

# Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2.

ДЕЛОВОДНИ БРОЈ: 275739/1-2024

ДАТУМ: 18.06.2024.

ИНТЕРНИ БРОЈ: 10-13263-2024

БРОЈ ИЗ ЛКРМ:

КАБИНЕТ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА



Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 001339178 2024-005

ДАТУМ: 05-07-2024

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО  
ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

ПАК 106306 11106 Београд  
Палмотићева бр.2

**ПРЕДМЕТ:** Достављање коментара на Нацрт правилника о обавезама оператора који преноси услуге са додатом вредношћу и пружаоца услуга са додатом вредношћу

Дана 27. маја 2024. године Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) на званичној Интернет страници објавио је позив стручној и широј јавности, да у оквиру јавних консултација изнесе своја мишљења у вези са Нацртом правилника о обавезама оператора који преноси услуге са додатом вредношћу и пружаоца услуга са додатом вредношћу (у даљем тексту: Нацрт правилника).

У складу са наведеним позивом, Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. Београд, благовремене изнеси следеће коментаре:

**Релевантне одредбе:**

1. Члан 23.

**Примедба:** Одредбом члана 23. Нацрта правилника прописан је начин решавања приговора крајњих корисника. У погледу поступка решавања приговора наведени члан Нацрта правилника упућује на релевантан члан 139. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/24- у даљем тексту: Закон).

С тим у вези, предлажемо да у члану 23. Нацрта правилника буде на експлицитан начин прописана и одговорност за решавање приговора крајњег корисника.

**Предлог измене:** Предлажемо да се у члану 23. Нацрта правилника, иза става 6. дода нови став 7. тако да гласи:

„Пружалац услуге је одговоран за решавање приговора крајњег корисника сагласно Закону и општим актима, као и прописима о заштити потрошача.“

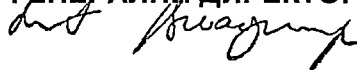
**Образложење:** У члану 23. став 6. Нацрта правилника прописано је следеће:

„Оператор је дужан да учествује у поступању пружаоца услуге по приговору и провери наводе из приговора, у делу у којем постоји одговорност оператора мреже.“

У складу са наведеним, узимајући у обзир утврђену дужност и оператора да учествује у поступању пружаоца услуге по приговору, а у циљу разграничења надлежности, обавеза, и одговорности као и отклањања евентуалних неспоразума, потребно је утврдити на директан, експлицитан начин и одговорност за решавање приговора крајњег корисника. Наглашавамо, да овакво нормативно решење постоји и у актуелном Правилнику о обавезама оператора са додатом вредношћу („Службени гласник РС“, број 126/20), у коме је у члану 17. став 3. утврђена одговорност за решавање приговора.

С поштовањем,

ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР



---

Владимир Лучић