

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2.

ДЕЛОВОДНИ БРОЈ: 431241/1-2024

ДАТУМ: 30.08.2024.

ИНТЕРНИ БРОЈ: 10-20798-2024

БРОЈ ИЗ ЛКРМ:

КАБИНЕТ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА



Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 001507056 2024-008
02-10-2024

ДАТУМ:

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

ПАК 106306 11103 Београд
Палмотићева бр.2

ПРЕДМЕТ: Достављање коментара на Нацрт правилника о условима и начину промене пружаоца услуга приступа интернету, висини накнаде у случају прекорачења рокова за промену пружаоца услуга приступа интернету и обавезе везане за отворени приступ интернету

Дана 30. августа 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 условима и начину промене пружаоца услуга приступа интернету, висини накнаде у случају прекорачења рокова за промену пружаоца услуга приступа интернету и обавезе везане за отворени приступ интернету.

Општи коментари:

Узимајући у обзир чињеницу да су одредбе везане за поступак промене пружаоца услуга приступа интернету из Нацрта правилника у највећој мери преузете из Правилника о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних/фиксних комуникационих мрежа указујемо да се се није у довољној мери водило рачуна о специфичности услуге приступа интернету као и да рокови и начини реализације који су предвиђени за поменуте правилнике не могу да буду одговарајући и да се аналогно примењују на одредбе о промени пружаоца услуга приступа интернету из Нацрта правилника. (члан 8. став 2., члан 10. став 3).

Надаље, предлажемо измену наслова Нацрта правилника тако да исти гласи: "Правилник о условима и начину промене пружаоца услуга приступа интернету и обавезе везане за отворени интернет."

Образложење:

С обзиром да члан 1. став 1. Нацрта правилника у коме се дефинише предмет овог подзаконског акта садржи потпуно исту формулацију као и наслов Нацрта правилника, мишљења смо да је непотребно и нормативно неадекватно решење да се исти текст понавља. С тим у вези, указујемо на Јединствена методолошка правила за израду прописа („Службени гласник РС“, број 21/2010) у којима је у тачки 4. прописано одређивање наслова акта на следећи начин:

“ Назив је основни елемент за идентификацију прописа и садржи основне информације о материји која се прописом уређује.

Назив прописа треба да је кратак и да сажето изражава предмет уређивања.

Назив треба да одговара садржају прописа, а ако то није могуће због тога што се уређују две или више различитих материја, назив треба да изрази садржај оне материје која је за пропис најзначајнија.

Сходно наведеном предлажемо измену наслова акта.

Коментари на релевантне одредбе:

Члан 2. став 1.

У члану 2. став 1. Нацрта правилника предлажемо додавање и дефинисање појма „услуге приступа интернету.“

Образложење:

Потребно је извршити повезивање са одредбама члана 4, став 1. тачка 84. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23) а у контексту других предложених дефиниција у члану 2. Нацрта правилника.

Члан 2. став 1. тачка 6.

„6) отворени интернет је могућност крајњих корисника да приступе свим легалним информацијама, садржајима, апликацијама и услугама на интернету, да их користе и дистрибуирају, независно од порекла односно одредишта информација, садржаја, апликација и услуга, локације крајњег корисника или пружаоца услуге приступа интернету, коришћене терминалне опреме која је у складу са техничким захтевима пружаоца услуге и једнак третман целокупног интернет саобраћаја у електронској комуникационој мрежи без дискриминације, блокирања, неоправданог успоравања или **давање приоритета одређеним врстама саобраћаја;**“

Образложење.

Одређене врсте саобраћаја, попут IPTV, морају имати приоритет ради остваривања квалитета сервиса. Члан 18. став 3. Нацрта правилника уважава мере управљања саобраћајем на следећи начин: „Наведене мере морају бити транспарентне, недискриминаторне, пропорционалне, ограниченог трајања и не смеју бити засноване на комерцијалним интересима већ на објективним захтевима **у вези са техничким квалитетом услуге.**“, међутим, наводи да треба да буду „ограниченог трајања“. Видео садржај као врста саобраћаја захтева другачији приоритет од на пример, обичне

размене датотека, претраживања интернета и слично, и то је трајна мера управљања саобраћајем, није ограниченог трајања. У складу са наведеним предлажемо прецизније дефинисање предметног члана.

