



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

Palmotičeva 2
11103 Beograd

datum: 14.6.2024.
broj: 8/166/24

Predmet: Dostavljanje komentara operatora Yettel d.o.o. na Nacrt Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga

Poštovani,

Povodom javnih konsultacija koje je Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator, Ratel) objavilo 30. aprila 2024. godine o Nacrtu Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Nacrt Pravilnika), operator Yettel dostavlja komentare u nastavku teksta.

Načelni komentar: Potrebno je uskladiti terminologiju korišćenu u Pravilniku sa terminologijom iz Zakona o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, broj 35/23, u daljem tekstu: Zakon).

Član 4. stav 1: Budući da parametri kvaliteta IPTV usluge nisu više predmet Pravilnika o parametrima kvaliteta, potrebno je da se iz teksta izbriše referenca na tabelu 5.

Član 5. stav 3: Kaznenoj odredbi koja je predviđena predmetnim stavom u slučaju da se utvrdi da je izmerena brzina prenosa podataka manja od minimalne brzine, mora da prethodi stručni i inspekcijski nadzor na osnovu kojih će se utvrditi da je izmerena brzina prenosa manja od minimalne brzine. Zato predlažemo da se ovaj stav briše iz člana 5. a da se procedura bliže razradi u delu Nacrta Pravilnika koji se bavi stručnim nadzorom.

Član 6. Stav 4. Mišljenja smo da je odredbu potrebno precizirati tako da se verodostojnost dostavljenih podataka o vrednostima parametara kvaliteta usluga vrši u postupku vanrednog stručnog nadzora, odnosno ukoliko se za tim ukaže potreba. Predlažemo da stav glasi: „Regulator utvrđuje verodostojnost dostavljenih podataka o vrednostima parametara kvaliteta usluga u postupku **vanrednog** stručnog nadzora.“

Član 7. stav 4. Predlažemo da se ažuriranje podataka o kvalitetu usluge vrši jednom godišnje, nakon dostavljanja godišnjih izveštaja Ratel, te je navedenu odredbu potrebno izmeniti tako da glasi: „Pružaoци usluga ~~redovno~~ **jednom godišnje** ažuriraju podatke o ponuđenom kvalitetu usluga, **nakon dostavljanja godišnjih izveštaja o kvalitetu usluga Regulatoru.**“

Član 7. stav 6. Navedeni stav nije u skladu sa članom 126. Zakona kojim je predviđeno da se korisnik, pre zaključenja ugovora sa pružaocem usluga, obavesti o kvalitetu usluga. Kako su pružaoci usluga u obavezi da regulatoru jednom godišnje, ili na zahtev, dostavljaju podatke o parametrima kvaliteta, uvođenje obaveze prethodnog obaveštavanja Regulatora je nesvrishodno budući da će se ažuriranje podataka o kvalitetu servisa vršiti jednom godišnje, u skladu sa predloženom izmenom stava 4. Iz navedenog razloga, predlažemo brisanje stava 6.

Član 8. Budući da su pružaoci usluga u obavezi da učine javno dostupnim podatke o kvalitetu usluga, kao i da ih periodično ažuriraju, unošenje ovih podataka u ugovore i/ili u opšte uslove bi značilo da se tekst ugovora i/ili opštih uslova menja svaki put kada se ažuriraju parametri kvaliteta, što je tehnički izazovno za operatore i predstavlja dodatno administrativno opterećenje za operatore. Uzimajući u obzir da opšti uslovi čine sastavni deo korisničkog ugovora, ne vidimo svrhu da se parametri kvaliteta objavljuju u oba dokumenta, već je dovoljno da budu objavljeni ili u ugovoru ili u opštim uslovima.

