



Број:001484557 2024 50911 001 000 012 005 04 006
Деловодни број: 1-01-3400-19/24-5
Датум: 19.07.2024.
Београд

ИЗВЕШТАЈ

о резултатима спроведених јавних консултација о Нацрту правилника о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга

На основу члана 37. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон), Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) објављује Извештај о резултатима спроведених јавних консултација о Нацрту правилника о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга (у даљем тексту: Нацрт правилника).

Доношење Правилника о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга иницирано је доношењем Закона, који је Народна скупштина Републике Србије донела на Другој седници Првог редовног заседања у 2023. години, 28. априла 2023. године и који је ступио на снагу 7. маја 2023. године.

У складу са чл. 36. и 37. Закона, Регулатор је спровео јавне консултације о Нацрту правилника у периоду од 30. априла 2024. године до 14. јуна 2024. године, како би све заинтересоване стране биле благовремено и правилно информисане о предложеним решењима, чиме би се омогућило да дају свој допринос даљем унапређењу предложених решења.

Текст Нацрта правилника објављен је на званичној веб презентацији Регулатора (<https://www.ratel.rs/cyr/blog/javne-konsultatsije-o-natsrtu-pravilnika-o-parametrima-kvaliteta-javno-dostupnikh-elektronskikh-komunikatsionikh-usluga>), а сва заинтересована лица била су у могућности да своја мишљења доставе писаним или електронским путем, као и путем портала Е-консултације.

Као резултат спроведених јавних консултација, Регулатору су достављена мишљења А1 Србија d.o.o. Београд (у даљем тексту: А1), Предузећа за телекомуникације Телеком Србија а.д. Београд (у даљем тексту: Телеком Србија а.д.) и Yettel d.o.o. Београд (у даљем тексту: Yettel).

У наставку Регулатор даје одговоре на пристигла мишљења:

Мишљење, предлог, примедба, коментар	Одговор Регулатора
А1	
I Усклађивање Нацрта правилника са одредбама Закона о електронским комуникацијама	

1) Члан 5. став 3. Нацрта правилника

Чланом 5. став 3. Нацрта правилника прописано је између осталог и то да уколико се утврди да је измерена брзина преноса података мања од минималне брзине, примењују се законом предвиђене казнене одредбе.

A1 Србија је мишљења да је предметна одредба преоштро постављена, али и да није у сагласности са Законом о електронским комуникацијама.

Наиме, чланом 161. став 1. прописано је да Регулатор обавља стручни надзор над применом Закона и прописа донетим на основу њега, док је ставом 5. тачка 3) истог члана предвиђено да у поступку стручног надзора овлашћено лице има право и обавезу да контролише испуњеност прописаних параметара квалитета услуга.

Ставом 6. члана 161. Закона прописано је да ако у вршењу стручног надзора над применом Закона и прописа донетим на основу њега Регулатор утврди неправилности, недостатке и пропусте у примени овог закона и прописа донетих на основу њега, о томе обавештава надзираног субјекта и одређује му рок у коме је дужан да их уклони, док је ставом 8. прописано да уколико надзирани субјект није, у остављеном року отклонио утврђене неправилности, Регулатор подноси пријаву инспекцији.

С тим у вези, чланом 6, став 4. Нацрта правилника прописано је између осталог и да Регулатор утврђује веродостојност података о вредностима параметара квалитета услуга у поступку стручног надзора.

Имајући у виду наведено, а посебно чињеницу да је Законом предвиђено да поступку одређивања и изрицања казни, претходе поступци стручног и/или инспекцијског надзора, предлажемо да се део члана 5. став 3. преформулише, тако да исти гласи:

„Уколико се утврди да је измерена брзина преноса података мања од минималне брзине, Регулатор ће у складу са овлашћењима прописаним законом

1) Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата.

Из става 3. члана 5. Нацрта правилника брише се одредба: „Уколико се утврди да је измерена брзина преноса података мања од минималне брзине, примењују се законом предвиђене казнене одредбе.“

Предлог A1 о преформулацији се не прихвата из разлога што се у поступку стручног или инспекцијског надзора утврђује да ли је измерена брзина мања од минималне, а не пре тога.

