



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: 0014845572024-003

ДАТУМ: 29-05-2024

U Beogradu, 29. maja 2024. godine

Predmet: Komentari na Nacrt Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga

Poštovani,

Obraćamo Vam se ovim putem povodom poziva RATEL-a od 29. aprila 2024. godine za dostavljanje komentara u okviru javnih konsultacija o Nacrtu Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: „**Nacrt Pravilnika**“).

A1 Srbija d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: „**A1 Srbija**“) koristi još jednom priliku da pozdravi napore RATEL-a usmerene ka unapređenju i usaglašavanju postojećeg regulatornog okvira, kao i na kontinuiranom radu na donošenju svih podzakonskih akata neophodnih za postupanje privrednih subjekata u skladu sa novim Zakonom o elektronskim komunikacijama („Sl. glasnik RS“, broj 35/2023) (u daljem tekstu kao: „**Zakon o elektronskim komunikacijama**“ i/ili „**Zakon**“).

Postupajući u skladu sa pozivom RATEL-a, A1 Srbija u nastavku dopisa dostavlja sugestije i komentare na objavljenu verziju Nacrta Pravilnika koji su usmereni u pravcu dodatnog unapređenja regulatornog okvira po pitanju parametra kvaliteta, i s tim u vezi obaveza pružaoca usluga/operatora.

I. Usklađivanje Nacrta Pravilnika sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama

1) Član 5. stav 3. Nacrta Pravilnika

Članom 5. stav 3. Nacrta Pravilnika propisano je između ostalog i to da ukoliko se utvrdi da je izmerena brzina prenosa podataka manja od minimalne brzine, primenjuju se zakonom predviđene kaznene odredbe.

A1 Srbija je mišljenja da je predmetna odredba preoštro postavljena, ali i da nije u saglasnosti sa Zakonom o elektronskim komunikacijama.

Naime, članom 161. stav 1. propisano je da Regulator obavlja stručni nadzor nad primenom Zakona i propisa donetih na osnovu njega, dok je stavom 5. tačka 3) istog člana predviđeno da u postupku stručnog nadzora ovlašćeno lice ima pravo i obavezu da kontroliše ispunjenost propisanih parametara kvaliteta usluga.

Stavom 6. člana 161. Zakona propisano je da ako u vršenju stručnog nadzora Regulator utvrdi nepravilnosti, nedostatke ili propuste u primenu ovog zakona i propisa donetih na osnovu njega, o tome obaveštava nadziranog subjekta i određuje mu rok u kome je dužan da ih ukloni, dok je stavom 8. propisano da ukoliko nadzirani subjekat nije, u ostavljenom roku, otklonio utvrđene nepravilnosti, Regulator podnosi prijavu inspekciji.

S tim u vezi, članom 6: stav 4. Nacrta Pravilnika propisano je između ostalog i da Regulator utvrđuje verodostojnost podataka o vrednostima parametara kvaliteta usluga u postupku stručnog nadzora.

Imajući u vidu navedeno, a posebno činjenicu da je Zakonom predviđeno da postupku određivanja i izricanja kazni, prethode postupci stručnog i/ili inspekcijskog nadzora, predlažemo da se deo člana 5. stav 3. preformuliše, tako da isti glasi:

„Ukoliko se utvrdi da je izmerena brzina prenosa podataka manja od minimalne brzine, Regulator će u skladu sa ovlašćenjima propisanim zakonom kojim se uređuje oblast elektronskih komunikacija pokrenuti postupak stručnog nadzora nad pružaocem usluge.“

2) Član 7. stav 6. Nacrta Pravilnika

Članom 7. stav 6. Nacrta Pravilnika propisano je da je pružalac usluge/operator dužan da najkasnije u roku od 30 dana pre obavljanja obaveštenja o ponuđenom kvalitetu usluga ili izmeni istih, o svojoj nameri obavesti Regulatora, kao i da na zahtev Regulatora dostavi obaveštenje o ponuđenom kvalitetu usluga.

A1 Srbija je mišljenja da je predmetna odredba suvišna i nije u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama.

Naime, u novom Zakonu o elektronskim komunikacijama, za razliku od prethodnog, ne postoji više obaveza pružaoca usluga/operatora da Regulatoru dostavlja obaveštenje o izmenama uslova ugovora i cena.

