

ИЗВЕШТАЈ

о резултатима спроведених јавних консултација о Нацрту правилника о обезбеђивању доступности одређених електронских комуникационих услуга и одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом

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

Изради Нацрта правилника се приступило како би се ближе уредиле 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 сагласно одредби члана 136. став 2. Закона.

У складу са чл. 36. и 37. Закона, Регулатор је спровео јавне консултације о Нацрту правилника у периоду од 16. јула до 15. августа 2024. године, како би све заинтересоване стране биле благовремено и правилно информисане о предложеним решењима, чиме би се омогућило да дају и 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-obezbedjivanju-dostupnosti-odredjenikh-elektronskikh-komunikatsionikh-usluga-i-odgovarajutshe-terminalne-opreme-krajnjim-korisnitsima-sa-invaliditetom>), 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 Телеком Србија а.д. (у даљем тексту: Телеком Србија а.д.), А1 Србија d.o.o. Београд (у даљем тексту: А1) и Yettel d.o.o. Београд (у даљем тексту: Yettel).

У наставку, Регулатор даје одговоре на пристигла мишљења.

1. Телеком Србија а.д.

| Мишљење, предлог, коментар | Став Регулатора |
|---|--|
| 1. Начелне примедбе на Нацрт правилника: 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 | Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата. Законско овлашћење за доношење Нацрта правилника је садржано у члану 136. став 2. Закона и односи се на ближе уређивање посебних обавеза пружалаца услуга. |

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.

- Рокови за примену Директиве су утврђени у знатно дужем трајању него у Нацрту правилника, што омогућава стварање претпоставки за адекватну реализација 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 стога 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.

Директива јесте у блиској вези са обавезама утврђеним у Нацрту правилника, међутим у Републици Србији још увек није донет кровни закон којим се уређује приступачност производа и услуга и којим би у потпуности била пренета решења из Директиве у наш правни систем. Свакако, предмет Нацрта правилника нису захтеви за доступност који се односе на производе, укључујући терминалну опрему, правила и услови за стављање знака усаглашености на производе укључујући терминалну опрему, обавезе произвођача, увозника и дистрибутера терминалне опреме. Такође, преношење Директиве у законодавство Републике Србије, између осталог, мора да прати допуна закона којим се уређује тржишни надзор у делу који се односи проверу испуњености критеријума за процену несразмерног оптерећења. Одредбама Закона, није предвиђен институт несразмерног оптерећења пружалаца услуга и Регулатор нема овлашћење да исти пропише и уреди у Нацрту правилника.

Када су у питању рокови за примену Нацрта правилника, имајући у виду да су у пракси већ прихваћена одређена решења која се односе поједине захтеве из Нацрта правилника, као и чињеницу да се Нацрт правилника односи на ужи круг лица у односу на Директиву, тачније само на пружаоце услуга, Регулатор је сагласан да се примена овог правилника продужи на 1. јуни 2026. године.

- 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

| | |
|---|--|
| <p>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 одложеном року када се стекну услови за реализацију.</p> | |
| <p>2. 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;”</p> <p>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</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата. Одредбом члана 136. став 1. тачка 1) Закона прописано је да крајњим корисницима са инвалидитетом мора бити осигурана: 1) доступност електронских комуникационих услуга, укључујући и услуге универзалног сервиса, као и релевантне информације о условима уговора у складу са чланом 126. тог закона које су једнаке услугама које су доступне већини крајњих корисника. У складу са наведеном одредбом Закона, обавеза обезбеђивања доступности односи се на све електронске комуникационе услуге, односно услуге које су једнаке услугама које су доступне већини крајњих корисника. У циљу одређивања електронских комуникационих услуга на које се односи</p> |

