



Број:001328064 2024 50911 002 000 012 005 04 005

Деловодни број: 1-02-3400-14/24-4

Датум: 26.04.2024.

Београд

ИЗВЕШТАЈ

о резултатима спроведених јавних консултација у вези са Нацртом правилника о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге

На основу члана 37. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон), Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) објављује Извештај о резултатима спроведених јавних консултација о Нацрту правилника о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Нацрт правилника).

У складу са чл. 36. и 37. Закона, Регулатор је спровео јавне консултације о Нацрту правилника у периоду од 21. марта до 20. априла 2024. године, како би све заинтересоване стране биле благовремено и правилно информисане о предложеним решењима, чиме би се омогућило да дају свој допринос даљем унапређењу предложених решења.

Текст Нацрта правилника објављен је на званичној веб презентацији Регулатора (<https://www.ratel.rs/sr/blog/javne-konsultacije-o-nacrtu-pravilnika-o-postupku-vansudskog-resavanja-spora-pred-regulatornim-telom-za-elektronske-komunikacije-i-postanske-usluge>), као и на порталу Е-консултације, а сва заинтересована лица била су у могућности да своја мишљења доставе у писаном облику или електронским путем.

Као резултат спроведених јавних консултација, Регулатору су доставили мишљења Yettel d.o.o. Београд (у даљем тексту: Yettel d.o.o.), Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. Београд (у даљем тексту: Телеком Србија а.д.) и А1 Србија d.o.o. Београд у (даљем тексту: А1 d.o.o.).

У наставку, Регулатор даје одговоре на пристигла мишљења:

Мишљење, предлог, примедба, коментар	Одговор Регулатора
Yettel d.o.o.	
1. Члан 6. Потребно је преформулисати члан тако да уреди	Предлог се делимично прихвата

поступање Регулатора у следећим случајевима:
а) ако корисник поднесе захтев Регулатору, а претходно није поднео приговор оператору (пружаоцу услуге); б) ако корисник поднесе захтев Регулатору неблаговремено, односно по протеку рока од 60 дана од пријема одговора оператора, односно од дана истека рока у ком је оператор био дужан да одговори на приговор; ц) ако корисник поднесе захтев Регулатору, а претходно је пред другим телом покренуо поступак вансудског решавања спора. Предлажемо да се изричито пропише да Регулатор у овим случајевима одбацује захтев корисника као недозвољен. Будући да Закон о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: Закон) не уређује поступање Регулатора у овим случајевима, потребно је то учинити овим подзаконским актом који уређује поступак вансудског решавања спора. На тај начин избегле би се могуће недоумице у пракси, а нарочито могућност вођења поступка у случајевима када за то нису испуњени формални услови.

Зато предлажемо да став 2. гласи:

Регулатор одбацује захтев: 1) ако крајњи корисник поднесе захтев Регулатору, а претходно није поднео приговор пружаоцу услуге; 2) ако крајњи корисник поднесе захтев Регулатору неблаговремено, односно по истеку рока од 60 дана од пријема одговора пружаоца услуге, односно од дана истека рока у ком је пружалац услуге био дужан да одговори на приговор; 3) ако крајњи корисник поднесе захтев Регулатору, а покренуо је поступак вансудског решавања спора пред другим надлежним телом.

Одредба члана 2. Нацрта правилника допуњена је ставом 2. који гласи:

