgovarajućeg ISDN-VoIP Gateway uređaja, optičkog mrežnog završetka-ONT, VDSL IAD uređaja, IAD uređaja i druge mrežne terminalne opreme, koja je u vlasništvu Mtela, u skladu sa tehničkim rješenjem za pružanje usluge.

Navedenim korisnicima omogućava se korišćenje usluge fiksne telefonije po cijenama i uslovima definisanim važećim Cjenovnikom Mtela za korišćenje ISDN priključka.

9.2. Zadržavanje numeracije

Postojećim korisnicima usluge fiksne telefonije (ISDN BRA), koji prelaze na korišćenje usluge fiksne telefonije putem POTS/VoBB priključka paketa usluga fiksne telefonije VoBB odobrava se zadržavanje numeracije, pri čemu korisnik ima mogućnost da bira broj/brojeve koje prenosi.

9.3. Raskid pretplatničkog odnosa

Postojećim rezidencijalnim korisnicima usluge fiksne telefonije (ISDN BRA), koji nakon prestanka tehničke mogućnosti pružanja ISDN BRA usluge ne žele zaključiti ugovor o korišćenju paketa usluga VoBB ili ugovor o korišćenju pojedinačnih POTS/VoBB priključaka, odobrava se raskid pretplatničkog odnosa bez obaveze plaćanja naknade štete ukoliko ista postoji.

Postojećim poslovnim korisnicima usluge fiksne telefonije (ISDN BRA), koji nakon prestanka tehničke mogućnosti pružanja ISDN BRA usluge ne žele zaključiti ugovor o korišćenju paketa usluga VoBB ili pojedinačnih POTS/VoBB priključaka, odobrava se raskid pretplatničkog odnosa bez obaveze plaćanja naknade štete ukoliko ista postoji.

Korisnicima koji koriste ISDN BRA priključak u okviru paketa integrisanih usluga/ paketa BIZ integrisanih usluga, a koji ne žele prelazak u okviru paketa integrisanih usluga/paketa BIZ integrisanih usluga sa ISDN BRA priključka na paket usluga VoBB ili POTS/VoBB priključak, odobrava se:

- promjena na drugi paket integrisanih usluga/paket BIZ integrisanih usluga ili na pojedničanu/e uslugu/e bez obaveze plaćanja naknade za promjenu na drugi paket integrisanih usluga/paket BIZ integrisanih usluga ili pojedničanu/e uslugu/e, ili
- raskid pretplatničkog odnosa bez obaveze plaćanja naknade štete ukoliko ista postoji.

10. Dodatne usluge

Korisnicima usluge fiksne telefonije će, u zavisnosti od vrste priključka (POTS, CLL, ISDN, VoBB i VoBB PBX), biti dostupne dodatne usluge, a za čije korišćenje se plaća mjesečna naknada u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.

Korisnicima su dostupne sledeće dodatne usluge:

- *Prikaz broja koji zove – CLIP* - je dodatna usluga koja omogućava da se pozivanom korisniku prikaže broj pozivaoca;
- *Zabrana identifikacije pozivajućeg pretplatnika – CLIR* - je dodatna usluga koja omogućava pozivaocu da onemogući prikaz svog broja pozivanom korisniku;