| | |
|--|---|
| <p>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.</p> | <p>Нацрт правилника, додат је нови члан 2. који гласи:</p> <p style="text-align: center;">„Подручје примене Члан 2.</p> <p>Овај правилник се примењује: на електронске комуникационе услуге, укључујући и услуге универзалног сервиса, осим услуга преноса сигнала које се користе за пружање услуга комуникације између машина; на терминалну опрему са интерактивним рачунарским својствима која се употребљава за пружање електронских комуникационих услуга, као и у комуникацији према хитним службама помоћу јединственог европског броја за хитне службе „112”.”</p> <p>Када је у питању дефиниција пружаоца услуге, тај појам има значење утврђено у члану 4. став 1. тачка 70) Закона.</p> <p>Додатно, у члану 2. Нацрта правилника (сада члан 3.) додају се тач. 1) и 3) које гласе:</p> <p>„1) интерактивно рачунарско својство је функционалност којом се помаже интеракција људи и уређаја чиме се омогућава обрада и пренос података, говора или видео записа или било која комбинација наведеног;”</p> <p>„3) текстуална комуникација у реалном времену је облик текстуалног разговора у случајевима двосмерне или вишесмерне конференцијске комуникације у којој се унесени текст шаље на такав начин да крајњи корисник има утисак да учествује у континуираној комуникацији на основи знак-по-знак.”</p> |
| <p>3. Члан 3. Нацрта правилника: „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</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата. У члану 3. Нацрта правилника (сада члан 4.), бришу се речи: „посебних друштвених група, а посебно”.</p> |

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.

4. Члан 4. став 1. тачка 1) Нацрта правилника:

У члану 4. став 1. тачка 1) потребно је 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. Пружалац

Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата:

Члан 4. став 1. тач. 1)-3) Нацрта правилника (сада члан 5. став 1. тач. 1)-3)) мења се и гласи:
„Пружалац услуга је нарочито у обавези да омогући крајњим корисницима са инвалидитетом следеће:

- 1) текстуалну комуникацију у реалном времену уз говорну комуникацију;
- 2) могућности комплетног разговора ако је уз говорну комуникацију омогућена и комуникација путем видео-позива;

| | |
|---|--|
| <p>услуга омогућава приступ хитним службама СВИМ корисницима, а не само особама са оштећеним слухом, па је потребно прецизирати ову тачку.</p> | <p>3) комуникацију према хитним службама у којој се употребљавају говор и текст укључујући текстуалну комуникацију у реалном времену, синхронизовано, као и синхронизован видео-запис, ако се нуди, на начин да чини комплетан разговор и пренос до одговарајуће пријемне тачке хитне комуникације за број „112”, у складу са могућностима и техничким карактеристикама опреме пријемне тачке хитне комуникације.“</p> <p>Законом је утврђена обавеза омогућавања приступа хитним службама пружаоцима комуникационе услуге између лица заснованих на коришћењу нумерације, а која се ближе уређује посебним подзаконским актом који доноси надлежно министарство.</p> |
| <p>5. Члан 4. став 1. тачка 2) Нацрта правилника: 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.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата: У члану 4. Нацрта правилника (сада члан 5.), иза става 5. додаје се став 6. који гласи: „Приликом извршавања обавеза из ст. 1-5. овог правилника, пружалац услуга је у обавези да, у највећој могућој мери, поступа у складу са одговарајућим српским стандардима и/или техничким спецификацијама из члана 43. став 1. тачка 1) Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23).” Начин на који се обезбеђује текстуална комуникација у реалном времену дефинисан је у стандарду SRPS EN 301 549 V3.2.1:2021, као и техничком извештају ETSI TR 103 708 V1.1.1 (2022-08).</p> |
| <p>6. Члан 4. став 1. тачка 3) Нацрта правилника По питању тачке 3), потребно је прецизирати шта значи „обезбеђивање могућности целокупног разговора, ако је уз говорну омогућена и комуникација путем видеа”. Пружалац услуга свакако омогућује</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата: У члану 4. став 1. Нацрта правилника (сада члан 5.) реч „целокупног“ замењује речју „комплетног”. Услуга комплетног разговора дефинисана је у члану 4. став 1. тачка 83) Закона као мултимедијална комуникација у</p> |

