

На основу члана 140. став 6. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23),
Савет Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, на 36. седници четвртог сазива одржаној 26. априла 2024. године, доноси

Правилник о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге

Правилник је објављен у "Службеном гласнику РС", бр. 58/2024 од 5.7.2024. године, ступио је на снагу
13.7.2024, а примењује се од 1.1.2025.

1. Предмет

Члан 1.

Овим правилником ближе се прописује поступак вансудског решавања спора у коме Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) решава спор између крајњег корисника и пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге (у даљем тексту: пружалац услуге).

Термини који се користе у овом правилнику, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на која се односе.

2. Услови за вансудско решавање спора

Члан 2.

Услови за вансудско решавање спора пред Регулатором су:

1) да је крајњи корисник претходно покушао да непосредно са пружаоцем услуге реши предмет спора подношењем приговора на износ којим је задужен за пружену услугу, односно на квалитет пружене услуге, као и да тражи одговарајуће умањење рачуна за услуге са мањим квалитетом од уговореног и/или прописаног (у даљем тексту: приговор);

2) да се обратио Регулатору у року од 60 дана од дана достављања одговора пружаоца услуге на приговор, којим је крајњем кориснику одбијен приговор, односно 60 дана од дана истека рока у коме је пружалац услуге био дужан да се изјасни о приговору;

3) да крајњи корисник пред другим телом надлежним за решавање спорова насталих у вези са пружањем услуга електронских комуникација, није покренуо поступак вансудског решавања спора.

Уколико услови из става 1. овог члана нису испуњени, Регулатор доноси решење којим одбацује захтев крајњег корисника.

3. Поступак вансудског решавања спора

Члан 3.

Регулатор започиње поступак вансудског решавања спора између крајњег корисника и пружаоца услуге, по пријему захтева крајњег корисника за вансудско решавање спора (у даљем тексту: захтев).

Захтев крајњег корисника садржи: име и презиме, адресу крајњег корисника, предмет захтева, кориснички број и податке о оствареном саобраћају, број уговора, назив пружаоца услуге који је одбио приговор крајњег корисника, односно који се није изјаснио о приговору крајњег корисника у прописаном року, изјаву крајњег корисника да пред другим надлежним телом није покренуо поступак вансудског решавања спора, доказ да је крајњи корисник претходно поднео приговор пружаоцу услуге са податком о томе када је поднео приговор пружаоцу услуге, потврду о пријему приговора од стране пружаоца услуге, односно број под којим је приговор заведен код пружаоца услуге, када је пружалац услуге доставио одговор на приговор, односно када је истекао рок у коме је пружалац услуге био дужан да се изјасни о приговору, овлашћење за заступање у случају да захтев не подноси крајњи корисник, доказ да је крајњи корисник извршио мерења брзине протока интернета путем апликације RATEL Net Test уколико се захтев односи на квалитет услуге, као и друге релевантне податке и документацију за вансудско решавање спора у поступку пред Регулатором.

Члан 4.

Крајњи корисник подноси захтев Регулатору на следећи начин:

1) писаним путем, уз достављање пратеће документације, у поштанској пошиљци или директном предајом у писарницу Регулатора, или

2) у електронском облику, и то:

(1) путем електронске поште, или

(2) преко веб презентације Регулатора, уносом података у одговарајући формулар захтева.

Члан 5.

На захтев крајњег корисника који је неуредан, односно има недостатке који спречавају Регулатора да поступа по њему, није разумљив или није потпун, као и на сва питања која нису регулисана овим правилником, а односе се на поступак вансудског решавања спора, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.

Члан 6.

Уколико крајњи корисник уреди захтев у остављеном року, Регулатор пружаоцу услуге доставља на изјашњење захтев крајњег корисника са свим прилозима, тражи од пружаоца услуге да се на исти изјасни и достави документацију и/или друге доказе за које сматра да су релевантни за одлучивање у поступку вансудског решавања спора.

Рок за изјашњење пружаоца услуге је 15 дана од дана пријема захтева Регулатора.

Уколико је након пријема изјашњења пружаоца услуге потребно тражити додатно изјашњење, јер је достављено изјашњење непотпуно, нејасно, подаци наведени у изјашњењу пружаоца услуге су нетачни и/или контрадикторни у односу на податке и документацију достављену од стране крајњег корисника, Регулатор оставља пружаоцу услуге рок од осам дана од дана пријема захтева за достављање додатног изјашњења.

Члан 7.

Регулатор може у сваком тренутку затражити од страна у спору додатна објашњења, информације или документацију, уколико оцени да је то неопходно ради решавања спора.

Члан 8.

Након што пружалац услуге достави Регулатору изјашњење/а у вези са захтевом крајњег корисника, Регулатор крајњем кориснику доставља одговор са копијом изјашњења пружаоца услуге и оставља му рок од осам дана од дана пријема истог да се изјасни да ли је сагласан са изјашњењем пружаоца услуге.

Члан 9.

Уколико се крајњи корисник не изјасни у року из члана 8. овог правилника, сматраће се да је сагласан са изјашњењем пружаоца услуге, односно да нема услова за даље вођење поступка и поступак се обуставља.

Уколико се крајњи корисник, у року из члана 8. овог правилника изјасни да је сагласан са изјашњењем пружаоца услуге, сматраће се да је спор између њега и пружаоца услуге решен споразумно, односно да нема услова за даље вођење поступка и поступак се обуставља.

Уколико се крајњи корисник, у року из члана 8. овог правилника изјасни да није сагласан са изјашњењем пружаоца услуге, сматраће се да спор не може бити решен споразумно, те Регулатор наставља даље вођење поступка и на основу достављених докумената, прикупљених података и изјава страна у спору, по правилу, без спровођења усмене расправе, доноси одлуку којом решава спор у складу са чланом 24. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон).

Решење из ст. 1–3. овог члана је коначно и против њега странке могу покренути управни спор.

Члан 10.

Регулатор доноси решење из члана 9. овог правилника у најкраћем могућем року, а најкасније у року од 90 дана од дана покретања поступка вансудског решавања спора.

Изузетно од става 1. овог члана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему Регулатор, без одлагања, обавештава стране у спору.

Члан 11.

Свака странка сама сноси трошкове које је имала у вези са поступком вансудског решавања спора о чему Регулатор одлучује решењем из члана 9. овог правилника.

Члан 12.

Поступак вансудског решавања спора који је покренут и окончан пред Регулатором не искључује могућност

покретања одговарајућег поступка пред надлежним судом.

4. Прелазна и завршна одредба

Члан 13.

Поступци који су започети до почетка примене овог правилника окончавају се у складу са прописима по којима су започети, сагласно одредби члана 180. став 3. Закона.

Члан 14.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се од 1. јануара 2025. године.

Број 001328064 2024 50911 002 000 012 005 04 006

У Београду, 26. априла 2024. године

Председник Савета,
Драган Ковачевић, с.р.