

# Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2.

ДЕЛОВОДНИ БРОЈ: 364396/1 - 2024

ДАТУМ: 14.08.2024.

ИНТЕРНИ БРОЈ: 10-17576-2024

БРОЈ ИЗ ЛКРМ:

КАБИНЕТ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА

## РЕПУБЛИКА СРБИЈА

### РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

ПАК 106306 11103 Београд  
Палмотићева бр.2

**ПРЕДМЕТ:** Достављање коментара на Нацрт правилника о обезбеђивању доступности одређених електронских комуникационих услуга и одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом

Дана 15. јула 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 обезбеђивању доступности одређених електронских комуникационих услуга и одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом (у даљем тексту: Нацрт правилника).

У складу са наведеним позивом, Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. Београд, (у даљем тексту: Телеком Србија), благовремено износи следеће коментаре:

Пре изношења коментара на Нацрт правилника, Телеком Србија као друштвено одговорно предузеће најпре жели да подржи активности Регулатора на изради овога акта, који треба додатно да побољша животне услове особа са инвалидитетом. Република Србија је потписница Конвенције о правима особа са инвалидитетом коју је донела Генерална скупштина Уједињених нација, а на основу које су предузете одговарајуће законодавне, административне и друге мере за остваривање права признатих овом конвенцијом и у Републици Србији. Као што вам је познато, Телеком Србија учествује у активностима у циљу реализације националне и глобалне стратегије усмерене на унапређивање и пуно остваривавање свих људских права и основних слобода за све особе са инвалидитетом. С тим у вези, Телеком Србија је дао свој допринос у реализацији предметне друштвене стратегије кроз следеће активности: за коришћење апликације „СОС за глуве“ омогућен је бесплатан интернет, омогућавање посебних тарифа за инвалиде, поклањање интерактивних школских табли за децу са оштећеним слухом, запошљавање особа са инвалидитетом у Телекому Србија у складу са одредбама Закона о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом итд.

Побољшање живота особа са инвалидитетом и њихова потпуна инклузија у све сегменте живота је свеобухватан и дуготрајан процес који се не одвија одједном, на основу једног акта, већ фазно.

С тим у вези, упућујемо на добру праксу ЕУ и регулаторна решења из Директиве о захтевима за приступачност производа и услуга (ЕУ) 2019/882, (у даљем тексту: Директива), која је релевантна за обавезе утврђене у Нацрту правилника. Наиме, у наведеној Директиви која је донета 2019. године прописан је прелазни период за примену исте од 2025. године. Стога, најпре желимо да укажемо да је рок за примену Нацрта правилника одређен за 01.01.2025. године, непримерено кратак и немогућ за реализацију.

У вези регулаторних решење везаних за напред наведену Директиву, релевантну за доношење Нацрта правилника, желимо да истакнемо следеће начелне примедбе на Нацрт правилника:

- Рокови за примену Директиве су утврђени у знатно дужем трајању него у Нацрту правилника, што омогућава стварање претпоставки за адекватну реализацију обавеза из Директиве на страни свих носиоца обавеза (пружалаца услуга, произвођачи опреме, дистрибутери). У члану 31. Директиве прописано је да се иста примењује од 2025. године, док примена одређених одредби може да буде и до 2027. године. У члану 32. предвиђено је да државе чланице могу одредити прелазни период до 2030. године, током ког периода пружаоци услуга могу наставити пружати своје услуге користећи се производима којима су се користили за пружање сличних услуга пре датума одређеног за примену акта. У уводном делу Директиве, у тачки (101), наведено је да је неопходно да се пружаоцима услуга да довољно времена да се прилагоде захтевима из Директиве и с тога је прописан прелазни период од пет година за примену исте. У складу са наведеним, мишљења смо да је рок за примену Нацрта правилника непримерено кратак као и да у истом није објективно могуће реализовати обавезе из Нацрта правилника. С тим у вези, предлажемо остављање прелазног периода за примену Нацрта правилника у складу са одредбама Директиве.
- У Директиви су поред обавеза пружаоца услуга утврђене и обавезе произвођача опреме, увозника и дистрибутера. У Нацрту правилника утврђене су само обавезе пружаоца услуга. Узимајући у обзир сложеност материје, као и неопходност учествовања више актера у реализацији процеса приступачности, предлажемо да се Нацрт правилника у наведеном сегменту усклади са Директивом, и да се поред обавеза пружаоца услуга предвиде и обавезе других учесника у овом процесу. У супротном, одредбе Нацрта правилника неће моћи да се реализује на свеобухватан начин, у складу са одредбама Директиве, с обзиром да реализација наведеног процеса не зависи само од пружаоца услуга. Иако је у члану 136. став 2. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник Републике Србије“, број 35/23) прописано је да Регулатор ближе уређује посебне обавезе пружаоца услуга у погледу обезбеђивања доступности одређених електронских комуникационих услуга, укључујући и услуге универзалног сервиса и одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом без одређивања обавеза и других учесника у процесу, сматрамо да ће немогуће бити реализована приступачност на адекватан начин.