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

<p>2. Члан 7. став 2.</p> <p>Сматрамо да је рок од осам дана несразмерно кратак за достављање изјашњења, имајући у виду евентуалну сложеност појединих случајева и чињеницу да је Законом Регулатору остављен рок од 90 дана за доношење одлуке у поступку (уз могућност продужења на додатних 90 дана). При том, рок за изјашњење оператора није прописан Законом, па Регулатор нема обавезу да га одреди у трајању од осам дана. Предлажемо да рок за изјашњење буде 15 дана, уз могућност да се рок продужи на захтев привредног субјекта у случају ситуација које су сложене и траже комплекснију анализу.</p> <p>Зато предлажемо да став 2 гласи: <i>„Рок за изјашњење пружаоца услуге је петнаест (15) дана од дана пријема захтева Регулатора, а може се продужити на још петнаест (15) дана на захтев пружаоца услуге.“</i></p>	<p>Предлог се делимично прихвата</p> <p>У члану 7. став 2. Нацрта правилника (који је услед пренумерисања постао члан 6. Предлога правилника) став 2. мења се и гласи:</p> <p><i>„Рок за изјашњење пружаоца услуге је 15 дана од дана пријема захтева Регулатора.“</i></p>
<p>3. Члан 7. став 3.</p> <p>Сматрамо да је рок од осам дана несразмерно кратак за достављање додатног изјашњења, имајући у виду евентуалну сложеност појединих случајева и чињеницу да је Законом Регулатору остављен рок од 90 дана за доношење одлуке у поступку (уз могућност продужења на додатних 90 дана). При том, рок за додатно изјашњење оператора није прописан Законом, па Регулатор нема обавезу да га одреди у трајању од осам дана. Предлажемо да рок буде 15 дана, уз могућност да се рок продужи на захтев привредног субјекта у случају ситуација које су сложене и траже комплекснију анализу.</p> <p>Зато предлажемо да став 3 гласи: <i>„Уколико је након пријема изјашњења пружаоца услуге</i></p>	<p>Предлог се не прихвата</p> <p>Имајући у виду да је већ у ставу 2. члана 7. Нацрта правилника (који је услед пренумерисања постао члан 6. Предлога правилника), продужен рок за изјашњење пружаоца услуге са осам на 15 дана, као и чињеницу да је пре покретања поступка пред Регулатором, крајњи корисник претходно покушао да непосредно са пружаоцем услуге реши предмет спора подношењем приговора, односно да је претходно вођен поступак пред пружаоцем услуге, по приговору крајњег корисника, у коме је пружалац услуге, у</p>

<p><i>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 петнаест (15) дана од дана пријема захтева за достављање додатног изјашњења, а може се продужити на још петнаест (15) дана на захтев пружаоца услуге.“</i></p>	<p>прописаним роковима (из члана 139. Закона), на основу чињеница и доказа прикупљених у том поступку, одлучио о приговору, односно имао могућност да о истом одлучи, сматрамо да је пружалац услуге имао довољно времена за свеобухватну анализу случајева.</p>
<p>4. Члан 2. став 1. тачка 3.</p> <p>Регулатор је надлежан за решавање вансудских спорова који су у вези са услугом електронских комуникација, а друга тела именована од стране Министарства трговине су надлежна за решавање вансудских спорова који се односе на продају уређаја.</p> <p>Из наведеног разлога предлажемо брисање тачке 3, како корисници не би били доведени у заблуду ко је надлежан за поступање у одређеној ситуацији.</p>	<p>Предлог се делимично прихвата</p> <p>Формулација у наведеном члану Нацрта правилника преузета је из члана 139. став 9. Закона, али како би се избегле недоумице на које указујете, тачка 3. у члану 2. став 1. Нацрта правилника се допуњује и сада гласи:</p> <p>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. “</p>

Мишљење, предлог, примедба, коментар	Одговор Регулатора
<p>Телеком Србија а.д.</p>	
<p>Релевантне одредбе:</p> <p>1.Члан 2. став 1.</p> <p>У члану 2. став 1. Нацрта правилника утврђени су</p>	<p>Предлог се делимично прихвата</p> <p>У члану 2. Нацрта правилника,</p>

<p>услови за вансудско решавање спора пред Регулатором, и то:</p> <p>„1) да је крајњи корисник претходно покушао да непосредно са пружаоцем услуге реши предмет спора подношењем приговора; 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; 2) да крајњи корисник пред другим надлежним телом није покренуо поступак вансудског решавања спора.“</p> <p>Наведене одредбе Нацрта правилника представљају подзаконску разраду одредаба из члана 139. став 9. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 35/23) (у даљем тексту: Закон), где је утврђено, поред осталог, да се крајњи корисник коме је одбијен приговор и који пред другим надлежним телом није покренуо поступак вансудског решавања спора, може обратити Регулатору у року од 60 дана од дана достављања одговора пружаоца услуге из става 1. овог члана (пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге) на приговор, односно у року од 60 дана од дана истека рока у којем је пружалац услуге из става 1. овог члана (пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге) био дужан да се изјасни о приговору.</p> <p>Имајући у виду да је неспорно да су у Закону поменути услови постављени кумулативно, а како би се спречило да у примени ових одредби Нацрта правилника након његовог усвајања дође до било каквих грешака и недоумица, предлажемо допуну члана 2. Закона на тај начин што ће се након постојећег става 1. додати нови став 2. тако да гласи:</p> <p><i>"Услови из става 1. овог члана морају бити</i></p>	<p>после става 1. додаје се став 2, који гласи:</p> <p>„Уколико услови из става 1. овог члана нису испуњени, Регулатор доноси решење којим одбацује захтев крајњег корисника.“</p>
---	--

