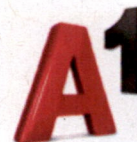




A1 Srbija d.o.o.

Br. K 86/24
18.04. 2024 god.
BEOGRAD, Milutina Milankovića 1ž



**Regulatorno telo za elektronske komunikacije
i poštanske usluge („RATEL“)**
Palmotićevo 2
11000 Beograd

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 001328064 2024-004

19-04-2024

ДАТУМ: _____

U Beogradu, 18. aprila 2024. godine

**Predmet: Komentari na Nacrt Pravilnika o postupku vansudskog rešavanja spora pred
Regulatornim telom za elektronske komunikacije i poštanske usluge**

Poštovani,

Obraćamo Vam se ovim putem povodom poziva RATEL-a od 20. marta 2024. godine za dostavljanje komentara u okviru javnih konsultacija o Nacrtu Pravilnika o postupku vansudskog rešavanja spora pred Regulatornim telom za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: „**Nacrt Pravilnika**“).

Postupajući u skladu sa pozivom RATEL-a, A1 Srbija d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: „**A1 Srbija**“) u nastavku dopisa dostavlja svoje sugestije i komentare na objavljenu verziju Nacrta Pravilnika, koji su usmereni u pravcu unapređenja regulatornog okvira u pogledu vansudskog rešavanja sporova između privrednih subjekata i krajnjih korisnika pred RATEL-om.

1) Usklađivanje Nacrta Pravilnika sa Zakonom o elektronskim komunikacijama

a) Usklađivanje sa članom 24. Zakona o elektronskim komunikacijama

Članom 1. stav 1. Nacrta Pravilnika propisan je predmet Nacrta Pravilnika, te je predviđeno da se ovim pravilnikom bliže propisuje postupak vansudskog rešavanja spora u kome Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: „**Regulator**“) rešava spor između krajnjeg korisnika i pružaoca javno dostupne elektronske komunikacione usluge (u daljem tekstu: pružalac usluge).

Članom 24. stav 2. Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. glasnik RS“ broj 35/2023) (u daljem tekstu: „**Zakon**“) propisano je da se na postupak odlučivanja o pravima i obavezama iz stava 1. ovog člana primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Imajući u vidu navedeno, a posebno činjenicu da je i u članu 6. Nacrta Pravilnika predviđena shodna primena zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak, smatramo da je neophodno da se posle člana 1. doda novi član 2. kojim će se predvideti da se, za sva pitanja koja nisu regulisana ovim Pravilnikom, a odnose se na postupak vansudskog rešavanja spora, shodno primejuju odredbe zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

b) Usklađivanje sa članom 139. Zakona o elektronskim komunikacijama

Članom 4. stav 2. Nacrta Pravilnika definisana je sadržina zahteva krajnjeg korisnika za vansudsko rešavanje spora, s tim da predmetnim stavom nije predviđeno da korisnik dostavlja i potvrdu o prijemu prigovora od strane pružaoca usluge.

Naime, članom 139. stav 2. Zakona propisano je da je pružalac usluge iz stava 1. ovog člana dužan da krajnjem korisniku izda potvrdu o prijemu prigovora iz stava 1. ovog člana, odnosno saopšti broj pod kojim je prigovor iz stava 1. ovog člana zaveden kod operatora.

Kako bi se izbegle sve eventualne nedoumice u pogledu pitanja podnošenja i prijema prigovora krajnjeg korisnika od strane pružaoca usluge, a u cilju efikasnosti postupka, smatramo da je potrebno u članu 4. stav 2. Nacrta Pravilnika predvideti da je krajnji korisnik dužan da uz zahtev dostavi i

A1 Srbija d.o.o.

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija
Matični broj 20220023; PIB 104704549

potvrdu o prijemu prigovora od strane pružaoca usluge, odnosno broj pod kojim je prigovor zaveden kod pružaoca usluge, koju je pružalac usluge dužan da da krajnjem korisniku u skladu sa članom 139. stav 2. Zakona.

c) Usklađivanje članom 34. stav 3. Zakona o elektronskim komunikacijama

Članom 7. stav 2. Nacrta Pravilnika propisano je da je rok za izjašnjenje pružaoca usluge osam (8) dana od dana prijema zahteva Regulatora.

Međutim, članom 34. stav 1. tačka 8) Zakona propisano je da su privredni subjekt, odnosno druga pravna lica koja posluju u oblasti elektronskih komunikacija ili u blisko povezanim delatnostima, dužni da na zahtev Regulatora dostave sve potrebne podatke i informacije, uključujući i finansijske informacije, koje su neophodne radi obavljanja poslova iz nadležnosti Regulatora, a naročito podatke i informacije od značaja za rešavanje prigovora krajnjih korisnika i vansudsko rešavanje sporova između krajnjih korisnika i privrednih subjekata.

Stavom 2. člana 34. Zakona definisano je da zahtev Regulatora iz stava 1. ovog člana sadrži pravni osnov, predmet i cilj zahteva, nivo detaljnosti zatraženih podataka i rok primeren za postupanje po zahtevu, dok je stavom 3. propisano da rok iz stava 2. ovog člana ne može biti kraći od 15 dana od dana prijema zahteva od strane operatora, osim ako drugačije nije propisano zakonom.

Dodatno, koristimo ovu priliku da ukažemo da je i Zakonom o zaštiti potrošača, u poglavlju 4. glave XIII, definisan istovetni rok za dostavljanje izjašnjenja trgovaca na predlog za vansudsko rešavanje spora, odnosno da je članom 161. stav 2. Zakona o zaštiti potrošača definisano da uredan predlog telo dostavlja trgovcu uz obaveštenje trgovcu da se u roku od 15 dana od dana dostavljanja predloga sa prilogima izjasni da li priznaje ili osporava predlog potrošača.