<p>којим се уређује област електронских комуникација покренути поступак стручног надзора над пружаоцем услуге.“</p>	
<p>2) Члан 7. став 6. Нацрта правилника Чланом 7. став 6. Нацрта правилника прописано је да је пружалац услуге/оператор дужан да најкасније у року од 30 дана пре објављивања обавештења о понуђеном квалитету услуга или измена истих, о својој намери обавести Регулатора, као и да на захтев Регулатора достави обавештење о понуђеном квалитету услуга. А1 Србија је мишљења да је предметна одредба сувишна и није у складу са одредбама Закона о електронским комуникацијама. Наиме, у новом Закону о електронским комуникацијама, за разлику од претходног, не постоји више обавеза пружаоца услуга/оператора да Регулатору доставља обавештења о изменама услова уговора и цена. Додатно, чланом 135. став 1. тачка 1) Закона прописано је да је Регулатор овлашћен да, ради обезбеђивања квалитета у пружању услуга интернета и јавно доступних комуникационих услуга између лица и заштите интереса крајњих корисника, између осталог, ближе пропише параметре квалитета електронских комуникационих услуга, док је ставом 3. прописано да је оператор дужан да на захтев Регулатора достави податке из става 2. пре објављивања. С тим у вези, чланом 4. став 1. Нацрта правилника прописано је да је минимални квалитет пружања услуга скуп граничних вредности параметара квалитета услуга, које су наведене у Табелама и Прилозима Нацрта правилника, где су дефинисане обавезе достављања просечних измерених вредности параметара квалитета, као и рекламираних вредности параметара квалитета.</p>	<p>2) Примедба је размотрена и предлог се не прихвата. Члан 7. став 6. Нацрта правилника није у вези са обавезом обавештавања Регулатора о изменама услова уговора и цена, већ је овим чланом Нацрта правилника разрађена законска одредба из члана 135. став 3. Закона. Како би Регулатор могао да захтева од оператора предметне податке, претходно мора бити у сазнању да је до његових измена дошло. Зато је Нацртом правилника ближе уређена предметна ствар на наведени начин.</p>
<p>3) Члан 8. Нацрта правилника Чланом 8. Нацрта Правилника прописано је да је пружалац услуге дужан да, у уговору који закључује са крајњим корисником, као и у општим условима,</p>	<p>3) Примедба је размотрена и предлог се прихвата. Одредба члана 8. Нацрта правилника је измењена према</p>

<p>наведе податке о минималном нивоу квалитета пружања услуга, за услуге или услуге које су предмет уговора.</p> <p>Мишљења смо да је неопходно предметну. одредбу ускладити са Законом о електронским комуникацијама, али и са одредбама самог Нацрта Правилника.</p> <p>Наиме, чланом 126. став 1. тачка 1) Закона дефинисано је да је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да пре закључења уговора са потрошачима, односно крајњим корисницима, где је то посебно назначено, пружи информације које нарочито укључују минимални квалитет пружања услуга, у мери у којој је понуђен, а за услуге које нису услуге приступа интернету посебне гарантоване параметре квалитета, а уколико није понуђен минимални квалитет услуга, пружалац услуге даје изјаву о томе.</p> <p>Чланом 9. став 4. и 5. Нацрта Правилника прописано је и да процењена максимална брзина преноса података у јавним мобилним комуникационим мрежама, мора бити описана у уговору, односно општим условима, као и да су брзине преноса података из става 1. и 2. овог члана, обавезни елементи уговора, односно општих услова оператора/пружаоца услуге.</p> <p>Имајући у виду наведено, а посебно чињеницу да пружалац услуге пре закључења уговора, крајњим корисницима доставља податке о минималном квалитету пружања услуга, као и да општи услови свих пружаоца услуга представљају саставни део уговора који крајњи корисник закључује са пружаоцима услуга, предлажемо да се изврши измена члана 8. Нацрта Правилника, тако да исти гласи:</p> <p>„Пружалац услуге је дужан да, у уговору који закључује са крајњим корисником, односно у општим условима, наведе податке о минималном нивоу квалитета пружања услуга, за услугу или</p>	<p>датом предлогу, јер се врши корекција текста ради уподобљавања са одговарајућом законском одредбом.</p>
--	--