кумулятивно испуњени најкасније до дана када Регулатор започне поступак вансудског решавања спора, у складу са одредбама овог правилника. О кумулативној испуњености ових услова Регулатор води рачуна по службеној дужности."

Мишљења смо да кумулативна испуњеност Законом постављених услова мора бити посматрана као претходно питање, одн. претходни општи услов без чијег решења поступак пред Регулатором не може бити започет, чак и уколико је испуњен формални услов за почетак поступка - подношење уредног захтева од стране крајњег корисника. Из овог разлога, сматрамо да о кумулативној испуњености Законом постављених услова Регулатор мора да води рачуна по службеној дужности. Дакле, на дан када Регулатор започне поступак, претпоставља се да су претходно кумулативно испуњени услови из члана 139. став 9. Закона и да је крајњи корисник доставио уредан захтев.

2. Члан 3.

У складу са напред наведеним предлажемо и брисање члана 3. нацрта Правилника који гласи:

„Крајњи корисник може пружаоцу услуге да поднесе приговор 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.“

Имајући у виду да је улагање приговора од стране крајњег корисника и негативно решавање истог од стране пружаоца услуге претходно питање и предуслов да би се уопште дошло до вансудског решавања спора.

Предлог се прихвата

Члан 3. Нацрта правилника се брише.

Истовремено, са брисањем члана 3. Нацрта правилника, преформулисан је и члан 2. став 1. тачка 1) Предлога правилника, тако да гласи:

„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**

	<p>са мањим квалитетом од уговореног и/или прописаног (у даљем тексту: приговор);“</p>
<p>3. Члан 5.</p> <p>У члану 5. Нацрта правилника третирају се начини на које крајњи корисник подноси захтев Регулатору, и који предвиђа да се захтев у електронском облику, може поднети преко веб презентације Регулатора, уносом података у одговарајући формулар захтева употребом квалификованог електронског потписа или регистрованих шема електронске идентификације средњег и високог нивоа у складу са законом којим се уређују електронске комуникације и законом којим се уређује електронски документ, електронска идентификација и услуге од поверења у електронском пословању.</p> <p>С тим у вези, скрећемо пажњу да је важећим Правилником о техничким условима за регистрацију крајњих корисника услуге са плаћањем унапред, предвиђено да пре регистрације крајњег корисника услуге са плаћањем унапред пружалац услуге врши идентификацију крајњег корисника између осталог и путем шема електронске идентификације основног нивоа поузданости које су признате у Републици Србији на основу прописа или међународних споразума, те да не видимо сврху да се у два подзаконска акта донета на основу истога закона, прави разлика ове врсте и предлажемо усклађивање.</p>	<p>Предлог се прихвата.</p> <p>Члан 5. Нацрта правилника (који је услед пренумерисања постао члан 4. Предлога правилника), мења се и гласи:</p> <p>„Крајњи корисник подноси захтев Регулатору на следећи начин:</p> <p>1) писаним путем, уз достављање пратеће документације, у поштанској пошиљци или директном предајом у писарницу Регулатора, или</p> <p>2) у електронском облику, и то:</p> <p>(1) путем електронске поште, или</p> <p>(2) преко веб презентације Регулатора, уносом података у одговарајући формулар захтева.“</p>
<p>2. Члан 7. ст. 1. и 2.</p> <p>У Нацрту Правилника кроз одредбе члана 7. став 1. и 2. је утврђено, поред осталог, да је рок за изјашњење пружаоца услуге осам (8) дана од дана пријема захтева Регулатора.</p> <p>У члану 161. став 2. важећег Закона о заштити</p>	<p>Предлог се прихвата.</p> <p>Став 2. члана 7. Нацрта правилника (који је услед пренумерисања постао члан 6. Предлога правилника), мења се и гласи:</p> <p>„Рок за изјашњење пружаоца</p>

