



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

Palmotićeva 2
11103 Beograd

datum: 15.8.2024.
broj: 32/228/24

Predmet: Dostavljanje komentara operatora Yettel d.o.o. na Nacrt Pravilnika o obezbeđivanju dostupnosti elektronskih komunikacionih usluga i terminalne opreme korisnicima sa invaliditetom

Poštovani,

Povodom javnih konsultacija koje je Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator, Ratel) objavilo 16. jula 2024. godine o Nacrtu Pravilnika o obezbeđivanju dostupnosti određenih elektronskih komunikacionih usluga i odgovarajuće terminalne opreme krajnjim korisnicima sa invaliditetom (u daljem tekstu: Nacrt Pravilnika), operator Yettel dostavlja komentare u nastavku teksta.

Načelni komentar:

Nacrt Pravilnika uređuje zaštitu ugroženih kategorija društva, što Yettel kao društveno odgovorna kompanija pozdravlja i u potpunosti podržava. Polazeći od statusa i uloga operatora u sektoru elektronskih komunikacija koji su određeni Zakonom o elektronskim komunikacijama, nisu predviđene aktivnosti razvoja aplikacija i tehničkih rešenja čija je pretežna priroda izvan domena elektronskih komunikacija, te operatori nemaju resurse niti znanje za njihovo sprovođenje. Iz navedenog razloga, odgovornost operatora se svodi na pružanje mreža i usluga za potrebe korišćenja već postojećih tehničkih i aplikativnih rešenja koja imaju za cilj afirmaciju i podršku osetljivim kategorijama stanovništva.

Uzimajući u obzir kompleksnost i osetljivost teme, u nastavku nudimo detaljna objašnjenja i alternativna rešenja u odnosu na predloge u Nacrtu Pravilnika, koja su u domenu odgovornosti pružaoca mreža i usluga elektronskih komunikacija i koja su izvodljiva. Dodatno, kako tema zaštite ugroženih kategorija stanovništva ima širi značaj za društvo u celini, ovo pitanje je neophodno rešavati uz postizanje konsenzusa državnih institucija i svih pružaoca usluga od javnog interesa, uz obavezno uključivanje organizacija i udruženja osoba sa invaliditetom i Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja.

Želeli bismo i da ukažemo da Nacrt Pravilnika treba da uzme u obzir već postojeća rešenja i da ih integriše kako bi se ostvario cilj olakšanog korišćenja usluga od javnog značaja od strane osoba sa invaliditetom i jasno razgraničila odgovornost operatora u odnosu na državne institucije u čijoj je nadležnosti ova tema.

Komentari na pojedinačne članove:

Član 4. stav 1: Kao što je prethodno navedeno, operatori elektronskih komunikacija su odgovorni za dostupnost svojih mreža i usluga osobama sa invaliditetom tako da one mogu olakšano koristiti postojeća aplikativna i tehnička rešenja. S tim u vezi, smatramo da prva rečenica u stavu 1 treba da glasi:

*Pružalac usluga je naročito u obavezi da ~~omogući~~ krajnjim korisnicima sa invaliditetom **pruža elektronske komunikacione mreže i usluge na način da im je omogućeno sledeće:***

U nastavku su komentari na svaku tačku pojedinačno zajedno sa predlogom integracije postojećih rešenjima koja nisu obuhvaćena Nacrtom Pravilnika.

1) pristup hitnim službama za osobe sa oštećenim sluhom;

Ovo rešenje već postoji jer je Kancelarija za informacione tehnologije i elektronsku upravu 2022. godine razvila aplikaciju "SOS za gluve" koja je namenjena za pomoć i olakšano svakodnevno funkcionisanje gluvih i nagluvih osoba. Aplikacija, između ostalog, omogućava korisniku video poziv ka tumaču znakovnog jezika, čet sa tumačem kao i zakazivanje termina za prevodilačke usluge tumača, a može se koristiti i za pozive ka hitnim službama, uz napomenu da operatori već obezbeđuju besplatan internet za njeno korišćenje. Dodatno, nakon uspostavljanja službe 112 svi korisnici uključujući i osobe sa invaliditetom će imati mogućnost da kontaktiraju SMS porukom hitne službe, što će takođe biti besplatno.