Dodatno, članom 135. stav 1. tačka 1) Zakona propisano je da je Regulator ovlašćen da, radi obezbeđivanja kvaliteta u pružanju usluga interneta i javno dostupnih komunikacionih usluga između lica i zaštite interesa krajnjih korisnika, između ostalog, bliže propiše parametre kvaliteta elektronskih komunikacionih usluga, dok je stavom 3. propisano da je operator dužan da na zahtev Regulatora dostavi podatke iz stava 2. pre objavljivanja.

S tim u vezi, članom 4. stav 1. Nacrta Pravilnika propisano je da je minimalni kvalitet pružanja usluga skup graničnih vrednosti parametara kvaliteta usluga, koje su navedene u Tabelama i Prilozima Nacrta Pravilnika, gde su i definisane obaveze dostavljanja prosečnih izmerenih vrednosti parametara kvaliteta, kao i reklamiranih vrednosti parametara kvaliteta.

Članom 6. stav 2. Nacrta Pravilnika propisano je da su pružaoci usluga dužni da vrednosti parametra kvaliteta dostavljaju Regulatoru najmanje jednom godišnje, na obrascima koji su odštampani uz ovaj Nacrt Pravilnika i čine njegov sastavni deo, dok je stavom 4. između ostalog propisano da Regulator utvrđuje verodostojnost podataka o vrednostima parametara kvaliteta usluga u postupku stručnog nadzora.

Konačno, članom 11. stav 3. Nacrta Pravilnika propisano je da regulator može obavljati merenja i ispitivanja radi utvrđivanja kvaliteta usluga ili poveriti ove poslove ovlašćenim licima.

Imajući u vidu navedeno, a posebno činjenicu da su pružaoci usluga/operatori u obavezi da najmanje jednom godišnje dostavljaju RATEL-u podatke o pročenim i reklamiranim vrednostima, da RATEL vrši stručni nadzor i merenja parametra kvaliteta, smatramo da ova odredba predstavlja nepotrebno administrativno opterećenje kako za pružaoce usluga/operatore, tako i za sam RATEL, te predlažemo njeno brisanje.

3) Član 8. Nacrta Pravilnika

Članom 8. Nacrta Pravilnika propisano je da je pružalac usluge dužan da, u ugovoru koji zaključuje sa krajnjim korisnikom, kao i u opštim uslovima, navede podatke o minimalnom nivou kvaliteta pružanja usluga, za usluge ili usluge koje su predmet ugovora.

Mišljenja smo da je neophodno predmetnu odredbu uskladiti sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, ali i sa odredbama samog Nacrta Pravilnika.

Naime, članom 126. stav 1. tačka 1) Zakona definisano je da je pružalac javno dostupne elektronske komunikacione usluge dužan da **pre zaključenja ugovora** sa potrošačima, odnosno krajnjim korisnicima, gde je to posebno naznačeno, pruži informacije koje naročito uključuju minimalni kvalitet pružanja usluga, u meri u kojoj je ponuđen, a za usluge koje nisu usluge pristupa internetu posebne

garantovane parametre kvaliteta, a ukoliko nije ponuđen minimalni kvalitet usluga, pružalac usluge daje izjavu o tome.

Članom 9. stav 4. i 5. Nacrta Pravilnika propisano je i da procenjena maksimalna brzina prenosa podataka u javnim mobilnim komunikacionim mrežama, mora biti opisana u ugovoru, odnosno opštim uslovima, kao i da su brzine prenosa podataka iz stava 1. i 2. ovog člana, obavezni elementi ugovora, odnosno opštih uslova operatora/pružaoca usluge.