| | |
|---|--|
| <p>„целокупан разговор”, путем видеа или путем аудиоа.</p> <p>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 базиране на јавном плану нумерације, имају обавезе из тачака 1-3.</p> <p>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?</p> | <p>реалном времену која омогућава двосмеран симетричан пренос видеа, текста и говора између корисника на две или више локација у реалном времену.</p> <p>Такође, релевантне техничке спецификације и извештаји за услугу комплетног разговора су:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ETSI TS 101 470: Total Conversation Access to Emergency Services; -ETSI TR 103 201: Total Conversation for emergency communications; implementation guidelines; -ETSI TS 103 479: Core elements for network independent access to emergency services; -ETSI TR 103 708: RTT Multi-party Conference Calling; -ETSI EG 202 320: Duplex Universal Speech and Text (DUST) communications; - ETSI EG 202 843: Quality of ICT services; Definitions and methods for assessing the QoS parameters of the customer relationship stages other than utilization; -ETSI ES 202 975: Requirements for Relay Services. |
| <p>7. Члан 4. став 1. тачка 4) и став 3. Нацрта правилника:</p> <p>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.</p> <p>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</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата:</p> <p>У члану 4. Нацрта правилника (сада члан 5.) уместо речи „служба за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом”, у одговарајућем падежу, замењују се речима „служба корисничке подршке надлежне за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом”.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>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.</p> | |
| <p>8. Члан 4. став 1. тачка 4) и став 3. Нацрта правилника: У вези са ставом 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.</p> | <p>Одговор на коментар: Штампање на Брајевом писму је начин штампања који је одговарајући за особе са оштећеним видом. Видети одговор на примедбу 2. у тачки 2. овог извештаја.</p> |
| <p>9. Члан 4. став 2. Нацрта правилника: 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.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата : Члан 4. став 2. Нацрта правилника (сада члан 5. став 2.) мења се и гласи: „Пружалац услуга је у обавези да у својој понуди обезбеди терминалну опрему и апликације доступне на тржишту Републике Србије, за услуге прилагођене крајњим корисницима са инвалидитетом, као и да их обавести о томе”. Додатно, стандардом SRPS EN 301 549 V3.2.1:2021 специфицирани су функционални захтеве за доступност који се примењују на производе и услуге информационо-комуникационих технологија, заједно са описом процедура тестирања и методологије евалуације за сваки захтев за доступност у облику који је погодан за употребу у јавним набавкама. Осим тога, терминална опрема се пројектује и производи тако да, између осталих функција, подржава и функције доступности стога њена расположивост на тржишту Републике Србије не може да се доводи у питање. На веб</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>презентацији GARI-ја (<i>Global Accessibility Reporting Initiative</i>), која окупља све водеће произвођаче корисничких уређаја, крајњи корисници са инвалидитетом и друга заинтересована лица могу се информисати у вези са функцијама доступности корисничких уређаја различитих произвођача.</p> |
| <p>10. Члан 4. став 4. Нацрта правилника: 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 бити истакнута текстуална порука, говорна порука, видео, али не може бити истакнута нпр. тактилна порука за неког ко слабо види и слабо чује или можда за друге врсте инвалидитета који постоје.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата: Одговор је дат у тачки 5. ове табеле. Захтеви за доступност веб презентација садржани су стандарду SRPS EN 301 549 V3.2.1:2021.</p> |
| <p>11. Члан 5. став 1. Нацрта правилника: 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</p> | <p>Примедба је размотрена и делимично се прихвата: Одговор је дат у тач. 1. и 9. ове табеле.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>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.</p> | |
| <p>12. Члан 5. Нацрта правилника: 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.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата: Одговор је дат у тачки 5. ове табеле. Сви захтеви за терминалну опрему из члана 5. став 1. Нацрта правилника (сада члан 6. став 1.) специфицирани су у стандарду SRPS EN 301 549 V3.2.1:2021. Извршене су измене и допуне у члану 5. став 1. Нацрта правилника (сада члан 6. став 1.), тако да гласи: „Пружалац услуга је у обавези да учини доступном одговарајућу терминалну опрему крајњим корисницима са инвалидитетом, која треба да омогући да: 1) звучна сигнализација долазних позива или порука буде гласнија него што је уобичајено; 2) коришћење телефонског уређаја особама са слушним апаратом (појачавањем, индуктивним спојем или на други начин), буде олакшано; 3) звучни сигнали долазних позива и порука буду замењени визуелном сигнализацијом; 4) позиви буду једнаки говорном, или путем текстуалне поруке или неког другог визуелног интерфејса, по цени која не премашује цену говорног позива; 5) особама са оштећеним видом или непокретним особама буде омогућено коришћење тастатуре дизајниране у те сврхе; 6) буде омогућено коришћење апликације за конверзију текста у говор и обрнуто; 7) постоји могућност да се одређене услуге активирају гласовним порукама.” Одредба члана 5. став 2. Нацрта правилника (сада члан 6. став 2.) се односи на обавезе за крајње кориснике са инвалидитетом који</p> |