услуге које су предмет уговора."	
<p>II Усклађивање члана 10. став 1. Нацрта правилника са начином вршења мерења и испитивања квалитета услуга</p> <p>Чланом 10. став 1. Нацрта Правилника прописано је да је Пружалац услуге/оператор који пружа услуге преко јавних мобилних електронских комуникационих мрежа дужан да пре потписивања уговора, презентује крајњем кориснику мапе покривености територије Републике Србије сигналом своје мобилне мреже за сваку од постојећих технологија, према параметрима квалитета наведеним у Прилогу 2 у Табели 21, са могућношћу да за понуђену услугу обезбеди крајњем кориснику, на његов захтев, пробни период коришћења услуге под условима прописаним уговором за тарифни пакет за који је крајњи корисник заинтересован, како би се крајњи корисник због природе мобилне комуникационе мреже, уверио у доступност услуге и понуђене параметре квалитета услуге, на локацији од интереса. Локација од интереса је локација на којој крајњи корисник жели да има услугу. Пробни период се уговара и не може трајати дуже од 30 дана, након чега крајњи корисник није у обавези да закључи уговор са оператором који пружа услуге преко јавних мобилних комуникационих мрежа.</p> <p>A1 Србија је мишљења да је предметну одредбу неопходно ускладити са начином вршења мерења и испитивања квалитета услуга.</p> <p>Наиме, пружаоци услуга/оператори на својим интернет страницама приказују покривеност становништва и територије сигналом према параметрима квалитета из Табеле 21, и то за GSM покривање Табела 21, тачка 1, UMTS покривање Табела 21, тачка 4 и LTE Табела 21, тачка 7.</p> <p>С друге стране, подаци које пружаоци услуга/оператори достављају у оквиру Табеле 21, тачка 3, 6. и 9. су подаци који се односе на квалитет сигнала, те сматрамо да није практично приказивати крајњим корисницима податке из тачки 3, 6. и 9. на начин на који се приказују подаци из Табеле 21, тачка 1, 4. и 7.</p>	<p>II Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Крајњи корисник има право да буде обавештен о квалитету услуга које се пружају преко јавних мобилних електронских комуникационих мрежа, а предочавање параметара квалитета према Табели 21 Прилога Нацрта правилника је минимум информација о томе, а могуће је и више од тога. Табела 21 Прилога Нацрта правилника је јасно објашњења па није потребно посебно наводити тачке.</p>

<p>Наиме, крајњим корисницима би се наведене вредности могле приказати на мапи искључиво на основу тероријских прорачуна који би значајно одступали у односу на вредности измерене на терену.</p> <p>Имајући у виду наведено, предлагемо да се изврши измена члана 10. став 1. Нацрта Правилника, тако да исти гласи:</p> <p>„Пружалац услуге/оператор који пружа услуге преко јавних мобилних електронских комуникационих мрежа дужан је да пре потписивања уговора, презентује крајњем кориснику мапе покривености територије Републике Србије сигналом своје мобилне мреже за сваку од постојећих технологија, према параметрима квалитета наведеним у Прилогу 2 у Табели 21, тачки 1, 4. и 7, са могућношћу да за понуђену услугу обезбеди крајњем кориснику, на његов захтев, пробни период коришћења услуге под условима прописаним уговором за тарифни пакет за који је крајњи корисник заинтересован, како би се крајњи корисник због природе мобилне комуникационе мреже, уверио у доступност услуге и понуђене параметре квалитета услуге, на локацији од интереса. Локација од интереса је локација па којој крајњи корисник жели да има услугу. Пробни период се уговара и не може трајати дуже од 30 дана, након чега крајњи корисник није у обавези да закључи уговор са оператором који пружа услуге преко јавних мобилних комуникационих мрежа.“</p>	
<p>Телеком Србија а.д.</p>	
<p>1. Члан 7. став 2. и став 3.</p> <p>У поглављу Нацрта правилника „Начин обавештавања крајњих корисника о понуђеном квалитету услуга“ наводимо да:</p> <p>У члану 7. став 1. се наводи да се Крајњим корисницима мора омогућити приступ свеобухватним, недвосмисленим, поузданим, упоредивим и једноставно представљеним подацима о квалитету понуђених услуга”, што је потпуно неспорно и односи се на све крајње кориснике укључујући и крајње кориснике са инвалидитетом.</p> <p>Надаље, у истом члану став 2. објашњава да то</p>	<p>1. Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>У члану 7. став 3. је остављена могућност пружаоцу услуга да на погодан начин, дакле онај начин на који то особа са инвалидитетом може да прими информације, пружи податке о понуђеном квалитету услуга. На пример, ако је крајњи корисник трајно оштећеног вида, није погодно да му у пословници пружалац услуга да опште услове</p>

