

Regulatorno telo za elektronske
komunikacije i poštanske usluge - RATEL

Palmotićeva 2
11103 Beograd

datum: 4.3.2024.
broj: 16/64/24

Predmet: Dostavljanje komentara operatora Yettel d.o.o. na Nacrt Pravilnika o pristupu hitnim službama i jedinstvenom broju za hitne službe 112

Poštovani,

Povodom javnih konsultacija koje je Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator) objavilo 2. februara 2024. godine o Nacrtu Pravilnika o pristupu hitnim službama i jedinstvenom broju za hitne službe 112 (u daljem tekstu: Nacrt Pravilnika), dostavljamo mišljenje kako sledi.

Načelni komentari: Yettel pozdravlja nameru državnih institucija da operacionalizuje korišćenje broja 112 u skladu sa evropskom regulativom i praksom. Značaj ovog pitanja prevazilazi okvire elektronskih komunikacija jer centralizacija i pojednostavljivanje pozivanja hitnih službi koji ima za cilj pravovremenu reakciju radi ukazivanja pomoći, predstavlja opšti interes svih koji žive ili borave u Republici Srbiji.

Međutim, mišljenja smo da predmetni Nacrt Pravilnika nije na adekvatan način definisao ovu izuzetno važnu materiju i da postoji neizvesnost u pogledu tehničke izvodljivosti navedenih rešenja i njihove implementacije u poslovne sisteme pružaoca elektronskih komunikacionih usluga.

U obrazloženju Nacrta Pravilnika navedeno je „da sistem pozivanja jedinstvenog broja za hitne službe 112 nije uspostavljen“... „da je Pravilnik pokušao da obuhvati što je moguće više vidova hitnih komunikacija i predvideo je da se odredbe odnose i na kratki SMS kod 112 i na e-Poziv, iako u ovom trenutku nije poznato da li će ove mogućnosti biti podržane od strane Službe 112“.

To bi značilo da je još uvek nije poznato da li će rešenja predviđena Nacrtom Pravilnika biti prihvatljiva Službi 112, pa se pružaoci elektronskih komunikacionih usluga unapred se obavezuju da opredele i planiraju resurse za pripremu kompleksnih tehničkih rešenja koja nisu konačna i čiji tehničke specifikacije i zahtevi mogu biti u potpunosti promenjeni do trenutka uspostavljanja sistema pozivanja jedinstvenog broja 112.

Pojedine odredbe Nacrta Pravilnika su nedovoljno razrađene, iako je materija tehnički vrlo složena i zahteva značajna dodatna finansijska sredstva za implementaciju, koja se ne mogu nadoknaditi zbog prirode pružanja usluge poziva ka broju 112. Vreme trajanja javnih konsultacija od 30 dana nije dovoljno da bi se sagledali i analizirali svi aspekti predloženih rešenja, uočili svi potencijalni izazovi i sagledali troškovi implementacije. Nacrtu Pravilnika nedostaje detaljna specifikacija tehničkih rešenja bez koje pružaoci elektronske komunikacione usluge ne mogu da se izjasne da li se definisane regulatorne obaveze mogu ispuniti. Neizvesnost u pogledu finalnih očekivanja i regulatornih obaveza koje će biti nametnute pružiocima elektronskih komunikacionih usluga dodatno otežava proces analize predloženog propisa i dovodi u pitanje njegovu svrsishodnost.

U nastavku dostavljamo **komentare na pojedinačne članove** u Nacrtu Pravilnika u meri u kojoj smo, u izuzetno kratkom roku, iz uopštenih odredbi uspeali da razumemo i identifikujemo naše obaveze i mogućnost njihovog ispunjavanja.

Član 2, stav 1.