- *Identifikacija pozivanog pretplatnika - COLP* - je dodatna usluga koja omogućava pozivaocu da prilikom pozivanja dobije informaciju o broju sa kojim je poziv uspostavljen/ostvaren;
- *Zabrana identifikacije pozivanog pretplatnika - COLR* - je dodatna usluga koja onemogućava prikaz broja pozvanog korisnika na uređaju pozivajućeg korisnika.
- *Preusmjeravanje dolaznih poziva* - je dodatna usluga koja omogućava da se dolazni pozivi na određeni broj korisnika preusmjere na neki drugi opredjeljeni broj. Postoje tri vrste preusmjeravanja koje se omogućavaju korisnicima i to:
 - *bezuslovno preusmjeravanje - CFU*
 - *preusmjeravanje u slučaju nejavljanja na pozivani broj - CFNR*
 - *preusmjeravanje u slučaju zauzeća pozivanog broja - CFB*
 Korisnicima usluge fiksne telefonije je omogućeno preusmjeravanje dolaznih poziva na geografske brojeve sa nacionalnom numeracijom +387.
- *Selektivno preusmjeravanje dolaznih poziva* – je dodatna usluga koja omogućava da korisnik definiše kriterije po kojima će dolazni pozivi biti preusmjereni;
- *Selektivno odbijanje dolaznih poziva* – je dodatna usluga omogućava korisniku da formira listu brojeva, tako da pozivi sa tih brojeva bivaju odbijeni. Dolazni pozivi sa tih brojeva će automatski biti prosljeđeni na govornu mašinu sa saopštenjem da pozvani korisnik trenutno ne prihvata poziv;
- *Poziv na čekanju – CW* - je dodatna usluga koja pruža mogućnost da korisnik, u toku jednog aktivnog poziva, prima ton za novi (drugi) poziv, a koji signalizira da je predmetni poziv na čekanju. Korisnik može da prihvati novi poziv, odbije ili da drži na čekanju jedan od dva primljena poziva;
- *Držanje poziva – CH* - je dodatna usluga koja omogućava da korisnik aktivni poziv stavi na čekanje, uspostavi novi poziv i nakon toga izabere jedan od dva uspostavljena poziva;
- *Pozivanje broja sa kojeg je stigao posljednji poziv - CR* – dodatna usluga koja omogućava korisniku da, u slučaju da nema na raspolaganju mogućnost prikaza broja sa kojeg mu je stigao posljednji poziv, uputi poziv prema tom broju bez prikaza kome se poziv upućuje;
- *Automatsko zadržavanje/vraćanje poziva* – je dodatna usluga koja omogućava korisniku da dolazne pozive zadrži/stavi na čekanje prosljeđivanjem poziva na određeni broj u okviru korišćenja VoBB PBX usluge kojem je dodjeljena ova dodatna usluga, a sa koga će odgovarajući korisnik preuzeti poziv
- *Skraćeno biranje u okviru korišćenja VoBB PBX usluge* – je dodatna usluga koja omogućava da se biranjem određenog skraćenog broja (koji može imati minimalno 2, a maksimalno 6 cifara) poziva bilo koji broj u okviru korišćenja VoBB PBX usluge;
- *Konferencijska veza i povratni upit* - je dodatna usluga koja omogućava korisniku istovremeno komuniciranje sa više korisnika, pri čemu prilikom razgovara sa jednim sagovornikom korisnik može ostvariti poziv sa još jednim sagovornikom, nakon čega može komunicirati sa jednim ili drugim sagovornikom, kao i prekinuti poziv sa jednim od sagovornika.
- *Skraćeno biranje* - je dodatna usluga koja omogućava korisniku da brojeve koje često poziva zamjeni jednocifrenim ili dvocifrenim brojevima i na taj način znatno skрати proceduru biranja broja;
- *Transfer poziva* - je dodatna usluga koja omogućava korisniku da aktivni poziv prosljedi i na nekog trećeg korisnika, tako da sagovornik korisnika iz prvoostvarenog poziva i prosljeđenog poziva mogu međusobno da komuniciraju, pri čemu za korišćenje ove usluge mora biti aktivirana dodatna usluga *Poziv na čekanju*.
- *Veza bez biranja* - je dodatna usluga koja omogućava automatsko uspostavljanje poziva bez biranja sa unaprijed definisanim brojem, nakon podizanja slušalice na telefonskom aparatu;
- *Kompletiranje poziva u slučaju zauzeća ili nejavljanja* - je dodatna usluga koja omogućava pozivaocu da bude obavješten o zauzetosti /nedostupnosti biranog broja i da se poziv uspostavi kada birani broj postane slobodan/dostupan, bez ponovnog biranja broja.