<p>обавештење о квалитету услуга треба да буде „јавно доступно”. Међутим, у ставу 3. се начин обавештавања проширује одредницом да исто треба да се уради „на погодан начин”.</p> <p><u>Предлажемо да се или ближе прецизира шта је погодан начин за особе са инвалидитетом или да се ст. 2. и 3. бришу.</u></p>	<p>на читање, као ни уговор са прописаним подацима јер исте није у могућности да види. Зато је потребно да му у пословници прочитају те податке, или да му се омогући аудио снимак тих услова. Нацрт правилника није потребно оптерећивати детаљима начина комуникације пружаоца услуга и особа са инвалидитетом, већ пружаоци услуга имају могућност да изаберу погодан начин за ову комуникацију.</p>
<p>2. Члан 7. став 6.</p> <p><u>Предлажемо брисање става 6. члана 7. јер је нејасан и непотребан и истим се проширују обавезе и то ка Регулатору, имајући у виду већ постојеће неспорне одредбе самог Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, бр. 35/23) (у даљем тексту: Закон).</u></p> <p>Наиме, оператори су сходно члану 126., 127. и 128. Закона дужни да унапред обавесте крајње кориснике између осталог и о понуђеном квалитету услуга. С тим у вези, није јасно на шта се мисли када се у ставу 6. намеће нова обавеза: „Пружалац услуга/оператор је дужан да најкасније у року од 30 дана пре објављивања обавештења о понуђеном квалитету услуга или измени истих, о својој намери обавести Регулатора, као и да на захтев Регулатора достави обавештење о понуђеном квалитету услуга,” имајући у виду да су сасвим јасно већ самим Законом предвиђена права крајњих корисника и обавезе оператора у случају измене услова уговора.</p> <p>Као потврда напред наведеног су јасне и недвосмислене обавезе оператора прописане у члану 9. Нацрта правилника, те није јасно шта се очекује од оператора одредбом члана 7. став 6. Нацрта правилника и додавање неке нове, нејасне обавезе којом се проширују обавезе оператора ка Регулатору мимо Закона.</p>	<p>2. Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Члан 7. став 6. Нацрта правилника није у вези са обавезом обавештавања Регулатора о изменама услова уговора и цена, већ је овим чланом Нацрта правилника разрађена законска одредба из члана 135. став 3. Закона. Како би Регулатор могао да захтева од оператора наведене податке, претходно мора бити у сазнању да је до његових измена дошло. Зато је Нацртом правилника ближе уређена предметна ствар на наведени начин.</p>
<p>3.У Нацрту правилника није дефинисан поступак код приговора корисника, као и рокови, такође ни поступак провере и контроле вршења мерења</p>	<p>3. Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p>