- **tačka 2.** – Potrebno je izvršiti usklađivanje definicije sa terminologijom iz Zakona o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, broj 35/23, u daljem tekstu: Zakon);
- **tačke 5 i 6:** Budući da se u Obrazloženju Nacrta Pravilnika navodi da Pravilnik pokušao da obuhvati što je moguće više vidova hitnih komunikacija i predvideo je da se odredbe odnose i na kratki SMS kod 112 i na e-Poziv, iako u ovom trenutku nije poznato da li će ove mogućnosti biti podržane od strane Službe 112. U tom smislu, Pravilnik treba da uredi upućivanje poziva na nivou trenutnih tehnoloških mogućnosti i mehanizama koji su sada dostupni u Republici Srbiji. Rešenja naredne generacije treba da budu predmet regulative u trenutku kada se stvore uslovi za njihovu primenu.

Dodatno, postoji neizvesnost u pogledu opremljenosti vozila opremom koja podržava e-poziv te se postavlja pitanje da li je opravdano razvijati sistem primanja i slanja e-poziva ukoliko veoma mali procenat vozila u Srbiji ima tehničke mogućnosti da ovaj poziv ostvari. Standardizacija opreme za vozila zavisi pre svega od regulative koja uređuje automobilsku industriju.

Zbog svega navedenog, predlažemo da se ova tačka briše jer bi se u suprotnom utvrdila regulatorna obaveza na osnovu buduće neizvesne okolnosti na koju nemaju uticaj ni zakonodavac ni pružaoci elektronskih komunikacionih usluga.

Član 3, stav 2:

- **tačka 4:** Potrebno je izvršiti usklađivanje predmetnog stava sa terminologijom u Zakonu;
- **tačka 5:** Potrebno je definisati veleprodajni aspekt odnosno način na koji će pružaoci elektronske komunikacione usluge koristiti mreže drugih pružaoca elektronske komunikacione usluge u ove svrhe, pod kojim uslovima i po kojim cenama. Smatramo da ispunjenje uslova iz tačke 5. mora biti definisano od strane nadležnog regulatornog tela za elektronske komunikacije, jer pozivi ka broju 112 nisu komercijalne prirode već služe za pružanje usluge od posebnog javnog značaja.

Član 4, stavovi 1 i 2: Predmetnim stavovima pružaocima elektronske komunikacione usluge nameće se obaveza da o svom trošku uspostavljavaju pristupne vodove do Službe 112, što nije predviđeno članom 94. Zakona.

Kako troškovi uspostavljanja pristupnih i rezervnih pristupnih vodova ne mogu biti nadoknađeni jer pozivi ka 112 broju i hitnim službama nisu komercijalne prirode, finansiranje sistema sopstvenim sredstvima predstavlja dodatna finansijska opterećenja pružaocima elektronskih komunikacionih usluga, pri čemu se na osnovu Nacrta Pravilnika ne može izvršiti ni preliminarna procena iznosa ovih troškova iz razloga navedenih u načelnim komentarima. Zato predlažemo da se stavovi brišu iz Nacrta Pravilnika ili da se odredi alternativni način finansiranja navedenih aktivnosti, što bi moglo da uključuje određene subvencije ili druge olakšice za pružaoce elektronskih komunikacionih usluga.

Član 4, stav 3: Potrebno je da se u predmetnom stavu uredi veleprodajni aspekt uspostavljanja vodova preko drugog Pružaoca elektronske komunikacione usluge – tehnički i komercijalni uslovi, nadležnost za kvalitet i dostupnost usluge, otklanjanje kvarova, rešavanje reklamacija itd. Navedene uslove treba da definiše nadležno regulatorno telo za elektronske komunikacije, jer pozivi ka broju 112 nisu komercijalne prirode već služe za pružanje usluge od posebnog javnog značaja.

Član 4. stav 4: Predmetni stav ne sadrži informacije o tome ko će biti nadležan da utvrdi kvar i smetnje na vodovima, ukoliko korisnici prijavljuju kvarove i/ili imaju žalbe na koji način se i kome obraćaju i putem kojih kanala komunikacije, na koji način će pružaoci komunikacionih usluga dobijati informacije o kvarovima i smetnjama na pristupnim vodovima od Službe 112 itd. Potrebno je da se uspostavi sistem informisanja o kvarovima i smetnjama odnosno da se jasno definiše kome se pozivaoci obraćaju za prijavu kvara, na koji broj telefona/mail. Kako bi ova regulatorna obaveza mogla biti ispunjena od strane pružalaca komunikacionih usluga. Sve ovo je potrebno utvrditi za 2 slučaja - slučaj u kom se usluga pruža preko sopstvenih vodova i slučaj u kom se usluga pruža preko vodova drugog pružaoca elektronskih komunikacionih usluga.