<p>потрошача утврђено је да уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача.</p> <p>С тим у вези, у циљу усклађивања конкретног рока за изјашњење пружаоца услуге из Нацрта правилника са наведеном одредбом важећег Закона о заштити потрошача, за који постоје мишљења да су његове одредбе свакако повољније за крајње кориснике предлажемо измену исте одредбе Нацрта правилника тако да гласи:</p> <p><i>„Рок за изјашњење пружаоца услуге је 15 дана од дана пријема захтева Регулатора.“</i></p> <p>Као аргумент за предметно усклађивање наводимо и чињеницу да су рокови за доношење одлуке односно трајања оба поступка вансудског решавања спорова исти и усклађени и предвиђају да се поступци окончавају у року од 90 дана од дана покретања поступака за вансудско решавање спорова односно у додатном року од највише 90 дана.</p>	<p>услуге је 15 дана од дана пријема захтева Регулатора.“</p>
<p>3. Члан 10.</p> <p>Став 1.</p> <p>У члану 10. Нацрта правилника предлажемо да се јасно назначи да се у ставу 1. доноси решење о обустави поступка, које се доставља крајњем кориснику и пружаоцу услуге имајући у виду да пружалац услуге нема начин да зна да ли је и како крајњи корисник одговорио на његово изјашњење.</p> <p>Став 2.</p> <p>Узимајући у обзир чињеницу да Нацрт правилника предвиђа да спор између крајњег корисника и пружаоца услуге поред мериторног одлучивања од стране Регулатора</p>	<p>Предлог се не прихвата али је члан 10. Нацрта правилника (који је услед пренумерисања постао члан 9. Предлога правилника) преформулисан тако да сада гласи:</p> <p>„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.</p> <p>Уколико се крајњи корисник, у року из члана 8. овог правилника изјасни да је</p>

<p>може да буде решен и споразумом између страна у спору, предлажемо да се у члану 10. иза става 1. дода нови став у коме ће бити прецизирано поступање Регулатора у ситуацији када се крајњи корисник сагласи са изјашњењем пружаоца услуге и када се сматра да је спор решен споразумно.</p> <p>С тим у вези, предлажемо да се иза става 1. дода нови став 2. тако да гласи:</p> <p>„Регулатор у току целог поступка настоји да крајњи корисник и пружалац услуге постигну споразум. Уколико дође до споразума делимичног или у целини, исти мора бити јасан и одређен. Садржину споразума одређују крајњи корисник и пружалац услуге. Регулатор га сачињава у писаној форми и доставља странама у спору на потпис. Након потписивања споразума Регулатор решењем обуставља поступак.“</p>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>Решење из ст. 1-3. овог члана је коначно и против њега странке могу покренути управни спор.“</p>
--	---

Мишљење, предлог, примедба, коментар	Одговор Регулатора
A1 d.o.o.	
Усклађивање Нацрта Правилника са Законом о електронским комуникацијама	Предлог се делимично прихвата, и члан 6. Нацрта Правилника (који услед

<p>а) Усклађивање са чланом 24. Закона о електронским комуникацијама</p> <p>Чланом 1. став 1. Нацрта Правилника прописан је предмет Нацрта Правилника, те је предвиђено да се овим правилником ближе 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).</p> <p>Чланом 24. став 2. Закона о електронским комуникацијама („Сл. гласник РС“ број 35/2023) (у даљем тексту: „Закон“) прописано је да се на поступак одлучивања о правима и обавезама из става 1. овог члана примењују одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.</p> <p>Имајући у виду наведено, а посебно чињеницу да је и у члану 6. Нацрта Правилника предвиђена сходна примена закона којим се уређује општи управни поступак, сматрамо да је неопходно да се после члана 1. дода нови члан 2. којим ће се предвидети да се, за сва питања која нису регулисана овим Правилником, а односе се на поступак вансудског решавања спора, сходно примењују одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.</p>	<p>пренумерисања постаје члан 5. Предлога правилника), допуњује се и гласи:</p> <p>„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.“</p>
<p>б) Усклађивање са чланом 139. Закона о електронским комуникацијама</p> <p>Чланом 4. став 2. Нацрта Правилника дефинисана је садржина захтева крајњег корисника за вансудско решавање спора, с тим да предметним ставом није предвиђено да корисник доставља и потврду о пријему приговора од стране пружаоца услуге.</p> <p>Наиме, чланом 139. став 2. Закона прописано је да</p>	<p>Предлог се прихвата</p> <p>Члан 4. став 2. Нацрта правилника (који је услед пренумерисања постао члан 3. Предлога правилника), допуњен је тако да гласи:</p> <p>„Захтев крајњег корисника садржи: име и презиме, адресу</p>