- У Директиви је направљена градација између врста обавеза омогућавања приступачности, што је изостало у Нацрту правилника. Наиме, све обавезе приступачности не захтевају исте ресурсе за реализацију. С тим у вези, указујемо на регулаторну могућност из Директиве да у одређеним случајевима, у којима би захтеви за приступачност из Директиве представљали несразмерно оптерећење за привредне субјекте, од истих се тражи испуњење обавезе само до мере до које то не представља прекомерно оптерећење. Они захтеви за приступачност за које привредни субјекат сматра да не представљају прекомерно оптерећење требали би да се примене у потпуности. У Нацрту правилника није остављена могућност за фазну примену одређених мера у складу са могућношћу њихове реализације. У складу са наведеним, предлажемо да се у Нацрту правилника предвиди могућност да, уколико захтев за приступачност представља прекомерно оптерећење исти буде примењен само до границе до које то не представља прекомерно оптерећење односно да се исти примени у примереном одложном року када се стекну услови за реализацију.

У даљем наставку текста износимо коментаре на конкретне одредбе Нацрта правилника.

#### **Релевантне одредбе:**

#### **Члан 2. став 1. тачка 1)**

„1) јавно доступна електронска комуникациона услуга је електронска комуникациона услуга која је јавно доступна на комерцијалној основи, укључујући и услугу универзалног сервиса;“

#### **Примедба:**

Чланом 2. дато је значење појединих појмова у смислу Нацрта правилника, при чему се појам наведен у ставу 1. тачка 1) јавно доступна електронска комуникациона услуга не помиње нигде више у тексту.

Сматрамо да је у овом члану, у циљу прецизирања, потребно дати значење појма пружаоца услуга, у смислу овог Нацрта правилника, као и појма одређених електронских комуникационих услуга на које се, поред услуга универзалног сервиса, обавеза обезбеђивања доступности односи, а што је као термин употребљено и у Нацрту Правилника. Наведено је потребно с обзиром да и сам назив Нацрта правилника садржи појам одређене електронске комуникационе услуге а не електронске комуникационе услуге. Сходно изнетом, предлажемо измену, прецизирање и допуну појмовника Нацрта правилника.

#### **Члан 3.**

„Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), у циљу решавања потреба посебних друштвених група, а посебно крајњих корисника са инвалидитетом, као и обезбеђивања избора и једнаког приступа за крајње кориснике са инвалидитетом, формира саветодавни механизам који окупља представнике удружења особа са инвалидитетом, пружалаца услуга и Регулатора, у оквиру ког се утврђује у којој мери је обезбеђена доступност одређених електронских комуникационих услуга, укључујући и услуге универзалног сервиса и

одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом, и дају препоруке о побољшањима у тој области.“

У наведеном члану није прецизирано на које се посебне друштвене групе још мисли у конкретном случају, поред крајњих корисника са инвалидитетом, па је у том смислу потребна прецизнија формулација, **имајући у виду да крајњи корисници са инвалидитетом представљају једину циљну групу корисника** која је обухваћена овим Нацртом правилника. Управо је и у наставку конкретне одредбе наведено да поменути саветодавни механизам утврђује у којој мери је обезбеђена доступност одређених електронских комуникационих услуга, укључујући и услуге универзалног сервиса и одговарајуће терминалне опреме само у односу на крајње кориснике са инвалидитетом. У смислу наведеног потребно је извршити прецизирање.

#### Члан 4.

У члану 4. став 1. тачка 1) потребно да се прецизира и одреди да ли се захтев односи само на комуникационе услуге базирани на јавном плану нумерације и да ли се мисли на слање СМС-ова хитним службама. Нацрт правилник мора да јасно дефинише услуге како би пружаоци услуга имали тачне информације у погледу захтева који се пред њих постављају, а такође и како би корисници са инвалидитетом задовољили своје потребе. Надаље по питању тачке 1, није јасно на који начин пружалац услуга омогућава приступ хитним службама за особе са оштећеним слухом. Пужалац услуга омогућава приступ хитним службама СВИМ корисницима, а не само особама са оштећеним слухом, па је потребно прецизирати ову тачку.

