



Yettel d.o.o. Beograd  
Omladinskih brigada 90  
11073 Beograd

Matični broj: 20147229  
PIB: 104318304  
Yettel.rs

Regulatorno telo za elektronske  
komunikacije i poštanske usluge - RATEL

Palmotićeve 2  
11103 Beograd

datum: 8.4.2024.  
broj: 57/99/24

**Predmet: Dostavljanje komentara operatora Yettel d.o.o. na Nacrt Pravilnika o postupku vansudskog rešavanja spora**

Poštovani,

Povodom javnih konsultacija koje je Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator) objavilo 21. marta 2024. godine o Nacrtu Pravilnika o postupku vansudskog rešavanja spora pred regulatornim telom za elektronske komunikacije (u daljem tekstu: Nacrt Pravilnika), dostavljamo mišljenje i komentare u nastavku teksta.

**Član 6.** Potrebno je preformulisati član tako da uredi postupanje Regulatora u sledećim slučajevima: a) ako korisnik podnese zahtev Regulatoru, a prethodno nije podneo prigovor operatoru (pružaocu usluge); b) ako korisnik podnese zahtev Regulatoru neblagovremeno, odnosno po proteku roka od 60 dana od prijema odgovora operatora, odnosno od dana isteka roka u kom je operator bio dužan da odgovori na prigovor; c) ako korisnik podnese zahtev Regulatoru, a prethodno je pred drugim telom pokrenuo postupak vansudskog rešavanja spora. Predlažemo da se izričito propiše da Regulator u ovim slučajevima odbacuje zahtev korisnika kao nedozvoljen. Budući da Zakon o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, broj 35/23, u daljem tekstu: Zakon) ne uređuje postupanje Regulatora u ovim slučajevima, potrebno je to učiniti ovim podzakonskim aktom koji uređuje postupak vansudskog rešavanja spora. Na taj način izbegle bi se moguće nedoumice u praksi, a naročito mogućnost vođenja postupka u slučajevima kada za to nisu ispunjeni formalni uslovi.

Zato predlažemo da stav 2 glasi:

*Regulator odbacuje zahtev: 1) ako krajnji korisnik podnese zahtev Regulatoru, a prethodno nije podneo prigovor pružaocu usluge; 2) ako krajnji korisnik podnese zahtev Regulatoru neblagovremeno, odnosno po isteku roka od 60 dana od prijema odgovora pružaoca usluge, odnosno od dana isteka roka u kom je pružalac usluge bio dužan da odgovori na prigovor; 3) ako krajnji korisnik podnese zahtev Regulatoru, a pokrenuo je postupak vansudskog rešavanja spora pred drugim nadležnim telom.*

**Član 7. stav 2:** Smatramo da je rok od osam dana nesrazmerno kratak za dostavljanje izjašnjenja, imajući u vidu eventualnu složenost pojedinih slučajeva i činjenicu da je Zakonom Regulatoru ostavljen rok od 90 dana za donošenje odluke u postupku (uz mogućnost produženja na dodatnih 90 dana). Pri tom, rok za izjašnjenje operatora nije propisan Zakonom, pa Regulator nema obavezu da ga odredi u trajanju od osam dana. Predlažemo da rok za izjašnjenje bude 15 dana, uz mogućnost da se rok produži na zahtev privrednog subjekta u slučaju situacija koje su složene i traže kompleksniju analizu.

Zato predlažemo da stav 2 glasi: „Rok za izjašnjenje pružaoca usluge je petnaest (15) dana od dana prijema zahteva Regulatora, a može se produžiti na još petnaest (15) dana na zahtev pružaoca usluge.“

**Član 7. stav 3:** R Smatramo da je rok od osam dana nesrazmerno kratak za dostavljanje dodatnog izjašnjenja, imajući u vidu eventualnu složenost pojedinih slučajeva i činjenicu da je Zakonom Regulatoru ostavljen rok od 90 dana za donošenje odluke u postupku (uz mogućnost produženja na dodatnih 90 dana). Pri tom, rok za dodatno izjašnjenje operatora nije propisan Zakonom, pa Regulator nema obavezu da ga odredi u trajanju od osam dana. Predlažemo da rok bude 15 dana, uz mogućnost da se rok produži na zahtev privrednog subjekta u slučaju situacija koje su složene i traže kompleksniju analizu.

Zato predlažemo da stav 3 glasi: „*Ukoliko je nakon prijema izjašnjenja pružaoca usluge potrebno tražiti dodatno izjašnjenje, jer je dostavljeno izjašnjenje nepotpuno, nejasno, podaci navedeni u izjašnjenju pružaoca usluge su netačni i/ili kontradiktorni u odnosu na podatke i dokumentaciju dostavljenu od strane krajnjeg korisnika, Regulator ostavlja pružaocu usluge rok od petnaest (15) dana od dana prijema zahteva za dostavljanje dodatnog izjašnjenja, a može se produžiti na još petnaest (15) dana na zahtev pružaoca usluge.*“

Zahvaljujemo se na ukazanoj prilici da iznesemo svoje stavove i ostajemo na raspolaganju za sve dodatne informacije.

Srdačno,

**Yettel d.o.o.**



Daniel Šušnjar  
Direktor za odnose sa javnim institucijama,  
regulatorne poslove i zaštitu privatnosti