Uzimajući navedeno u obzir, potrebno je da se postojeća rešenja uključe u Pravilnik, te da se ovom tačkom operatorima praktično samo potvrdi obaveza obezbeđivanja dodatnog besplatnog interneta koji se može koristiti i za te aplikacije, pa je tačku potrebno preformulisati u skladu sa tim.

2) obezbeđivanje tekstualne komunikacije u realnom vremenu uz govornu komunikaciju;

Kako već postoje javno dostupne aplikacije koje zadovoljavaju funkcionalnost definisanu u ovoj tački, obaveza operatora je da korisnicima eventualno ponudi pregled tih javno dostupnih aplikacija koje konvertuju tekstualnu komunikaciju u govornu i obratno, i da eventualno obezbedi dodatni besplatni internet koji se može koristiti i za te aplikacije. Predlažemo da nam navedeni pregled aplikacija dostavi Regulator u saradnji sa organizacijama i udruženjima osoba sa invaliditetom i Ministarstvom za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, kako bi obaveštenje bilo svrsishodno, verodostojno i priznato od strane institucija odnosno kako korisnici sa invaliditetom ne bi bili dovedeni u zabludu.

Zato predlažemo da se tačka preformuliše u skladu sa navedenim.

3) obezbeđivanje mogućnosti celokupnog razgovora ako je uz govornu komunikaciju omogućena i komunikacija putem videa

Ovu funkcionalnost već ispunjava gorenavedena aplikacija „SOS za gluve“ kao i druge javno dostupne aplikacije korisnicima sa invaliditetom, tako da bi obaveza operatora u ovom smislu eventualno bila da obezbede dodatni besplatni internet koji se može koristiti i za te aplikacije.

Zato predlažemo da ova tačka preformuliše u skladu sa navedenim.

4) pristup službi za odnose sa krajnjim korisnicima sa invaliditetom pružaoca usluga i obezbeđivanje da zatražene informacije budu pristupačne, a po potrebi dostupne i u elektronskoj formi;

Za pristup službi za odnose sa krajnjim korisnicima osobe sa invaliditetom takođe mogu koristiti aplikaciju „SOS za gluve“, Yettel aplikaciju kao i našu internet stranicu. Što se tiče aplikacije „SOS za gluve“ predlažemo da se obim usluga za koje su osobama sa invaliditetom dostupni tumači znakovnog jezika proširi za usluge elektronskih komunikacija, kao i ostale usluge od javnog značaja.

Što se tiče Yettel aplikacije i naše internet stranice, informacije su korisnicima već dostupne u elektronskoj formi, te smatramo da ova tačka samo formalizacija faktičkog stanja i da je ista već ispunjena od strane operatora. Dodatno, u narednom periodu možemo razmotriti opciju da naša internet stranica i/ili aplikacija dobiju i mogućnost čitanja, po ugledu na stranicu eUprave.

5) ugovori i računi odštampani na način koji omogućava čitanje osobama sa oštećenim vidom;

Ispunjenje navedene tačke podrazumeva da svaki pružalac elektronskih komunikacionih usluga nabavi za sebe štampače koji štampaju dokumenta na Brajevoj azbuci, da angažuje tumače koji će prevesti

korisničku dokumentaciju na Brajevu azbuku, da angažuje sudske tumače koji će potvrditi verodostojnost odštampane dokumentacije i obučiti zaposlene za rad sa ovakvim štampačima i korisničkom dokumentacijom, što je izuzetno složeno i zahtevno i ne vidimo opravdanost uvođenja ovakve obaveze isključivo u sektor elektronskih komunikacija. Apsolutno smo saglasni da je osobama sa oštećenim vidom neophodno olakšati korišćenje svih usluga od javnog značaja, a predloženo rešenje zbog svoje kompleksnosti ima smisla uvesti samo na nivou privrede, tako da svi pružaoci usluga od javnog značaja i državne institucije (infostan, elektrodistribucija, vodovod, poreska uprava, PIO Fond itd) budu integrisani u jedinstven sistem, tako da korisnici dobijaju račune i ugovore odštampane na Brajevoj azbuci od svih relevantnih institucija, što će im olakšati korišćenje usluga od javnog značaja.