У ставу 1. тачка 2. предметног члана потребно је да се наведу мреже преко којих се очекује симултана говорна и текстуална комуникација, односно да се прецизира да ли су у питању јавне телефонске мреже, мреже за дистрибуцију садржаја или неке друге, као и да се за сваку од њих наведу стандарди конверзије текста у говор. Такође, није јасно на који начин се обезбеђује текстуална комуникација у реалном времену уз говорну комуникацију и у којим ситуацијама.

По питању тачке 3, потребно је прецизирати шта значи „обезбеђивање могућности целокупног разговора, ако је уз говорну комуникацију омогућена и комуникација путем видеа“. Пужалац услуга свакако омогућује „целокупан разговор“, путем видеа или путем аудио.

У ставу 1. тачке 1-3 неопходно је да се дефинише да ли пружаоци услуга дистрибуције медијских садржаја или пружаоци сервиса приступа Интернету који **не** пружају услуге базирани на јавном плану нумерације, имају обавезе из тачака 1-3.

Предлажемо је да се разјасни и преформулише следећи текст: „Обезбеђивање могућности целокупног **разговора** ако је уз **говорну комуникацију** омогућена и комуникација путем видеа“ из става 1. тачке 3) предметног члана. С обзиром да је разговор говорна комуникација, није јасно шта се мисли под **могућности разговора у комуникацији** која већ обухвата и разговор и видео?

Чланом 4. став 1. тачка 4) и став 3. нацрта Правилника предвиђена је обавеза пружаоца услуга да учини доступним контакт адресу, контакт телефон и електронску пошту службе за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом.

Сматрамо да је ову одредбу на крају реченице потребно преформулисати тако да уместо речи „служба за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом“ (наведене у одговарајућем падежу) треба да буде наведено: „служба корисничке подршке надлежне за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом“. Предлог износима са

циљем отклањања различитог тумачења написаних норми из којих се, према употребљеној формулацији у Нацрту правилника, може извући закључак да је обавеза пружаоца услуга да формира посебну службу за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом. Наиме, неспорна је потреба да се особама са инвалидитетом пруже једнаке могућности за приступ службама подршке, међутим корисничку подршку може крајњим корисницима са инвалидитетом да пружа било која служба у чију надлежност је пружалац услуге предвидео овакву подршку, а не посебно формирана служба за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом.

У вези става 1. тачке 5) у коме је предвиђено да: „уговори и рачуни одштампани на начин који омогућава читање особама са оштећеним видом“, потребно је појаснити – да ли се мисли на штампу Брајовом азбуком или на други начин. Овај вид штампе свакако захтева ангажовање специјализоване штампарије.

У ставу 2 члана 4. у следећем тексту : „Пружалац услуга је у обавези да у својој понуди обезбеди доступност терминалне опреме...“ – предлажемо да се у наставку дода **„уколико су доступни на тржишту“**, јер пружаоци услуга не производе терминалну опрему и не могу гарантовати да иста постоји на тржишту. Надаље, потребно је појаснити о каквој се терминалној опреми ради и за које инвалидитете је намењена.

У члану 4. став 4. прописано је да: „Обавештење из ст. 2. и 3. овог члана мора бити истакнуто у пословницама и на веб презентацији пружаоца услуга на начин приступачан крајњим корисницима са инвалидитетом.“. У вези наведене одредбе предлажемо да се прецизира део текста **„на начин приступачан крајњим корисницима са инвалидитетом“** у смислу ближег одређена начина. Наиме, на веб презентацији може се истакнути текстуална порука, говорна порука, видео, али се не може истакнути нпр. тактилна порука за неког ко слабо види и слабо чује или можда за друге врсте инвалидитета који постоје.

## Члан 5.

У члану 5. став 1. предвиђена је обавеза за пружаоца услуге да одговарајућу терминалну опрему учини доступном крајњим корисницима са инвалидитетом и истим се ближе уређује начин обезбеђивања те доступности.