Član 5. Ne možemo da se izjasnimo da li je implementacija ovog člana izvodljiva budući da nema tehničke specifikacije. Dodatno, u **stavu 2** je potrebno definisati precizne parametre kvaliteta usluge poziva ka 112 broju i navesti koji je to najkraći mogući rok. ,

Član 6. stav 1. tačka 1: Potrebno je precizno definisati koje informacije predstavljaju podatke za identifikaciju pružaoca elektronske komunikacione usluge.

Član 6 – stav 1, tačka 3: Za pojedine kategorije korisnika pružaoci elektronskih komunikacionih usluga ne raspolažu podacima traženim u ovoj tački te nije moguće dostaviti ih i to za: korisnike drugog pružaoca elektronske komunikacione usluge koji koristi našu mrežu, strana lica koja koriste usluge rominga na našoj mreži, korisnici koji pozivaju sa uređaja u kom se ne nalazi SIM kartica, prepaid korisnici koji su u procesu registracije od 90 dana.

Član 6. stav 3: Potrebno je definisati precizno koji je to standardizovani minimalni skup podataka za e-poziv. Dodatno, ukoliko se usvoji predlog u vezi sa članom 2, stav 1, tačke 5 i 6, ovaj stav je potrebno brisati iz Nacrta Pravilnika.

Član 6. stav 4: Ne možemo da se izjasnimo da li je implementacija navedenog stava izvodljiva budući da nema tehničke specifikacije.

Član 7. stav 1: Ne možemo da se izjasnimo da li je implementacija navedenog stava izvodljiva budući da nema tehničke specifikacije.

Dodatno, predmetni stav je potrebno izmeniti na sledeći način:

Pružalac **elektronske** komunikacione usluge dostavlja podatke o lokaciji pozivaoca broja 112, u obliku koji odredi Služba 112. Ovi podaci mogu se dostavljati i drugim telima, organima i organizacijama nadležnim za hitnu komunikaciju, **na pisani zahtev Službe 112 ili nadležnog tela, organa i organizacija za hitnu komunikaciju.**

Član 7. stav 2: Predmetnim stavom pružiocima elektronske komunikacione usluge nameće se obaveza da o svom trošku uspostavljaju pristupne vodove do Službe 112, što nije predviđeno članom 94. Zakona.

Kako troškovi nabavke opreme potrebne za obradu i isporuku podataka o lokaciji pozivaoca ne mogu biti nadoknađeni jer pozivi ka 112 broju i hitnim službama nisu komercijalne prirode, finansiranje sopstvenim sredstvima predstavlja dodatna finansijska opterećenja pružiocima elektronskih komunikacionih usluga, pri čemu se na osnovu Nacrta Pravilnika ne može izvršiti ni preliminarna procena iznosa ovih troškova iz razloga navedenih u načelnim komentarima. Zato predlažemo da se stavovi brišu iz Nacrta Pravilnika ili da se odredi alternativni način finansiranja navedenih aktivnosti, što bi moglo da uključuje određene subvencije ili druge olakšice za pružioce elektronskih komunikacionih usluga.

Član 9, stav 5: Rok od 3 sekunde za uspostavljanje veze moguće je ispuniti samo u slučaju primene VoLTE tehnologije. Postoje situacije u kojima tehnički nije moguće ispuniti ovaj uslov, pa smatramo da je ovaj stav potrebno dodatno analizirati i preformulisati u skladu sa rezultatima tehničke analize.