- *Ne smetaj* – je dodatna usluga koja nudi mogućnost korisniku da mu dolazni pozivi budu prosljeđeni na govorni automat koji obavještava pozivaoca da ima uključenu predmetnu uslugu.
- *Ponavljanje posljednjeg biranog broja* - je usluga koja omogućava korisniku da, u slučaju kada je broj koji poziva zauzet/nedostupan, umjesto ponavljanja svih biranih cifara ponovo poziva taj broj korišćenjem odgovarajućeg kratkog koda ili tastera na telefonskom aparatu.
- *Zabrana odlaznih poziva prema uslugama sa dodatnom vrijednošću* - je dodatna usluga koja omogućava zabranu odlaznih poziva prema korisničkim brojevima u okviru usluga sa dodatnom vrijednošću (kao što su: nagradne igre, kvizovi i sl.);
- *Zabrana prikaza identifikacije po pozivu* – je dodatna usluga koja omogućava korisniku da zabrani prikaz njegovog telefonskog broja i/ili imena/naziva za pojedine odlazne pozive;
- *Presretanje poziva* – je dodatna usluga koja omogućava da se prekinu dolazni pozivi upućeni prema broju/priključku na kome je aktivirana ova dodatna usluga, pri čemu pozivalac dobija odgovarajuće obavještenje (npr. mogući novi odredišni broj).
- *Preuzimanje poziva u okviru korišćenja VoBB PBX usluge*– je dodatna usluga koja dozvoljava korisnicima da se jave na bilo koji poziv koji dolazi po brojevima unutar definisane *Call-Pickup* grupe u okviru korišćenja VoBB PBX usluge;
- *Plan pozivanja - odlazni, dolazni, preusmjerenje* – je dodatna usluga koja omogućava da se definišu određeni kriterijumi za pozivanje, primanje i preusmjerenje/prosljeđivanje poziva za brojeve u okviru korišćenja VoBB PBX usluge;
- *Hunt grupa* – je dodatna usluga koja omogućava korisniku usmjerenje dolaznih poziva na jedan određeni telefonski broj, sa kojeg se pozivi dalje preusmjeravaju na odgovarajuće telefonske brojeve unutar definisane grupe-*Hunt Group* u okviru korišćenja VoBB PBX usluge, a na osnovu postavljenih kriterijuma;
- *Poziv u određeno vrijeme/automatsko buđenje* - je dodatna usluga koja omogućava da korisnik naruči poziv/automatsko buđenje u tačno određeno vrijeme;
- *Zlonamjerni poziv – MCID* – je dodatna usluga koja omogućava pružanje informacija o identifikaciji broja pozivaoca uznemiravajućih poziva pri čemu se, pored broja pozivaoca, bilježi i pozvani broj, datum i vrijeme uspostave poziva;
- *Podadresiranje – SUB* - je dodatna usluga koja omogućava proširenje ISDN broja, dodajući svakom terminalu priključenom na isti ISDN pristup dodatnu pod adresu;
- *Prenosivost terminala – TP* - je dodatna usluga koja omogućava da se poziv sa jednog terminalnog uređaja prenese na drugi terminalni uređaj u okviru jednog ISDN priključka;
- *Konferencijska veza – CONF* - je dodatna usluga koja omogućava korisniku istovremeno komuniciranje sa više korisnika;
- *Tri učesnika u vezi– CONF 3* - je dodatna usluga koja omogućava korisniku uspostavljanje konferencijske veze sa dva sagovornika, pri čemu korisnik istovremeno komunicira sa dva sagovornika i upravlja konferencijskom vezom. Za korišćenje ove dodatne usluge mora biti aktivirana dodatna usluga *Poziv na čekanju*;
- *Zatvorena grupa korisnika - CUG* - je dodatna usluga koja omogućava korisnicima ISDN-a formiranje grupe korisnika koji mogu međusobno komunicirati na različitim lokacijama prema odgovarajućim kriterijumima.
- *Signalizacija od korisnika do korisnika – UUS* - je dodatna usluga koja omogućava da korisnici ISDN-a po signalizacionom kanalu razmjenjuju tekstualne poruke sa drugim korisnicima ISDN-a, pri čemu navedene poruke mogu da se prenose u toku uspostavljanja ili prekida poziva, kao i u toku poziva;
- *Informacija o tarifi – AOC* - je dodatna usluga koja korisnicima ISDN-a omogućava prikazivanje cijene razgovora u toku ili na kraju razgovora na ekranu ISDN uređaja;