Imajući u vidu navedeno, smatramo da je potrebno da se rok iz člana 7. stav 2. Nacrta Pravilnika uskladi sa odredbama člana 34. stav 3. Zakona, a po uzoru na član 161. stav 2. Zakona o zaštiti potrošača, koji predviđaju rok od 15 dana za izjašnjenje.

2) Usklađivanje Nacrta Pravilnika sa Zakonom o opštem upravnom postupku

a) Odbacivanje zahteva

Članom 6. Nacrta Pravilnika propisano je da se na zahtev krajnjeg korisnika koji je neuredan, odnosno ima nedostatke koji sprečavaju Regulatora da postupi po njemu, koji nije razumljiv ili nije potpun, primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Međutim, Zakonom o opštem upravnom postupku definisani su razlozi kada je organ u obavezi da obaci zahtev, a koji razlozi se ne odnose samo na neurednost zahteva stranke.

Naime, članom 92. Zakona o opštem upravnom postupku propisano je da organ rešenjem odbacuje zahtev kojim je pokrenut postupak ako:

1. nije reč o upravnoj stvari;
2. nije nadležan za odlučivanje o upravnoj stvari, a ne može da odredi ko je nadležan;
3. podnosilac zahteva očigledno nije imalac prava ili pravnog interesa o kome se odlučuje u upravnom postupku;
4. zahtev nije podnet u roku;
5. u istoj upravnoj stvari već se vodi upravni ili sudski postupak ili je o njoj već pravosnažno odlučeno rešenjem kojim je stranci priznato pravo ili naložena neka obaveza;
6. zahtev ne bude uređen u roku koji je odredio organ (član 59. stav (2) ovog zakona).

S tim u vezi, i Zakon o zaštiti potrošača, u poglavlju 4. glave XIII definiše odbacivanje predloga za pokretanje vansudskog rešavanja spora, te je članom 160. predmetnog zakona definisano da se predlog odbacuje iz sledećih razloga:

1. telo nije nadležno za rešavanje u sporu;

A1 Srbija d.o.o.

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

2. spor je već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku;
3. ako potrošač ne uredi predlog u skladu sa članom 159. stav 4. ovog zakona;
4. ako je predlog podnet nakon isteka roka od godinu dana od dana podnošenja reklamacije trgovcu;
5. ako potrošač, pre podnošenja predloga, nije izjavio reklamaciju u skladu sa ovim zakonom.

U skladu sa navedenim, mišljenja smo da je neophodno da se član 6. izmeni, tako da se istim predvide uslovi za odbacivanje zahteva od strane RATEL-a u smislu člana 92. Zakona o opštem upravnom postupku, a po uzoru na član 160. Zakona o zaštiti potrošača.

b) Definisane rešenja i usmene rasprave

Članom 10. stav 2. Nacrta Pravilnika predviđa se da Regulator, ukoliko se krajnji korisnik, u roku iz člana 9. ovog pravilnika izjasni da nije saglasan sa izjašnjenjem pružaoca usluge, smatraće se da spor ne može biti rešen sporazumno, nastavlja dalje vođenje postupka i na osnovu dostavljenih dokumenata, prikupljenih podataka i izjava strana u sporu, po pravilu bez sprovođenja usmene rasprave, donosi odluku kojom rešava spor u skladu sa članom 24. Zakona.

Imajući u vidu navedeno, a posebno činjenicu da je Nacrtom Pravilnika predviđeno da se po pravilu ne sprovodi usmena rasprava, smatramo da je neophodno definisati da li je u slučaju sprovođenja usmene rasprave ista javna, u smislu člana 112. Zakona o opštem upravnom postupku ili ne, kao i u kojim rokovima i kada se dostavlja poziv za usmenu raspravu u smislu člana 109. stav 4. Zakona o opštem upravnom postupku.

Dodatno, imajući u vidu da se Nacrtom Pravilnika propisuje proces vansudskog rešavanja spora, smatramo da je potredno da se u članu 10. posle stava 2. Nacrta pravilnika doda novi stav kojim se definiše koje vrste rešenja RATEL može doneti – rešenje kojim se zahtev odbija kao neosnovan ili rešenje kojim se zahtev usvaja kao osnovan i shodno tome pružaocu usluge nalaže određena radnja (npr. umanjenje računa), a u smislu člana 136. stav 1. i člana 141. stav 3. Zakona o opštem upravnom postupku.

c) Definisanje izuzeća i isključenja službenog lica

Članom 40. Zakona o opštem upravnom postupku definisani su uslovi kada ovlašćeno službeno lice mora biti isključeno, odnosno izuzeto iz postupanja u određenom upravnom predmetu.

Kako se Nacrtom Pravilnika definiše proces vansudskog rešavanja sporova, a kako su odredbe o isključenju, odnosno izuzeću, sastavni deo svakog procesnog propisa, mišljenja smo da je u Nacrt pravilnika neophodno uneti i odredbe o izuzeću i isključenju službenika, načinu podnošenja zahteva za izuzeće i isključenje službenika koji donosi rešenje po zahtevu krajnjeg korisnika i nadležnosti za odlučivanje po ovom zahtevu za isključenje, odnosno izuzeće, a u smislu člana 40. Zakona o opštem upravnom postupku.

Za sve dodatne informacije, stojimo vam na raspolaganju.

S poštovanjem,



Marko Jović

Direktor regulatornih i veleprodajnih poslova