Члан 3. став 2.

Предлажемо да се у наведеном члану, у ставу 2 уместо реченице „Постојећи пружалац услуге наставља да пружа своју услугу приступа интернету под истим условима све док нови пружалац услуге приступа интернету не активира своје услуге приступа интернету.“ дода текст „Постојећи пружалац услуге наставља да пружа своју услугу приступа интернету под истим условима све док нови пружалац услуге приступа интернету не потврди да је активирао своје услуге приступа интернету или означи момента када ће извршити активирање“.

Члан 4. став 1.

(Подношење захтева за промену пружаоца услуге) – Предлажемо да се после речи: „идентификација“, дода реч: „основног“ и знак зарез.

Образложење:

Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању („Службени гласник РС“, бр. 94/17 и 52/21) познаје и дефинише и основни ниво поузданости шеме електронске идентификације. Иста шема, по наведеном закону (чл. 18.), обезбеђује сграничено поверење у идентитет лица, али се применом правилних процедура смањује ризик од злоупотреба, односно неистинитог представљања. Овај ниво аутентификације је предвиђен и Уредбом о ближим условима које морају да испуне шеме електронске идентификације за одређене нивое поузданости („Сл. гласник РС“, бр. 60/2028, 68/2024.)- члан 10., као и Правилником о техничким условима за регистрацију крајњих корисника услуге са плаћањем унапред („Сл. гласник РС“, број 8/2024) – члан 2.

Овај коментар се односи и на чл. 6., став 2. и 7., ст. 2. и 3. Нацрта правилника.

Члан 4. став 4.

Предлажемо измену предметног члана тако да исти гласи:

„Захтев из става 3. овог члана нови пружалац услуге мора доставити електронским путем постојећем пружаоцу услуге.“

Образложење:

Узимајући у обзир чињеницу да се поступак промене пружаоца услуге и иницира подношењем Захтева новом пружаоцу услуге, да су рокови за реализацију Захтева кратки као и да постојећи пружалац услуге треба благовремено да располаже свим информацијама везаним за промену пружаоца услуге, нејасно је зашто је у предметном члану прописано да нови пружалац услуге може доставити Захтев односно зашто је остављено дискреционо право новом пружаоцу услуге да одлучи да ли ће Захтев из става 3. овог члана доставити постојећем пружаоцу услуге. С тим у вези, потребно је редефинисати наведени члан у складу са предложеним.

Члан 4. став 5.

У предметном члану Нацрта правилника потребно је изменити став 5. тако да гласи“ Захтев из става 3. овог члана може се поднети, најмање 2 радна дана, а највише 30 дана унапред. Уколико захтевани датум промене пружаоца услуге наступа два или више радних дана од дана подношења захтева из става 3. овог члана то представља захтев са тачно одређеним датумом.“

Члан 5. став 2. тачка 8.

„8) изјаву крајњег корисника да се овај захтев уједно сматра и захтевом за раскид корисничког уговора са постојећим пружаоцем услуге, односно захтевом за престанак обавеза између постојећег пружаоца услуге и крајњег корисника према општим условима којима је био регулисан њихов међусобни однос;“

Образложење:

У предметном члану потребно је прецизирати да ли се захтев односи на све услуге које су регулисане корисничким уговором или само на услугу приступа интернету?

Члан 8. ст. 1. и 2.

Предлажемо да се у ст. 1. и 2. предметног члана наведе да се прва два става овог члана односе на захтев који нови пружалац услуге шаље постојећем пружаоцу, с обзиром да се претходни чланови односе на захтев крајњег корисника новом пружаоцу услуга. Потребно је и да се прецизира формат и садржај тог захтева, или да се наведе да је довољно да нови пружалац проследи захтев крајњег корисника постојећем пружаоцу, што је у члану 4. став 5. предвиђено само као могућност.