- *Završetak poziva na zauzetom pretplatniku – CCBS* - je dodatna usluga koja omogućava pozivajućem korisniku da, nakon dobijanja signala zauzeća/nedostupnosti pozivanog korisnika, dobije povratni signal čim pozivani korisnik postane slobodan/dostupan;
- *Višestruki pretplatnički broj – MSN* - je dodatna usluga koja korisnicima ISDN-a omogućava da se više korisničkih brojeva dodjeli jednom ISDN pristupu;
- *Direktno biranje – DDI* - je dodatna usluga koja omogućava korisnicima ISDN-a da se brojevi lokala unutar korisničke (PBX) centrale biraju direktno.

11. Prijatelj broj

Rezidencijalnim korisnicima fiksne telefonije sa *postpaid* načinom plaćanja odobrava se uključenje prijatelj broja. Prijatelj broj je isključivo broj mobilne telefonije. Cijene poziva ka prijatelj broju definisane su važećim Cjenovnikom Mtela. Promjena prijatelj broja se ne naplaćuje.

12. Promjene u pretplatničkom odnosu

Korisnici usluge fiksne telefonije mogu vršiti promjene u pretplatničkom odnosu u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Mtela i važećim Cjenovnikom Mtela.

13. Privremeno isključenje usluge fiksne telefonije na zahtjev korisnika

Korisnik može jednom u toku kalendarske godine podnijeti zahtjev za privremeno isključenje usluge fiksne telefonije u trajanju od 1 do 3 mjeseca.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja usluge fiksne telefonije, korisnik koji je u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, dužan je plaćati mjesečnu naknadu definisanu važećim Cjenovnikom Mtela.

Za obračunski period u toku kojeg je korisnik podnio zahtjev za privremeno isključenje usluge fiksne telefonije, obračunaće se pun iznos mjesečne pretplate za korišćenu uslugu fiksne telefonije i neće se obračunati mjesečna naknada za privremeno isključenje.

Za obračunski period u toku kojeg je izvršena aktivacija privremeno isključene usluge fiksne telefonije korisniku će se obračunati pun iznos mjesečne naknade za privremeno isključenje definisane važećim Cjenovnikom Mtela, bez obzira kada je izvršena aktivacija.

Korisnici koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora ne plaćaju naknadu za privremeno isključenje usluge fiksne telefonije.

Nakon isteka roka privremenog isključenja usluge fiksne telefonije, izvršiće se automatsko aktiviranje usluge. Korisnik može zatražiti aktiviranje usluge i prije isteka zahtjevanog roka privremeno isključene usluge.

14. Ugovor i ugovorne obaveze

- 14.1. Za korisnike fiksne telefonije sa *postpaid* načinom plaćanja, koji zaključe ugovor sa minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca, kao i za sve nove korisnike *prepaid* usluge u fiksnoj telefoniji, u ponudi su paketi sa fiksnim telefonima po cijenama definisanim prema važećem Cjenovniku Mtela.

