



**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**

Palmotićeve 2  
11103 Beograd

Datum: 02.10.2024.  
Broj: 2/276/24

**Predmet: Dostavljanje komentara operatora Yettel na Nacrt pravilnika o uslovima i načinu promene pružaoca usluga pristupa internetu, visini naknade u slučaju prekoračenja rokova za promenu pružaoca usluga pristupa internetu i obaveze vezane za otvoreni pristup internetu**

Povodom javnih konsultacija koje je Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator) objavilo 30. avgusta 2024. godine o Nacrtu pravilnika o uslovima i načinu promene pružaoca usluga pristupa internetu, visini naknade u slučaju prekoračenja rokova za promenu pružaoca usluga pristupa internetu i obaveze vezane za otvoreni pristup internetu (u daljem tekstu: Nacrt pravilnika), operator Yettel dostavlja komentare u nastavku.

Načelni komentar

Polazeći od srodnosti i komplementarnosti tema, smatramo da je opravdan stav Regulatora da se oblast otvorenog interneta reguliše u istom pravilniku čiji su predmet uslovi i način promene pružaoca usluga interneta.

Imajući u vidu predmet Nacrta pravilnika, očekivano je i celishodno da ovaj akt prati osnovne principe i logiku sličnih pravilnika koji uređuju oblasti prenosivosti brojeva u mobilnim i fiksnim mrežama. Ipak, želimo da ukažemo na nekoliko bitnih razlika u odnosu na pomenute pravilnike.

Za razliku od usluga mobilne i fiksne telefonije kod kojih je primarni motiv korisnika za iniciranje procedure najčešće višegodišnje korišćenje konkretnog broja koga korisnik doživljava kao vlasništvo i neku vrstu sopstvenog identifikacionog podatka putem koga koristi uslugu mobilne ili fiksne telefonije, kod usluge pristupa interneta to nije slučaj. Takođe, za razliku od prenosivosti mobilnog broja gde imamo mogućnost da korisnik usluge bilo kog operatora, zameni uslugama novog operatora, to kod usluge pristupa internetu neće biti slučaj usled nepostojanja tehničkih mogućnosti za pružanje usluga na konkretnoj lokaciji od strane jednog, ili čak svih ostalih operatora.

Ovome želimo da dodamo da iskustva operatora iz EU gotovo da nisu zabeležila korišćenje regulisane procedure promene pružaoca usluge pristupa internetu, jer se ispostavila kao nepraktična, kompleksnija od uobičajene promene operatora raskidom ugovora sa postojećim i zaključenjem ugovora sa novim, dok je u slučaju promene vrste mreže (npr. HFC na optiku ili obrnuto) praktično neizvodljiva.

Zbog toga smatramo da bi cilj Regulatora u vezi sa ovim pravilnikom trebalo da bude da se u osnovi uspostavi proces kao mogućnost ali ne i kao isključivi način promene pružaoca usluge interneta. Ovako definisana procedura zahteva značajne i kompleksne izmene na sistemima operatora i uvođenje funkcionalnosti koje će vrlo verovatno ostati neiskorišćene.

## Pojedinačni predlozi

**Član 2. stav 1, tačka 1:** Predlažemo da se definicija dopuni tako da glasi „promena pružaoca usluge pristupa internetu (u daljem tekstu: promena pružaoca usluge) je skup tehničkih i administrativnih postupaka, koje se sprovode u toku promene pružaoca usluge pristupa internetu, u slučajevima kada su ispunjeni tehnički uslovi odnosno kada postoji tehnička kompatibilnost mreža između postojećeg i novog operatora na konkretnoj lokaciji;

Iako je u EC Code 2018 predviđena mogućnost promene pružaoca usluge interneta, u evropskim zemljama ova opcija nije zaživela u praksi između različitih mreža jer je tehnički neizvodljiva, a ne primenjuje se čak ni između istih mreža zbog kompleksnosti procedure koju ni korisnici ni operatori nisu prepoznali kao benefit u odnosu na tradicionalnu promenu operatora usluge interneta.