Budući da se Nacrtom Pravilnika uređuje oblast elektronskih komunikacija, smatramo da je neophodno da predloženo rešenje bude opciono, a da druge dve opcije budu dosadašnji način dostavljanja ugovora i računa pratiocu slabovide osobe, odnosno da operatori obaveste korisnike o javno dostupnim aplikacijama koje konvertuju tekstualnu komunikaciju u govornu, što je i praksa u Evropskoj uniji u kojoj se ne zahteva štampanje korisničke dokumentacije na Brajevoj azbuci već se za prevođenje koriste aplikacije.

Zato predlažemo da tačka glasi „ugovore i račune odštampane na način koji omogućava čitanje osobama sa oštećenim vidom ili dostavljene na uvid pratiocu slepe i slabovide osobe ili dodatni besplatni internet koji se može koristiti i za javno dostupne aplikacije koje prevode tekstualnu komunikaciju u zvučnu“.

6) pisana informacija o proizvodima u poslovnica na način da na svim prodajnim mestima informacije o cenama i karakteristikama uređaja budu izložene uspravno kako bi bile vidljive osobama u kolicima;

Saglasni smo navedenom tačkom, napominjemo da je većina informativnih panela u našim prodavnicama već postavljena tako da zadovoljava navedeni zahtev, ali ćemo izvršiti dodatne provere.

7) prilagođene poslovnice na način da su unutar istih dostupne linije vodilje kojima bi se slepim i slabovidim osobama omogućilo samostalno kretanje.

Ovaj zahtev može da se ispuni na prodajnim mestima koja su u vlasništvu kompanije Yettel, ali je za prodajna mesta koje Yettel zakupljuje potrebno pribaviti saglasnost vlasnika nepokretnosti. Napominjemo i da je za postavljanje linija vodilja neophodno pripremiti i izvesti određene građevinske radove za koje je potrebno vreme. Zato predlažemo da se u Nacrt Pravilnika, kao alternativa, ponudi i mogućnost zakazivanja dolaska slabovide osobe kako bi zaposleni na prodajnom mestu mogli da joj olakšaju boravak i završavanje neophodnih poslova u vezi sa uslugama elektronskih komunikacija.

Član 4. stavovi 3 i 4: Budući da su i do sada postojeće službe za odnose sa korisnicima komunicirale i sa korisnicima sa invaliditetom, lično ili sa njihovim asistentima, smatramo da tu praksu treba nastaviti. Postojeće rešenje se može dodatno unaprediti tako što će se preko „SOS aplikacija za gluve“ uvesti opcija da tumači budu zaduženi i za usluge elektronskih komunikacija, kao što je navedeno komentarima na stav 1. Zato smatramo da ovi članovi treba da se preformulišu u skladu sa navedenim.

Član 4. stav 5: Potrebno je da se precizira na koje se zahteve predmetni stav odnosi (korišćenje usluge, korisnička žalba, informacija o usluzi itd).

Član 4. stav 6: Ovaj zahtev je identičan tački 2 u stavu 1, te je potrebno brisati ga.

Član 5. Obezbeđivanje tražene terminalne opreme podrazumeva drugačiju proceduru i druge dobavljače u odnosu na postojeće. Operatori će proveriti sa svojim vendorima da li postoje uređaji koji zadovoljavaju traženu specifikaciju, ali upućujemo i molbu Regulatoru da u saradnji organizacijama i udruženjima osoba sa invaliditetom i Ministarstvom za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja



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

Matični broj: 20147229
PIB: 104318304
Yettel.rs

obezbedi operatorima listu vendora terminalne opreme sa traženim karakteristikama kako bi se obezbedila jednoobraznost ponude.

Član 5, stav 1: Potrebno je pojašnjenje za navedenu stavku „olakšavanje korišćenja telefonskog uređaja osobama sa slušnim aparatom“.

Član 5, stav 2: Potrebno je precizirati na koji se zakon misli u predmetnom stavu.

Član 6. Uzimajući u obzir sve prethodno navedeno, kompleksnost teme i učesnike koji treba da budu uključeni u rešavanje pitanja zaštite osoba sa invaliditetom, smatramo da implementacija Pravilnika ne može da se sprovede pre 2026. godine pa čak i 2027. godine. S tim u vezi, potrebno je preformulisati navedeni član.

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

Srdačno,

Yettel d.o.o.

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