<p>је пружалац услуге из става 1. овог члана дужан да крајњем кориснику изда потврду о пријему приговора из става 1. овог члана, односно саопшти број под којим је приговор из става 1. овог члана заведен код оператора.</p> <p>Како би се избегле све евентуалне недоумице у погледу питања подношења и пријема приговора крајњег корисника од стране пружаоца услуге, а у циљу ефикасности поступка, сматрамо да је потребно у члану 4. став 2. Нацрта Правилника предвидети да је крајњи корисник дужан да уз захтев достави и потврду о пријему приговора од стране пружаоца услуге, односно број под којим је приговор заведен код пружаоца услуге, коју је пружалац услуге дужан да да крајњем кориснику у складу са чланом 139. став 2. Закона.</p>	<p>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 <i>RATEL Net Test</i> уколико се захтев односи на квалитет услуге, као и друге релевантне податке и документацију за вансудско решавање спора у поступку пред Регулатором.“</p>
<p>ц) Усклађивање са чланом 34. став 3. Закона о електронским комуникацијама</p> <p>Чланом 7. став 2. Нацрта Правилника прописано је да је рок за изјашњење пружаоца услуге осам (8)</p>	<p>Предлог се делимично прихвата, пошто у ставу 1. није прописан рок.</p> <p>Измењена је одредба члана 7.</p>

<p>дана од дана пријема захтева Регулатора.</p> <p>Међутим, чланом 34. став 1. тачка 8) Закона прописано је да су привредни субјект, односно друга правна лица која послују у области електронских комуникација или у блиско повезаним делатностима, дужни да на захтев Регулатора доставе све потребне податке и информације, укључујући и финансијске информације, које су неопходне ради обављања послова из надлежности Регулатора, а нарочито податке и информације од значаја за решавање приговора крајњих корисника и вансудско решавање спорова између крајњих корисника и привредних субјеката.</p> <p>Ставом 2. члана 34. Закона дефинисано је да захтев Регулатора из става 1. овог члана садржи правни основ, предмет и циљ захтева, ниво детаљности затражених података и рок примерен за поступање по захтеву, док је ставом 3. прописано да рок из става 2. овог члана не може бити краћи од 15 дана од дана пријема захтева од стране оператора, осим ако другачије није прописано законом.</p> <p>Додатно, користимо ову прилику да укажемо да је и Законом о заштити потрошача, у поглављу 4. главе XIII, дефинисан истоветни рок за достављање изјашњења трговаца на предлог за вансудско решавање спора, односно да је чланом 161. став 2. Закона о заштити потрошача дефинисано да уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача.</p> <p>Имајући у виду наведено, сматрамо да је потребно да се рок из члана 7. став 2. Нацрта Правилника усклади са одредбама члана 34. став 3. Закона, а по узору на члан 161. став 2. Закона о заштити потрошача, који предвиђају рок од 15 дана за изјашњење.</p>	<p>став 2. Нацрта правилника (који је услед пренумерисања постао члан 6. Предлога правилника), тако да гласи:</p> <p>„Рок за изјашњење пружаоца услуге је 15 дана од дана пријема захтева Регулатора.“</p>
<p>2) Усклађивање Нацрта правилника са Законом о општем управном поступку</p>	<p>Предлог се не прихвата.</p>