U slučaju prenosa broja koji je vezan za numeraciju, sinhronizacija između operatora i Centralne baze prenetih brojeva je neophodan tehnički uslov da bi korisnik ostvario kontinuitet u korišćenju usluge. Međutim, širokopolasni internet je drugačiji po svojoj prirodi i ne zahteva sistemsku sinhronizaciju kontinuiteta pružanja usluge jer korisnik i bez procedura predviđenih Nacrtom Pravilnika trenutno već ima mogućnost da sinhronizuje instalaciju usluge kod novog operatora sa trenutkom deaktivacije usluge kod starog bez da i u jednom trenutku ostane bez usluge.

U nastavku navodimo situacije koje su nepovoljnije definisane za korisnika u Nacrtu Pravilnika u odnosu na tradicionalni način:

- Korisnik je pre zaključivanja ugovora sa novim operatorom instalirao njegovu uslugu kako bi proverio da li mu ta usluga odgovara i odlučio da ipak ne promeni operatora. Korisnik zapravo ne otkazuje uslugu kod postojećeg operatora dok ne otpočne korišćenje usluge kod novog operatora. U konkretnom slučaju, tradicionalni način je povoljniji za korisnika jer je zadržao uslugu kod postojećeg operatora iako je odustao od promene pružaoca internet usluge, dok po Nacrtu Pravilnika odustanak nakon prelaska kod novog operatora prirodno podrazumeva suspenziju usluge što znači da korisnik ostaje bez usluge dok ne zaključi ugovor sa drugim operatorom i dok se ne izvrši nova instalacija.
- Korisnik je otkazao ugovor sa postojećim i zaključio ga sa novim ali nije izmirio poslednji račun kod prethodnog operatora. Tradicionalni način je i u ovoj situaciji povoljniji za korisnika jer stari operator pokreće ustaljenu proceduru naplate neizmirenog računa a korisnik nastavlja nesmetano da koristi uslugu kod novog operatora, dok Nacrt Pravilnika predviđa suspenziju usluge kod novog operatora zbog čega korisnik ostaje u potpunosti bez usluge.

Iz navedenih razloga ovaj postupak nije zaživeo u praksi u zemljama Evropske unije jer korisnicima ne olakšava promenu pružaoca usluge čak ni tamo gde je to tehnički izvodljivo odnosno na lokacijama gde postoji kompatibilnost mreža.

Zato se postavlja pitanje opravdanosti nametanja obaveze operatorima da prilagode svoje sisteme kroz kompleksne i obimne tehničke razvoje koji zahtevaju resurse i vreme kako bi implementirali postupak koji korisnici vrlo verovatno neće koristiti jer ne donosi gotovo nikakvo unapređenje u odnosu na postojeće procese, odnosno njegovo sprovođenje neće biti tehnički izvodljivo u slučaju različitih mreža.

**Član 7. i ostali članovi čiji je predmet razmena informacija između operatora i određivanje rokova.** Budući da nije predviđeno uspostavljanje sistemskog rešenja kao što je centralna baza koja, koja u slučaju prenosivosti brojeva služi kao jedinstvena tačka razmene informacija i svih parametara u procesu prenosa broja, upitna je tačnost i dokazivost informacija koje se između operatora razmenjuju na način predviđen Nacrtom Pravilnika. Samim tim, upitno je i sprovođenje odredbi koje određuju rokove za pojedinačne procedure unutar procesa promene pružaoca usluge interneta, kao što su status i vreme zahteva, period obrade zahteva, period kašnjenja i sl. jer nema pouzdanih i jasnih kanala komunikacije koji nude proverljivost informacija. Pomenuti nedostatak dovodi u pitanje opravdanost celokupne procedure.