<p>и испитивања од стране Регулатора. Предлажемо да се тај сегмент додатно обради и појасни.</p>	<p>Поступање по приговорима крајњих корисника, као и поступак вансудског решавања спора између крајњег корисника и пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге је ближе уређен Законом и другим општим актом Регулатора.</p> <p>Начин утврђивања квалитета услуга је прописан чланом 11. Правилника.</p>
<p>Yettel</p>	
<p>1. Начелни коментар: Потребно је ускладити терминологију коришћену у Правилнику са терминологијом из Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту:Закон)</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Регулатор је при изради Нацрта правилника водио рачуна о коришћењу терминологије из Закона. Није наведено које термине је потребно ускладити.</p>
<p>2. Члан 4. став 1: Будући да параметри квалитета нису више предмет Правилника о параметрима квалитета, потребно је да се из текста избрише референца на табелу 5.</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата.</p> <p>С обзиром на то да се ради о грешци, примедба се прихвата.</p>
<p>3. Члан 5. став 3.: Казненој одредби која је предвиђена предметним ставом у случају да се утврди да је измерена брзина преноса података мања од минималне брзине, мора да претходи стручни и инспекцијски надзор на основу којих ће се утврдити да је измерена брзина преноса мања од минималне брзине. Зато предлажемо да се овај став брише из члана 5. а да се процедура ближе разради у делу Нацрта Правилника који се бави стручним надзором.</p>	<p>Примедба је размотрена и прихвата се.</p> <p>Одредба члана 5. став 3. Нацрта правилника која гласи: „Уколико се утврди да је измерена брзина преноса података мања од минималне брзине, примењују се законом предвиђене казнене одредбе.“ брише се.</p> <p>За Нацрт правилника о начину</p>

	<p>и поступку спровођења стручног надзора у области електронских комуникација су завршене јавне консултације, тако да није могуће накнадно достављати мишљења, те се предлог у вези са тим не прихвата.</p>
<p>4. Члан 6. став 4. Мишљења смо да је одредбу потребно прецизирати тако да се веродостојност достављених података о вредностима параметара квалитета услуга врши у поступку ванредног стручног надзора, односно уколико се за тим укаже потреба. Предлажемо да став гласи: „Регулатор утврђује веродостојност достављених података о вредностима параметара квалитета услуга у поступку ванредног стручног надзора“.</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата. Регулатор је мишљења да не треба даље прецизирати поступак утврђивања веродостојности достављених података о вредностима параметара квалитета услуга, јер је то уређено другим одговарајућим подзаконским актом. Поред тога, Регулатор процењује врсту поступка у складу са општим актом.</p>
<p>5. Члан 7. став 4. Предлажемо да се ажурирање о квалитету услуге врши једном годишње, након достављања годишњих извештаја Рателу, те је наведена одредбу потребно изменити тако да гласи: „Пружаоци услуга једном годишње ажурирају податке о понуђеном квалитету услуга, након годишњих извештаја о квалитету услуга Регулатору.“</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата. Предлог није у складу са Законом. Достављање података о вредностима параметара квалитета се обавља најмање једном годишње, када се ради о извештавању Регулатора, што значи да на захтев Регулатора то може бити и више пута у току године, а пружалац услуга је дужан да податке о прописаним вредностима параметара квалитета чува најмање годину дана. Предлог да се подаци о вредностима параметара квалитета услуга које пружаоци електронских комуникационих</p>