Imajući u vidu navedeno, a posebno činjenicu da pružalac usluge pre zaključenja ugovora, krajnjim korisnicima dostavlja podatke o minimalnom kvalitetu pružanja usluga, kao i da opšti uslovi svih pružaoca ugovora predstavljaju sastavni deo ugovora koji krajnji korisnik zaključuje sa pružiocima usluga, predlažemo da se izvrši izmena člana 8. Nacrta Pravilnika, tako da isti glasi:

*„Pružalac usluge je dužan da, u ugovoru koji zaključuje sa krajnjim korisnikom, **odnosno u opštim uslovima**, navede podatke o minimalnom nivou kvaliteta pružanja usluga, za uslugu ili usluge koje su predmet ugovora.“*

II. Usklađivanje člana 10. stav 1. Nacrta Pravilnika sa načinom vršenja merenja i ispitivanja kvaliteta usluga

Članom 10. stav 1. Nacrta Pravilnika propisano je da je Pružalac usluge/operator koji pruža usluge preko javnih mobilnih elektronskih komunikacionih mreža dužan da pre potpisivanja ugovora, prezentuje krajnjem korisniku mape pokrivenosti teritorije Republike Srbije signalom svoje mobilne mreže za svaku od postojećih tehnologija, prema parametrima kvaliteta navedenim u Prilogu 2 u Tabeli 21, sa mogućnošću da za ponuđenu uslugu obezbedi krajnjem korisniku, na njegov zahtev, probni period korišćenja usluge pod uslovima propisanim ugovorom za tarifni paket za koji je krajnji korisnik zainteresovan, kako bi se krajnji korisnik zbog prirode mobilne komunikacione mreže, uverio u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge, na lokaciji od interesa. Lokacija od interesa je lokacija na kojoj krajnji korisnik želi da ima uslugu. Probni period se ugovara i ne može trajati duže od 30 dana, nakon čega krajnji korisnik nije u obavezi da zaključi ugovor sa operatorom koji pruža usluge preko javnih mobilnih komunikacionih mreža.

A1 Srbija je mišljenja da je predmetnu odredbu neophodno uskladiti sa načinom vršenja merenja i ispitivanja kvaliteta usluga.

Naime, pružaoci usluga/operatori na svojim internet stranicama prikazuju pokrivenost stanovništva i teritorije signalom prema parametrima kvaliteta iz Tabele 21, i to za GSM pokrivanje Tabela 21, tačka 1, UMTS pokrivanje Tabela 21, tačka 4 i LTE Tabela 21, tačka 7.

S druge strane, podaci koje pružaoci usluga/operatori dostavljaju u okviru Tabele 21, tačka 3, 6. i 9. su podaci koji se odnose na kvalitet signala, te smatramo da nije praktično prikazivati krajnjim korisnicima podatke iz tačke 3, 6. i 9. na način na koji se prikazuju podaci iz Tabele 21, tačka 1, 4. i 7.

Naime, krajnjim korisnicima bi se navedene vrednosti mogle prikazati na mapi isključivo na osnovu terorijskih proračuna koji bi značajno odstupali u odnosu na vrednosti izmerene na terenu.

Imajući u vidu navedeno, predlažemo da se izvrši izmena člana 10. stav 1. Nacrta Pravilnika, tako da isti glasi:

*„Pružalac usluge/operator koji pruža usluge preko javnih mobilnih elektronskih komunikacionih mreža dužan je da pre potpisivanja ugovora, prezentuje krajnjem korisniku mape pokrivenosti teritorije Republike Srbije signalom svoje mobilne mreže za svaku od postojećih tehnologija, prema parametrima kvaliteta navedenim u Prilogu 2 u Tabeli 21, **tački 1, 4. i 7**, sa mogućnošću da za ponuđenu uslugu obezbedi krajnjem korisniku, na njegov zahtev, probni period korišćenja usluge pod uslovima propisanim ugovorom za tarifni paket za koji je krajnji korisnik zainteresovan, kako bi se krajnji korisnik zbog prirode mobilne komunikacione mreže, uverio u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge, na lokaciji od interesa. Lokacija od interesa je lokacija na kojoj krajnji*

A1 Srbija d.o.o.

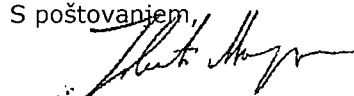
Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

korisnik želi da ima uslugu. Probni period se ugovara i ne može trajati duže od 30 dana, nakon čega krajnji korisnik nije u obavezi da zaključi ugovor sa operatorom koji pruža usluge preko javnih mobilnih komunikacionih mreža."

Za sve dodatne informacije, stojimo vam na raspolaganju.

S poštovanjem,



Marko Jović
Direktor regulatornih i veleprodajnih poslova