<p>а) Одбацивање захтева</p> <p>Чланом 6. Нацрта Правилника прописано је да се на захтев крајњег корисника који је неуредан, односно има недостатке који спречавају Регулатора да поступа по њему, који није разумљив или није потпун, примењују одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.</p> <p>Међутим, Законом о општем управном поступку дефинисани су разлози када је орган у обавези да обаци захтев, а који разлози се не односе само на неуредност захтева странке.</p> <p>Наиме, чланом 92. Закона о општем управном поступку прописано је да орган решењем одбацује захтев којим је покренут поступак ако:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. није реч о управној ствари; 2. није надлежан за одлучивање о управној ствари, а не може да одреди ко је надлежан; 3. подносилац захтева очигледно није ималац права или правног интереса о коме се одлучује у управном поступку; 4. захтев није поднет у року; 5. у истој управној ствари већ се води управни или судски поступак или је о њој већ правоснажно одлучено решењем којим је странци признато право или наложена нека обавеза; 6. захтев не буде уређен у року који је одредио орган (члан 59. став (2) овог закона). <p>С тим у вези, и Закон о заштити потрошача, у поглављу 4. главе XIII дефинише одбацивање предлога за покретање вансудског решавања спора, те је чланом 160. предметног закона дефинисано да се предлог одбацује из следећих разлога:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. тело није надлежно за решавање у спору; 2. спор је већ решен у судском, арбитражном или другом поступку; 3. ако потрошач не уреди предлог у складу са 	<p>Члан 6. Нацрта правилника (који је услед пренумерисања постао члан 5. Предлога правилника), допуњен је и гласи:</p> <p>„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 питања која нису регулисана овим правилником, а односе се на поступак вансудског решавања спора, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.“</p> <p>Како Закон у члану 24. прописује одлучивање Регулатора, а члан 140. Закона на исти упућује у свом ставу 2. неспорна је примена одредаба закона који уређује општи управни поступак на Законом предвиђене случајеве.</p> <p>С друге стране, овај општи акт доноси се на основу овлашћења из Закона, и није позаконски акт из Закона о општем управном поступку, да би у њему биле разрађене одредбе тог закона.</p>
---	---

чланом 159. став 4. овог закона;

4. ако је предлог поднет након истека рока од годину дана од дана подношења рекламације трговцу;

5. ако потрошач, пре подношења предлога, није изјавио рекламацију у складу са овим законом.

У складу са наведеним, мишљења смо да је неопходно да се члан 6. измени, тако да се истим предвиде услови за одбацивање захтева од стране РАТЕЛ-а у смислу члана 92. Закона о општем управном поступку, а по узору на члан 160. Закона о заштити потрошача.

б) Дефинисање решења и усмене расправе

Чланом 10. став 2. Нацрта Правилника предвиђа се да Регулатор, уколико се крајњи корисник, у року из члана 9. овог Правилника изјасни да није сагласан са изјашњењем пружаоца услуге, сматраће се да спор не може бити решен споразумно, 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.

Имајући у виду наведено, а посебно чињеницу да је Нацртом Правилника предвиђено да се по правилу не спроводи усмена расправа, сматрамо да је неопходно дефинисати да ли је у случају спровођења усмене расправе иста јавна, у смислу члана 112. Закона о општем управном поступку или не, као и у којим роковима и када се доставља позив за усмену расправу у смислу члана 109. став 4. Закона о општем управном поступку.

Додатно, имајући у виду да се Нацртом Правилника прописује процес вансудског решавања спора, сматрамо да је потребно да се у члану 10. после става 2. Нацрта Правилника дода нови став којим се дефинише које врсте решења РАТЕЛ може донети - решење којим се захтев одбија као неоснован или

решење којим се захтев усваја као основан и сходно томе пружаоцу услуге налаже одређена радња (нпр. умањење рачуна), а у смислу члана 136. став 1. и члана 141. став 3. Закона о општем управном поступку.

ц) Дефинисање изузећа и искључења службеног лица

Чланом 40. Закона о општем управном поступку дефинисани су услови када овлашћено службено лице мора бити искључено, односно изузето из поступања у одређеном управном предмету.

Како се Нацртом Правилника дефинише процес вансудског решавања спорова, а како су одредбе о искључењу, односно изузећу, саставни део сваког процесног прописа, мишљења смо да је у Нацрт правилника неопходно унети и одредбе о изузећу и искључењу службеника, начину подношења захтева за изузеће и искључење службеника који доноси решење по захтеву крајњег корисника и надлежности за одлучивање по овом захтеву за искључење, односно изузеће, а у смислу члана 40. Закона о општем управном поступку.