У члану 8. иза става 2. додати нови став 3. који гласи:

„Уколико је крајњи корисник у Захтеву за промену пружаоца услуге назначио да код постојећег пружаоца услуге задржава одређену услугу (нпр. телевизију), или промена пружаоца услуге утиче на права корисника из другог уговора закљученог код постојећег пружаоца услуге, постојећи пружалац услуге ће у року од два радна дана контактирати крајњег корисника и обавестити га о могућностима измене уговора.

У случају да је крајњи корисник одустао од задржавања једне или више услуга код постојећег пружаоца услуге, исти ће обавестити новог пружаоца услуге да је крајњи корисник одустао од задржавања једне или више услуга. У таквој ситуацији нови пружалац услуге може контактирати крајњег корисника и проверити које услуге крајњи корисник жели користити код новог пружаоца услуге и у складу са постигнутим договором са крајњим корисником назначити услуге које се раскидају код постојећег пружаоца услуге.

У ставу 2. треба да се изостави последњи део реченице: „односно од када је захтев за промену пружаоца услуге поднет са одређеним датумом“, због тога што постојећи пружалац није одговоран за време од пријема захтева код новог пружаоца до слања захтева постојећем пружаоцу.

Надаље, у ставу 2. Нацрта правилника прописано је да поступак провере испуњености услова и слања обавештења не може трајати дуже од једног радног дана, од дана када је постојећи пружалац услуге примио захтев за промену пружаоца услуге, односно од када је захтев за промену пружаоца услуге поднет са тачно одређеним датумом. С тим у вези предлажемо продужење наведеног рока на два радна дана.

Образложење.

Мишљења смо да је наведени рок утврђен у Нацрту правилника прекратак.

Члан 8. став 5.

„Лице које подноси захтев за промену пружаоца услуге који је везан корисничким уговором, **уколико нови пружалац услуге то захтева**, је у обавези да постојећем пружаоцу услуге достави доказ последњег плаћеног доспелог рачуна.“

Образложење:

У предметном члану нејасан је следећи део текста: „**уколико нови пружалац услуге то захтева**“. Наиме, логично би било да постојећи пружалац инсистира да задужење корисника код њега буде плаћено. С тим у вези потребно је извршити појашњење.

Члан 9. став 1. и с тим у вези члан 10. став 3.

У члану 9. став 1. Нацрта правилника предлажемо да уместо текста „од дана подношења захтева“ унесе се текст „од дана пријема захтева од стране постојећег пружаоца услуге“, с обзиром да постојећи пружалац није одговоран за време потребно новом пружаоцу да проследи захтев.

Став 4. члана 9. и став 5. члана 8, који се односе на доказе о измирењу обавеза, треба да буду наведени у члану 5. Нацрта правилника, као елементи корисничког захтева, а не у члановима који се односе на сам процес промене пружаоца услуге.

Надаље, имајући у виду да је чланом 9, став 3. Нацрта правилника предвиђено да уколико крајњи корисник не изврши плаћање неизмирених обавеза у року од 15 дана од дана достављања захтева за плаћање, сматраће се да је одустао од захтева за промену пружаоца услуге док је чланом 10. став 3. предвиђено да од тренутка када је постојећи пружалац услуге прихватио захтев за промену пружаоца услуге, до извршења ове промене не може проћи више од једног радног дана, осим у случају када је захтев за промену пружаоца услуге поднет са тачно одређеним датумом.

Члан 10. став 1. Нацрта правилника прописује да „ако су услови за промену пружаоца услуга испуњени, постојећи пружалац услуге обавештава новог пружаоца услуге о прихватању захтева за промену пружаоца услуге на дан и у временском оквиру који су одређени у захтеву.“ С тим у вези, поставља се питање шта ако је тај датум за 3 дана, односно пре рока који је дат крајњем кориснику да измири обавезе? Према члану 5. став 2 тачка 9, крајњи корисник уз захтев даје изјаву „да се обавезује да ће измирити све обавезе према постојећем пружаоцу услуге, настале до тренутка промене пружаоца услуге....“, па је нејасно да ли је измирење обавеза услов за промену пружаоца услуга или није.