- 14.2. Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ako ugovor bude raskinut krivicom korisnika prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, biće dužni da Mtel-u nadoknade štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedene naknade od strane korisnika dospijeva na dan raskida ugovora.
- 14.3. Poslovnim korisnicima koji su zaključili ugovor za korišćenje usluge fiksne telefonije (POTS, CLL, VoBB, ISDN BRA), sa minimalnim periodom trajanja ugovora od 12/24 mjeseca, a kojima pretplatnički odnos traje duže od tri (3) mjeseca, dozvoljava se raskid ugovora radi priključenja/zamjene za uslugu fiksne telefonije (ISDN BRA/ISDN PRA) na istoj lokaciji, bez obaveze plaćanja naknade štete.
- 14.4. Poslovnim korisnicima koji su zaključili ugovor za korišćenje usluge fiksne telefonije (POTS, CLL, VoBB, ISDN BRA) sa minimalnim periodom trajanja ugovora od 12/24 mjeseca, a kojima pretplatnički odnos traje kraće od tri (3) mjeseca, dozvoljava se raskid ugovora radi priključenja/zamjene za uslugu fiksne telefonije (ISDN BRA/ISDN PRA) na istoj lokaciji, uz obavezu plaćanja naknade štete u visini punog iznosa mjesečnih pretplata za svaki preostali obračunski period do isteka perioda od tri (3) mjeseca, računajući od dana realizacije usluge. Obaveza uplate navedene naknade biće dospjela sa danom raskida ugovora.

15. Terminalna oprema

- 15.1. Mtel će korisniku usluge fiksne telefonije realizovane preko ISDN BRA pristupa prilikom priključenja usluge instalirati mrežnu terminalnu opremu (mrežni završetak), koja je u vlasništvu Mtela.
- 15.2. Mtel će korisniku usluge fiksne telefonije realizovane putem CLL tehnologije instalirati CLL terminalni uređaj koji je u vlasništvu Mtela.
- 15.3. Mtel će korisniku usluge fiksne telefonije realizovane preko ISDN PRA priključka instalirati sistem prenosa i linijske (mrežne) terminalne uređaje koji su u vlasništvu Mtela.
- 15.4. Za realizaciju usluge fiksne telefonije putem VoBB tehnologije na lokaciji korisnika Mtel obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu (optički mrežni završetak – ONT, VDSL IAD uređaj, IAD uređaj i drugu mrežnu terminalnu opremu) koja je vlasništvu Mtela, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.

16. Usluga „Fiksna prepaid“

- 16.1. Usluga „Fiksna prepaid“ je *prepaid* usluga u fiksnoj telefoniji Mtela, koja podrazumijeva korišćenje usluge fiksne telefonije (POTS, CLL, VoBB) sa *prepaid* načinom plaćanja.
- 16.2. Usluga „Fiksna prepaid“ je namijenjena novim i postojećim rezidencijalnim korisnicima fiksne telefonije (POTS, CLL, VoBB).
- 16.3. Novim korisnicima usluge „Fiksna prepaid“ omogućava se kupovina startnog *prepaid* paketa koji sadrži *prepaid* priključak i određen početni iznos na *prepaid* računu, a u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela.
- 16.4. Dopunjavanje *prepaid* računa obavlja se kupovinom vrijednosnih vaučera i elektronskom dopunom na lokacijama POS aparata. Prilikom dopunjavanja *prepaid* računa iznos dopune se dodaje na postojeće stanje *prepaid* računa.