	<p>услуга нуде крајњим корисницима ажурирају након достављања годишњих извештаја Регулатору није могуће применити у одредби члана 7. Нацрта правилника, којом је ближе уређен начин обавештавања крајњих корисника о понуђеном квалитету услуга, обзиром да су то сачувани подаци из претходне године. Друго, сталним технолошким напретком у електронским комуникационим мрежама, параметри квалитета услуга се унапређују брже него што је годишњи циклус извештавања Регулатора о томе. Зато је неопходно да се ови подаци редовно ажурирају од стране пружаоца услуга ради задовољења права крајњих корисника на обавештавање о понуђеном квалитету услуга, у складу са законом.</p>
<p>6. Члан 7. став 6. Наведени члан није у складу са чланом 126. Закона, којим је предвиђено да се корисник, пре закључења уговора са пружаоцем услуга, обавести о квалитету услуга. Како су пружаоци услуга у обавези да Регулатору једном годишње, или на захтев, достављају податке о параметрима квалитета, увођење обавезе претходног обавештавања Регулатора је несврнисходно будући да ће се ажурирање података о квалитету сервиса вршити једном годишње, у складу са предложеном изменом става 4. из наведеног разлога, предлажемо брисање става 6.</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Ставом 6. члана 7. је ближе уређен став 3. члана 135. Закона, који није у супротности са чланом 126. Закона. Даље, констатације нису по Нацрту правилника, већ по предлозима за измену појединих одредаба Нацрта правилника које нису претходно прихваћене из наведених разлога. Квалитет услуга о којем пружалац услуга обавештава корисника пре закључења уговора може бити и у већем обиму од прописаних параметара квалитета, који су минимални скуп таквих</p>

<p>7. Члан 8.</p> <p>Будући да су пружаоци услуга у обавези да учине јавно доступним податке о квалитету услуга, као и да их периодично ажурирају, уношење ових података у уговоре и/или опште услове би значило да се текст уговора и/или општих услова мења сваки пут када се ажурирају параметри квалитета, што је технички изазовно за операторе и представља додатно административно оптерећење за операторе. Узимајући у обзир да општи услови чине саставни део корисничког уговора, не видимо сврху да се параметри квалитета објављују у оба документа, већ је довољно да буду објављени или у уговору или у општим условима. Зато предлажемо да се наведени став измени на следећи начин: „Пружалац услуга је дужан да, у уговору који закључује са крајњим корисником, као и или у општим условима, наведе податке о минималном нивоу пружања услуга, за услугу или услуге које су предмет уговора.“</p>	<p>параметара.</p> <p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Члан 8. Нацрта правилника је усклађен са Законом. Тако је чланом 128. Закона уређено да се права и обавезе пружаоца јавно доступних електронских комуникационих услуга и крајњих корисника уређују уговором. Општим услови важе у посебним случајевима, те је неопходно да и такви корисници буду обавештени о условима и правима у погледу квалитета услуга. Даље, ставом 5. члана 128. Закона је прописано да сажетак уговора ближе прописује Регулатор. Због наведеног је потребно да егзистирају оба и уговор и општи услови.</p> <p>Члан 8. ће се изменити као што је наведено у примедбама оператора А1, у тачки 3) тако да гласи:</p> <p>„Пружалац услуге је дужан да, у уговору који закључује са крајњим корисником, односно у одговарајућим општим условима, наведе податке о минималном нивоу квалитета пружања услуга, за услугу или услуге које су предмет уговора.“</p>
<p>8. Члан 9. став 3.</p> <p>Предлажемо да се наведени став прецизира тако да буде јасно да се односи на пренос података у мобилној мрежи, тако да гласи:“<u>За пренос података у мобилној мрежи</u>, у понуди се крјњем кориснику мора јасно предочити да му максимална брзина неће бити доступна уколико његов уређај нема за то потребне техничке могућности. Фактори који могу значајно</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Кориснички уређаји могу бити разнородни, као и приступ интернету и нема разлога да се предметна одредба односи само на приступ интернету у јавној</p>