У ставу 1. члана 10. Нацрта правилника се не наводи да је измирење обавеза услов, а то следи и из члана 5 став 2. Међутим, у ставу 2 члан 10. Нацрта правилника наводи се да је постојећи пружалац услуге „у обавези да крајњем кориснику достави миграциони код, уколико је неопходан, у року од једног радног дана од дана измирења утврђених обавеза“, па следи да ако је миграциони код неопходан, корисник га не може добити пре него што измири обавезе, те следи да је измирење обавеза услов за промену пружаоца услуга. Ако је услов, није јасно чему служи изјава из члана 5. став 2. тачка 9. Нацрта правилника. Такође, ако је измирење обавеза услов, нејасно је како се може прихватити промена пружаоца на захтевани дан, члан 10 став 1, без напомене да је услов измирење обавеза. На крају, став 3. члана 10. прописује да од прихватања захтева до реализације не може проћи више од 1 радног дана, осим у случају када је захтев за промену пружаоца услуге поднет са тачно одређеним датумом, из чега може произићи да измирење обавеза није услов за промену пружаоца услуга.

Уколико измирење обавеза није услов за промену пружаоца услуга, какав је механизам за наплату потраживања, уколико крајњи корисник не поштује своју изјаву из члана 5. став 2. тачка 9. и не измири обавезе?

Образложење:

У напред наведеној ситуацији из члана 9. став 3. поставља се питање поступања када крајњи корисник не измири дуговање у остављеном року, а чланом 10. став 3. предвиђен је рок од једног дана за реализацију промене. Да ли исто значи, да ће се крајњем кориснику одбити захтев за промену пружаоца услуге, доставити захтев за плаћање неизмирених обавеза и уколико крајњи корисник изврши плаћање у року од 15

дана, тек тада почиње рачунање рокова за реализацију претходно захтеване промене?
У складу са наведеним потребно је отклонити неусаглашеност.

Члан 10. став 3.

У предметном члану Нацрта правилника прописано је да од тренутка када је постојећи пружалац услуге прихватио захтева за промену пружаоца услуге, до извршења ове промене не може проћи више од једног радног дана, осим у случају када је захтев за промену пружаоца услуге поднет са тачно одређеним датумом. С тим у вези предлажемо продужење наведеног рока на два радна дана.

Образложење.

Мишљења смо да је наведени рок утврђен у Нацрту правилника прекратак.

Члан 11. став 1 тачка 3:

„Постојећи пружалац услуге може да одбије захтев за промену пружаоца услуге ако је:

3) утврђено да постоје неизмирена доспела дуговања крајњег корисника, укључујући све обавезе које проистичу из корисничког уговора услед превременог раскида уговора према постојећем пружаоцу услуге, осим у случају раскида уговора пре истека периода на који је закључен, из члана 131. Закона;“

Образложење:

У наведеном члану Нацрта правилника није јасан редослед радњи од момента када постојећи пружалац услуга утврди неизмирена дуговања, у контексту изнетих примедби на чл. 9 и 10. Наиме, у складу са одредбом члана 9. крајњи корисник има рок да плати неизмирена дуговања, укључујући и она настала услед превременог раскида уговора. Надаље, у члану 10. није јасно да ли је измирење дуговања услов за промену пружаоца услуга или није; док је у члану 11. предвиђено да постојећи пружалац услуга може да одбије захтев уколико постоје неизмирена доспела дуговања, укључујући све обавезе које проистичу из корисничког уговора услед превременог раскида уговора, што би значило да измирење обавеза јесте услов. Ако се „доспеле обавезе“ односе на претходне месеце, обавезе услед превременог раскида уговора се свакако односе на тренутно стање дуговања које је постојећи пружалац услуге дужан да обрачуна у складу са чланом 9. и да о томе обавести корисника. Корисник има рок од 15 дана да измири обавезе (члан 9.), а за то време, постојећи пружалац услуга може да одбије захтев (члан 11.)? Постојећи пружалац услуга има рок од 1 дана, од пријема захтева за промену пружаоца услуге, да провери да ли су испуњени услови за промену пружаоца услуга (члан 8. став 2), рок од 2 дана (члан 9. став 1.) да обрачуна доспела и остала дуговања, а затим корисник има рок од 15 дана да иста плати (члан 9. став 2.). Члан 10. став 1. не дефинише када постојећи пружалац услуга обавештава новог о коначном прихватању захтева, у ком року, а члан 11. став 1. тачка 3. не дефинише када постојећи пружалац услуге констатује да испостављена дуговања нису измирена и одбија захтев. У складу са напред наведеним потребно је ускладити предметне одредбе и прецизирати исте у циљу отклањања недоумица.