Zato predlažemo da se navedeni stav izmeni na sledeći način: „Pružalac usluge je dužan da, u ugovoru koji zaključuje sa krajnjim korisnikom, ~~kao i~~ ili u opštim uslovima, navede podatke o minimalnom nivou kvaliteta pružanja usluga, za uslugu ili usluge koje su predmet ugovora.“

Član 9. stav 3. Predlažemo da se navedeni stav precizira tako da bude jasno da se odnosi na prenos podataka u mobilnoj mreži, tako da glasi: „Za prenos podataka u mobilnoj mreži, u ponudi se krajnjem korisniku mora jasno predočiti da mu maksimalna brzina neće biti dostupna ukoliko njegov uređaj nema za to potrebne tehničke mogućnosti. Faktori koji mogu značajno uticati na smanjenje dostupne brzine prenosa podataka moraju biti jasno naznačeni u ugovoru, odnosno opštim uslovima operatora/pružaoca usluga.“

Član 11. stav 4. Utvrđivanje brzine prenosa podataka za uslugu pristupa internetu je različito u slučaju kada merenja vrši Regulator, pružalac usluge i krajnji korisnik, kao što je navedeno u Tabeli 4 Priloga Nacrta Pravilnika - Parametri kvaliteta usluge pristupa internetu u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji. Navedeni stav može korisnike dovesti u zabludu da je brzina koju oni izmere aplikacioni alatom jedini i odlučujući dokaz u postupku rešavanja prigovora, što ne odgovara realnom stanju jer potvrdu nezadovoljavajućeg kvaliteta mora izvršiti i operator i Regulator.

Za aplikacije koje mere brzine prenosa podataka potrebno je da postoje precizne informacije o tome kako funkcionišu, koji su im raspoloživi mrežni kapaciteti, šta se dešava sa integritetom pojedinačnog mernog uzorka u slučaju kada veći broj korisnika simultano koristi aplikaciju itd.... Kako je predviđeno da korisnici preko ovih aplikacija samostalno vrše testiranje mreže, tj. brzine prenosa podataka, na koji način se garantuje da integritet pojedinačnog mernog uzorka neće biti ugrožen istovremenim zauzećem propusnog opsega od strane neke druge aplikacije koju korisnik koristi na tom ili nekom drugom uređaju koji ostvaruje konekciju preko pristupnog rutera? Jedina validna i referentna provera brzine prenosa podataka bila bi ona koju vršio Regulator u strogo kontrolisanim uslovima i sa dovoljno velikim brojem mernih uzoraka, eliminišući gore navedena ograničenja, kao što je i predviđeno Tabelom 4 Priloga Nacrta Pravilnika i što je i do sada bila praksa u slučaju rešavanja korisničkih žalbi.

Ukazujemo i da su korisnici upoznati sa aplikacijama za merenje brzine i koriste ih prilikom provere kvaliteta usluge, pre svega RATEL Net Test. Yettel pozdravljamo nameru Regulatora da na ovaj način dodatno podrži korisnike u proveru kvaliteta i edukuje ih dodatno da samostalno prate brzinu prenosa podataka za uslugu interneta. Međutim, korisnici treba da budu upoznati sa ograničenjima aplikacionih alata i da im se jasno stavi do znanja da je upravo zbog navedenih ograničenja predviđeno da operatori i Regulator koriste pouzdanije i sveobuhvatnije metodologije za potvrđivanje opravdanosti njihove korisničke žalbe.

Zato smatramo da navedeni član treba da se preformuliše tako da nedvosmisleno ukazuje na to da će rezultati aplikacioni alata koje dobiju korisnici biti potvrđeni merenjima operatora i Regulatora u postupku rešavanja korisničkih žalbi i vansudskog rešavanja spora.



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

Matični broj: 20147229
PIB: 104318304
Yettel.rs

Radi preciziranja načina na koji korisnik može koristiti rezultate merenja dobijene korišćenjem aplikacionog alata, predlažemo da se stav 4 zameni dole navedenim stavovima:

„Regulator utvrđuje brzinu prenosa podataka za uslugu pristupa internetu postavljanjem testnog uređaja kod korisnika najmanje 24 sata, a pružalac usluge utvrđuje brzinu pristupa internetu sopstvenom metodologijom merenja koju može koristiti u postupku rešavanja prigovora krajnjih korisnika, odnosno vansudskog rešavanja spora.

Krajnjim korisnicima je za merenje brzine prenosa podataka za uslugu pristupa internetu besplatno dostupan aplikacioni alat koji obezbeđuje Regulator, RATEL Net Test.

Rezultate dobijene korišćenjem RATEL Net Testa, korisnik može priložiti u postupku podnošenja prigovora na kvalitet usluge odnosno u postupku vansudskog rešavanja spora, a Regulator može proveravati ova merenja.“

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

Srdačno,

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