**Član 8. stav 5:** Ovaj stav predviđa obavezu, da na zahtev novog pružaoca usluge, korisnik pruži postojećem pružaocu usluge dokaz o tome da je poslednji dospeli račun plaćen. Iako je ovo pravilo verovatno posledica omaške jer nije logično da novi pružalac usluge zahteva pribavljanje dokaza o plaćenom računu za potrebe trenutnog pružaoca, smatramo da uopšte nema potrebe da korisnik dostavlja navedeni dokaz bez obzira koji bi pružalac usluge podneo takav zahtev. Operatori imaju sopstvene evidencije o izmirenju obaveza od strane korisnika, pri čemu posledica neplaćanja poslednjeg računa kod prethodnog pružaoca treba da bude suspenzija usluge od strane novog pružaoca. Shodno navedenom, predlažemo brisanje ovog stava.

**Član 9. stav 3:** Nadovezujući se na prethodni predlog, sankcija neizmirenja obaveza prema prethodnom pružaocu usluge u propisanom roku treba da bude suspenzija usluge kod novog pružaoca, umesto predloženog rešenja da se neizmirenje obaveze smatra odustankom od promene pružaoca usluge pristupa internetu. Dodatno, ovako definisan odustanak od promene pružaoca usluge pristupa internetu je u koliziji sa članom 8. stav 3 u kom se jasno navodi da korisnik ima pravo da odustane od promene pružaoca do trenutka dok postojeći pružalac usluge ne pošalje obaveštenje novom pružaocu da je promena odobrena.

**Član 10. stav 2:** Razumeli smo da je, između ostalog, svrha ovog Pravilnika da korisnicima olakša promenu pružaoca usluge interneta na način da ne mora da se obraća postojećem pružaocu, odnosno da se teret administrativnog dela procedure prebaci sa korisnika na operatore, koji će međusobno komunicirati direktno. Samim tim, ne vidimo svrhu ovog stava jer korisnik, pored podnošenja zahteva za promenu pružaoca usluge novom operatoru, mora da se obrati i postojećem operatoru i da podnese još jedan zahtev čime se ne unapređuje postojeće stanje. Zato je potrebno da se ovaj stav izmeni tako da migracioni kod dostavlja postojeći operator novom operatoru na zahtev, u roku od najviše 24h od podnošenja zahteva.

**Novi stav u članu 11. ili u članu 12.:** Navedenim razlozima za odbijanje potrebno je predvideti da novi operator nije u obavezi da primi zahtev za promenu pružaoca usluge interneta ukoliko utvrdi da na traženoj lokaciji nema tehničke mogućnosti za pružanje predmetne usluge.

**Član 13:** Ostajemo pri komentaru iznetom na član 7.

**Član 14. stav 2 i 3:** U ovom delu pravilnika predviđa se mogućnost suspenzije usluge od strane novog pružaoca usluge ukoliko korisnik na zahtev postojećeg pružaoca usluge ne vrati terminalnu opremu. Predlažemo da Regulator razmisli da li je ovakva sankcija u slučaju nevraćanja opreme svrsishodna, imajući u vidu da postojeći operator u slučaju nevraćanja terminalne opreme ima na raspolaganju efikasne mehanizme postupka izvršenja i obezbeđenja koji su u nadležnosti javnih izvršitelja, te da može i na taj način da potražuje terminalnu opremu.

**Član 15.** Smatramo da je naknada za kašnjenje previsoka uzimajući u obzir visinu pretplate. Ovako visoka naknada zahteva da se proces kašnjenja preciznije definiše nego što je u Nacrtu Pravilnika.

**Član 20. stav 1:** Polazeći od zahtevnog procesa implementacije brojnih pravilnika iz nadležnosti Regulatora i obimnosti i kompleksnosti zahteva predviđenim Nacrtom Pravilnika, predlažemo da se predvidi njegova primena počevši od 01.12.2025. kako bi operatori imali dovoljno vremena da u svom poslovanju dizajniraju i implementiraju potpuno novi proces promene pružaoca usluge pristupa internetu.

---

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

Srdačno,  
Yettel d.o.o. Beograd



---

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