<p>утицати на смањење доступне брзине преноса података морају бити јасно назначени у уговору, односно општим условима оператора/пружаоца услуга.“</p>	<p>мобилној електронској комуникационој мрежи. Одредба се односи и на персоналне рачунаре и LAN приступ интернету у јавној фиксној електронској комуникационој мрежи. Тако је могуће да кориснички уређај, као што је лаптоп, има мрежну картицу са много мањим протоком него што то омогућава рецимо оптички приступ фиксне електронске комуникационе мреже, и корисник може бити у заблуди да је проблем протока у мрежи, а не у ограничењима његовог корисничког уређаја. Оваквом напоменом пружалац услуга јасно обавештава корисника о могућностим коришћења његових услуга у пуном капацитету.</p>
<p>9. Члан 11. став 4.</p> <p>Утврђивање брзине преноса података за услугу приступа интернету је различито у случају када мерење врши Регулатор, пружалац услуга и крајњи корисник, као што је наведено у Табели 4 Прилога Нацрта Правилника-Параметри квалитета услуге приступа интернету у фиксној електронско комуникационој мрежи на фиксној локацији. Наведени став може кориснике довести у заблуду да је брзина коју они измере апликационим алатом једини и одлучујући доказ у поступку решавања приговора, што не одговара реалном стању јер потврду незадовољавајућег квалитета мора извршити и оператор и Регулатор.</p> <p>За апликације које мере брзине преноса података потребно је да постоје прецизне информације о томе како функционишу, који су им расположиви мрежни капацитети, шта се дешава са интегритетом појединачног мерног узорка у случају када већи број корисника симултано</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата.</p> <p>Како у поступку вансудског решавања спора између крајњег корисника и пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге Регулатор утврђује чињенице, став 4. члана 11. мења се и гласи:</p> <p>„За потребе мерења брзине преноса података за услугу приступа интернету Регулатор обезбеђује апликациони алат-RATEL Net Test који је бесплатно доступан крајњим корисницима. Резултати мерења добијени овим алатом, када се мерења обаве</p>

корисници апликацију итд...Како је предвиђено да корисници преко ових апликација самостално врше тестирање мреже, тј. Брзине преноса података, на који начин се гарантује да интегритет појединачног мерног узорка неће бити угрожен истовременим заузећем пропусног опсега од стране неке друге апликације коју корисник користи на том или неком другом уређају који остварује конекцију преко приступног рутера? Једина валидна и референтна провера брзине преноса података била би она коју би вршио Регулатор у строго контролисаним условима и са довољно великим бројем мерних узорака, елиминишући горе наведена ограничења, као што је и предвиђено Табелом 4 Прилога нацрта Правилника и што је и до сада била пракса у случају решавања корисничких жалби.

Указујемо и да су корисници упознати са апликацијама за мерење брзине и користе их приликом провере квалитета услуга, пре свега РАТЕЛ Нет Тест. УЕТТЕЛ поздравља намеру Регулатора да на овај начин додатно подржи кориснике у провери квалитета и едукује их додатно да самостално прате брзину преноса података за услугу интернета. Међутим, корисници треба да буду упознати са ограничењима апликационих алата и да им се јасно стави до знања да је управо због наведених ограничења предвиђено да оператори и Регулатор користе поузданије и свобухватније методологије за потврђивање оправданости њихове корисничке жалбе.

Зато сматрамо да наведен члан треба да се преформулише тако да недвосмислено указује на то да ће резултати добијени помоћу апликационог алата које корисници добију бити потврђени мерењима оператора и Регулатора у поступку решавања корисничких жалби и вансудског решавања спора.

Ради прецизирања начина на који корисник може користити резултате мерења добијене коришћењем апликационог алата, предлажемо да се став 4 замени доле наведеним ставовима:

„Регулатор утврђује брзину преноса података за услугу приступа интернету постављањем

према одговарајућем упутству Регулатора, могу представљати одговарајући доказ у поступку решавања приговора крајњих корисника на квалитет пружене услуге у погледу брзине преноса података и других параметара квалитета услуге приступа интернету, односно у поступку вансудског решавања спора. Регулатор може проверавати ова мерења.“

тестног уређаја код корисника најмање 24 сата, а пружалац услуге утврђује брзину приступа интернету сопственом методологијом мерења коју може користити у поступку решавања приговора крајњих корисника, односно у вансудском решавању спора.

Крајњим корисницима је за мерење брзине преноса података за услугу приступа интернету бесплатно доступан апликациони алат који обезбеђује Регулатор, RATEL Net Test.

Резултате добијене коришћењем RATEL Net Testa, крајњи корисник може приложити у поступку подношења приговора на квалитет услуге, односно у поступку вансудског решавања спора, а Регулатор може проверавати ова мерења.“