Будући да реализација ове обавезе зависи од техничких карактеристика опреме произвођача која би требала да буде доступна на тржишту, сматрамо да је потребно прецизирати да је испуњење наведене обавезе могуће уколико је у питању одговарајућа терминална опрема са техничким карактеристикама које подржавају испуњење ових обавеза, а која је доступна пружаоцу услуге на тржишту Републике Србије.

У Европској унији, у складу са Уредбом (ЕЗ) 765/2008, стављањем ознаке СЕ на производ произвођач означава да је производ у складу са свим применљивим захтевима за приступачност из ове Директиве и да сходно наведеном преузима потпуну одговорност за тај производ. У складу са наведеним указујемо да је неопходно да се такав стандард усвоји и код нас у овој области.

У ставу 1. тачка 1 подтачка 1) потребно је прецизирати обавезу у којој је предвиђено „звучна сигнализација долазних позива или порука гласнија него што је уобичајено“

У ставу 1. тачка 1 подтачка 2) потребно је прецизирати обавезу у којој је предвиђено **„олакшавање коришћења телефонског уређаја особама са слушним апаратом“** – у смислу начина на који се олакшава.

Такође, предлажемо да се прецизира део текста из става 1. тачке 1) подтачка 3) који гласи „замена звучних сигнала долазних позива и порука визуелном сигнализацијом“, а посебно да ли је неопходна „замена“ или је потребно да апарат има и звучну и визуелну сигнализацију. Мобилни телефон на одређени начин има и визуелну сигнализацију – да ли се то сматра довољном сигнализацијом (осветљај и треперење екрана), а ако не, шта је довољна сигнализација?

Потребно је прецизирати шта значе „позиви једнаки говорном коришћењу текстуалних порука или неког другог визуелног интерфејса“ предвиђени у ставу 1. тачке 4) у смислу какви су то „позиви једнаки говорном коришћењу текстуалних порука“? У члану 5. став 1 тачка 2) се уводи обавеза пружаоца услуга да набави специјално дизајниране тастатуре (1) и апликације за конверзију текста (2). Пружалац услуга нема потребно знање у овој области, тако да је неопходно прецизирати какве се тастатуре и апликације набављају, од којих препоручених произвођача, како се третира цена ових тастатура и апликација. Ако корисник није из социјално угрожене групе (члан 5 став 2), он плаћа ову тастатуру? Како се регулише цена ка кориснику? У смислу наведеног потребно је извршити прецизирање како би се отклонила правна празнина у овом битном сегменту.

У члану 5. став 1. тачка 3) потребно је појаснити на које се услуге мисли и на какав конкретно начин активације.

У члану 5. став 2. је предвиђено да је пружалац услуга у обавези да, без накнаде, обезбеди одговарајућу опрему из става 1. тог члана крајњим корисницима са инвалидитетом, који имају статус социјално угрожених потрошача у складу са законом.

Сматрамо да је потребно да се прецизира или бар напише упућујућа норма на закон којим се дефинише који корисници са инвалидитетом имају статус угрожених потрошача, према којима пружалац услуге има обавезу предвиђену овим чланом.

Поред тога из наведеног става 2. овога члана произилази да се без накнаде одговарајућа терминална опрема обезбеђује само крајњим корисницима са инвалидитетом који су социјално угрожени. Поједини корисници са инвалидитетом немају тај статус па је потребно јасно дефинисати обавезу пружаоца услуга у погледу обезбеђивања терминалне опреме у том случају (да ли се иста нуди корисницима под комерцијалним условима).

Предлажемо да се прецизира текст из члана 5. став 3. у коме је прописано да „Пружалац услуга је у обавези да понуди уређаје који омогућавају позиве једнаке говорним, по цени позива која не премашује цену говорног позива.“ У смислу ближег одређивања шта су „позиви једнаки говорним“ и какви то уређаји омогућавају „позиве једнаке говорним.“

## Члан 6.

„Овај Нацрт правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“, а примењује се од 1. јануара. 2025. године.“

Чланом 6. нацрта Правилника предвиђена је његова примена од 1. јануара 2025. године. С обзиром на велики број обавеза предвиђених за пружаоце услуга у члану 4. сматрамо

да остављени рок за прилагођавање процеса пословања код пружалаца услуга није довољан. Предлажемо да се исти усклади са роковима и прелазним периодом који је предвиђен у Директиви.

С поштовањем,

**ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР**



---

**Владимир Лучић**

THE UNIVERSITY OF CHICAGO

1954

CHICAGO, ILLINOIS

1954

CHICAGO, ILLINOIS

1954

CHICAGO, ILLINOIS

1954