Član 9, stav 6. Potrebno je precizirati kome se dostavljaju podaci, na koji način, u kojoj formi, za koji period i koliko često. Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija („Službeni glasnik RS“ broj 23/23) nije definisana obaveza dostavljanje ovih parametara kvaliteta.

Član 10, stav 1. U vezi sa članom 10. Nacrta Pravilnika najpre bismo istakli da u članu 94. stav 5. Zakona ne postoji ovlašćenje da se podzakonskim aktom ustanovi zabrana zloupotrebe pozivanja broja 112 i bliže utvrde pitanja ugovorno-pravnih posledica nastanka takve zloupotrebe. Ako bi ova pitanja bila uređena predloženim podzakonskim aktom, njegov donosilac bi izašao iz okvira ovlašćenja koja su mu poverena Zakonom. Tim prekoračenjem ovlašćenja pružaocima komunikacionih usluga bile bi nametnute obaveze delimične i potpune obustave pružanja usluge pojedinom korisniku, pa i raskida korisničkog ugovora u slučaju ponovljene zloupotrebe. Takve obaveze nisu već ustanovljene Zakonom u vezi sa hitnim službama, te samim tim ne postoji ni pravni osnov da se one bliže razrađuju ovim Nacrtom Pravilnika. Stoga smatramo da ceo član 10. Nacrta Pravilnika treba brisati.

Ako pak ovaj predlog ne bude usvojen dalje ističemo komentare na član 10. Nacrta Pravilnika kako sledi.

Budući da utvrđena zloupotreba pozivanja broja 112 ima za posledicu ukidanje odlaznog saobraćaja krajnjim korisnicima, raskid pretplatničkog ugovora i krivičnu odgovornost pozivaoca, neophodno je da se definišu jasni kriterijumi na osnovu kojih se zloupotreba utvrđuje i da korisnici o njima budu adekvatno obavesteni. Zato je potrebno dodati stavove koji glase:

Zloupotrebu pozivanja broja 112 utvrđuje Služba 112 u skladu sa svojim internim aktom koji bliže uređuje kriterijume za zloupotrebu, način utvrđivanja zloupotrebe i način prijema i obrade eventualnih korisničkih žalbi koje se tiču zloupotrebe.

Služba 112 učiniće informacije iz prethodnog stava javno dostupnim na svojoj službenoj internet stranici.

Dodatno, postavlja se pitanje kako će se sankcionisanje zloupotrebe vršiti kod korisnika za koje nije moguće utvrditi identitet (primeri navedeni u komentaru na član 6, stav 1, tačka 3), naročito kada su u pitanju stranci koji su u romingu.

Član 10, stavovi 2 i 3. Predmetnim stavovima se pružaocu elektronske komunikacione usluge nameće obaveza da dostavlja opomenu pozivaocu za kod kog je utvrđena zloupotreba pozivanja broja 112 od strane Službe 112. Potrebno je utvrditi način i kanal komunikacije između pružaoca elektronske komunikacione usluge i Službe 112 kojim će, između ostalog biti definisana i poruka kojom se pozivaoci obavestavaju o tome da je uočena zloupotreba sa njihovog broja. Tekst poruka mora biti javno dostupan i on njemu pozivaoci moraju biti adekvatno obavesteni uzimajući u obzir da zloupotreba za posledicu ima ukidanje odlaznog saobraćaja.

Član 10, stav 4. Mišljenja smo da zloupotreba poziva 112 broja, uzimajući u obzir značaj ovog servisa za opštu bezbednost, ne treba da ima sankciju komercijalne prirode u vidu raskida ugovora sa pružaocem elektronskih komunikacionih usluga, već sankciju koja je u skladu sa važećom kazneno - pravnom regulativom.

Član 11: Uzimajući u obzir da Pravilnik ne može da se primeni do trenutka dok se ne steknu uslovi za to, kao i da će potencijalna rešenja zahtevati dug vremenski rok za implementaciju i značajna finansijska sredstva, neophodno je da se ili njegovo usvajanje odloži do uspostavljanja sistema za pozivanje broja 112 ili da se predvidi adekvatan rok za početak njegove primene.

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