Члан 11. став 2.

Предлажемо брисање прве реченице из члана 11. став 2. Нацрта правилника која гласи:“ Постојећи пружалац услуге неће одбити захтев за промену пружалаца услуге уколико се у случају физичких лица утврди да се адреса крајњег корисника наведена у захтеву, не слаже са адресом из његове евиденције, односно ако се у случају правних лица утврди

да се пословно име, назив или седиште, односно адреса крајњег корисника наведена у захтеву, не слаже са адресом из његове евиденције.“

Образложење:

Наведено је неопходно јер адреса корисника мора да одговара адреси у евиденцији пружаоца услуге. У противном се не зна адреса где се врши промена пружаоца услуге.

Члан 12. став 1.

У наведеном члану Нацрта правилника прописано је да у случају да се затражена промена пружаоца услуге не може реализовати, постојећи пружалац услуге ће о разлозима одбијања промена пружаоца услуге обавестити писаним или електронским путем новог пружаоца услуге, у року од једног радног дана од дана пријема захтева. Уколико постоји више разлога за одбијање промене пружаоца услуге, постојећи пружалац услуге ће навести све разлоге за одбијање. С тим у вези предлажемо продужење наведеног рока на два радна дана.

Образложење.

Мишљења смо да је наведени рок утврђен у Нацрту правилника прекратак.

Члан 13. став 3.

Предлажемо измену наведеног члана на начин да се иза текста:“ Крајњи корисници имају право на накнаду у случају када нови пружалац и/или постојећи пружалац услуга не испуни рок из става 2. овог члана“ дода зарез и следећи текст:“ осим у случају више силе и непредвиђених околности на које пружаоци услуга нису могли да утичу.“

Образложење:

Потребно је експлицитно навести ситуације у којима су пружаоци услуге ослобођени од одговорности по општим правним правилима.

Члан 13. став 4. и 5.

Имајући у виду да је чланом 13. став 4. Нацрта правилника предвиђено да је нови пружалац услуге дужан да омогући тестирање услуге приступа интернету и да евентуалне недостатке отклони пре промене пружаоца услуге, док је следећим ставом предвиђено да уколико нови пружалац услуге не отклони недостатке из става 4. овог члана, у року од 15 дана, крајњи корисник који је поднео захтев за промену пружаоца услуге има право да одустане од захтева за промену пружаоца услуге, **потребно је јасно дефинисати правни положај у ком се налазе ова три субјекта.** Алтернативно – **предлажемо брисање ова два става.**

Образложење:

Тестни период како је предвиђен кроз став 4. Нацрта правилника није ближе дефинисан, тако да правни положај ова три субјекта није јасан. Уколико се мислило на пробни период, са свим правима и обавезама, онда би као такав требало да буде дефинисан. У супротном није јасно чији је крајњи корисник? С обзиром да крајњи корисник није у уговорном односу код новог пружаоца, на који начин тестира услугу?

Члан 17. став 1.

„Пужалац услуге је у обавези да својим крајњим корисницима омогући неутрални и недискриминаторни приступ, употребу и дистрибуцију информација, садржаја,

апликација и услуга, независно од локације крајњег корисника или пружаоца услуге, порекла или одредишта информација, садржаја, апликација или услуге, као и употребу терминалне опреме по свом избору која је у складу са техничким захтевима пружаоца услуге."

Образложење:

У наведеном члану, део текста из става 1. који гласи. „Употреба терминалне опреме по свом избору која је у складу са техничким захтевима пружаоца услуга“ је споран, с обзиром да терминална опрема мора бити тестирана и мора бити потврђено да је у складу с техничким захтевима пружаоца услуга јер у супротном може изазвати и безбедносне инциденте, поред деградације квалитета сервиса.

С поштовањем,

ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР



Владимир Лучић