- 16.5. Period važenja *prepaid* računa u kojem usluga ima punu funkcionalnost (omogućavanje odlaznih i dolaznih poziva) iznosi 15 dana.
- 16.6. Za korišćenje usluge „Fiksna prepaid“ u petnaestodnevnom periodu važenja *prepaid* računa, u kojem usluga ima punu funkcionalnost (u daljnjem tekstu: period važenja računa), korisnik plaća naknadu u iznosu koji je definisan važećim Cjenovnikom Mtela. Navedena naknada se automatski naplaćuje od iznosa na *prepaid* računu na početku navedenog perioda važenja računa.
- 16.7. U okviru naknade za korišćenje usluge „Fiksna prepaid“ uključen je bonus od 30 minuta za pozive prema fiksnoj mreži Mtela.
- 16.8. Cijena poziva koji se ostvaruju prema destinacijama koje nisu definisane za korišćenje bonus minuta, kao i cijena poziva koji se ostvaruju nakon iskorišćenih bonus minuta, obračunavaće se po cijenama definisanim važećim Cjenovnikom Mtel-a za pozive korisnika tarifnog modela „Fiksna:S“ sa *postpaid* načinom plaćanja.
- 16.9. Po isteku prethodnog perioda važenja računa korisniku se, za korišćenje usluge „Fiksna prepaid“ u narednom periodu važenja računa, automatski naplaćuje iznos naknade iz podtačke 13.6, pod uslovom da korisnik ima dovoljan iznos na *prepaid* računu za naplatu navedene naknade, a pri čemu se neiskorišćeni iznos bonus minuta iz prethodnog perioda važenja računa neće prenositi u naredni period važenja računa.
- 16.10. Ukoliko korisnik nema dovoljan iznos na *prepaid* računu za naplatu naknade za korišćenje usluge „Fiksna prepaid“, usluga će biti omogućena na sljedeći način:
- u periodu od 120 dana od isteka perioda važenja računa korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi i odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike;
 - istekom gore navedenog perioda, a ukoliko korisnik ne izvrši dopunu *prepaid* računa, biće mu, u narednom periodu od 60 dana, omogućeni odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike. U toku trajanja ovog perioda korisnik ima pravo da podnese zahtjev za ponovno uspostavljanje usluge „Fiksna prepaid“ u punoj funkcionalnosti, uz obaveznu dopunu *prepaid* računa na prodajnom mjestu;
 - nakon isteka navedenog perioda od 180 dana od dana isteka važenja *prepaid* računa ukoliko korisnik nije izvršio dopunu *prepaid* račun, gubi preostali iznos kredita na *prepaid* računu. U ovom slučaju korisnik ima pravo da, u narednih 30 dana, podnese zahtjev za ponovnu uspostavljanje usluge „Fiksna prepaid“, u punoj funkcionalnosti uz plaćanje naknade definisane Cjenovnikom Mtela i obaveznu dopunu *prepaid* računa na prodajnom mjestu, u suprotnom korisniku će biti trajno prekinuto pružanje usluge.
- 16.11. Postojećim rezidencijalnim korisnicima *postpaid* usluga fiksne telefonije (POTS, CLL, VoBB), koji nisu u obavezi minimalnog perioda trajanja ugovora, omogućava se prelazak na uslugu „Fiksna prepaid“ u fiksnoj telefoniji i obrnuto, uz plaćanje jednokratne naknade prema važećem Cjenovniku Mtela.
- 16.12. Postojećim rezidencijalnim korisnicima *prepaid* paketa usluga „fiksna+mobilna“ tarifiranje usluga obračunavaće se u skladu sa važećim Cjenovnikom Mtela za *prepaid* uslugu u fiksnoj i mobilnoj telefoniji.

17. Zabrana odlaznih poziva prema uslugama sa dodatnom vrijednošću

Korisnicima usluge fiksne telefonije omogućena je, bez naknade, usluga zabrane odlaznih poziva prema uslugama sa dodatnom vrijednošću.

18. Kvalitet usluge

18.1. Mtel će u skladu sa obavezama predviđenim dozvolama izdatim od strane Agencije obezbijediti javne telefonske govornice na javnim mjestima dostupnim u svako doba, a u skladu sa razumnim potrebama korisnika usluga u pogledu geografske pokrivenosti, kvaliteta usluge i broja javnih telefonskih govornica. Cijene poziva sa javnih govornica odgovaraju cijenama poziva tarifnog modela „Fiksna:S“ u fiksnoj telefoniji.

18.2. Mtel održava nivo parametara kvaliteta usluge fiksne telefonije unutar zadanih vrijednosti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima, te međunarodnim normama i preporukama iz oblasti telekomunikacija i obavezama predviđenim dozvolama izdatih od strane Regulatorne agencije za komunikacije.

19. Završne odredbe

Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmijeni ove Posebne uslove.