| | |
|---|---|
| <p>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.</p> <p>У члану 5. став 1. тачка 3) потребно је појаснити на које се услуге мисли и на какав конкретно начин активације.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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”.</p> | <p>имају статус социјално угрожених потрошача и мења се тако да гласи:</p> <p>„Пружалац услуга је у обавези да, без накнаде, обезбеди одговарајућу терминалну опрему из става 1. овог члана, крајњим корисницима са инвалидитетом, који имају статус социјално угрожених потрошача у складу са прописима који уређују област социјалне заштите, заштите потрошача, као и област пензијског и инвалидског осигурања.”</p> <p>Додатно, пружаоцима услуга захтеви из Нацрта правилника не би требало да представљају непознаницу, узимајући у обзир процес изградње правног оквира Републике Србије за дигиталну инклузију и приступачност информационо-комуникационих технологија и ранији Закон о електронским комуникацијама (први пут донет 2010. године, са изменама 2012, 2014. и 2018. године) који садржи бројне одредбе које се тичу заштите дигиталних права особа са инвалидитетом.</p> |
| <p>13. Члан 6. Нацрта правилника:</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата:</p> |

| | |
|---|--|
| <p>„Овај Нацрт правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се од 1. јануара. 2025. године.”</p> <p>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.</p> | <p>У члану 6. Нацрта правилника (сада члан 7.) речи „1. јануара. 2025.” замењују се речима „1. јуна 2026. године.”</p> |
|---|--|

2. А1

| Мишљење, предлог, коментар | Став Регулатора |
|---|---|
| <p>1. Члан 3. став 1. Нацрта правилника:</p> <p>Чланом 3. став 1. Нацрта правилника прописано је да 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.</p> <p>А1 је мишљења да је пре ступања на снагу Правилника, неопходно да Регулатор прибави претходно мишљење на Нацрт правилника од стране представника удружења особа са инвалидитетом, али и надлежног Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, које између осталог обавља послове државне управе који се односе на инвалидске организације и удружења.</p> | <p>Одговор на коментар:</p> <p>Законом није прописана обавеза да Регулатор прибавља претходна мишљења државних органа и других организација, јавних предузећа, установа и удружења, у поступку доношења акта из своје надлежности. Регулатор сагласно члану 36. став 1. спроводи јавне консултације, ради прибављања мишљења стручне и шире јавности о утицају предложених мера на тржиште електронских комуникација, тржишта поштанских услуга и информационе безбедности и сагласно члану 27. став 2. Закона има обавезу, између осталог, објављивања донетих аката, у складу са законом којим се уређује државна управа. У складу са чланом 57. став 1. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10, 99/14, 30/18 – др. закон и 47/18), од министарства надлежног за област електронских комуникација Регулатор прибавља мишљење о уставности и законитости донетих аката. Формирање саветодавног механизма управо има за циљ да се размотре мишљења свих релевантних субјеката у предметној материји, а у оквиру надлежности и кроз сарадњу са другим државним органима.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Регулатор је, такође, упутио позив регистрованим удружењима особа са инвалидитетом да доставе примедбе на Нацрт правилника.</p> |
| <p>2. Члан 4. став 1. Нацрта правилника: Чланом 4. став 1. тачка 5) Нацрта правилника прописано је да је пружалац услуга нарочито у обавези да омогући крајњим корисницима са инвалидитетом да су уговори и рачуни одштампани на начин који омогућава читање особама са оштећеним видом. А1 Србија је мишљења да је предметну одредбу неопходно ускладити са одредбама члана 138. Закона о електронским комуникацијама, али и упоредном праксом у Европској унији у погледу обезбеђивања читања уговора и рачуна особама са оштећеним видом. Наиме, чланом 138. став 1. Закона прописано је да је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да крајњем кориснику изда рачун за услуге електронских комуникација у електронском облику, о чему га благовремено и на погодан начин обавештава. У складу са наведеним, претпостављени начин достављања рачуна, према Закону, је у електронском облику, а рачун се издаје, без накнаде, у папирном облику, на захтев крајњег корисника или уколико не постоје техничке могућности за пријем рачуна у електронском облику. С друге стране, анализом упоредне праксе у Европској унији утврђено је да се у појединим државама Европске Уније могућност читања уговора и рачуна особама са оштећеним видом обезбеђује коришћењем апликација које омогућавају претварање текста у звук. Примера ради, иако је Хрватским Правилником о начину и увјетима обављања делатности електронских комуникацијских мрежа и услуга, и то чланом 33. став 2. тачка 5) прописано да</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата: У члану 4. став 1. тач. 5) и 6) Нацрта правилника (сада члан 5.) мењају се тако да гласе: „5) на захтев особа са оштећеним видом, информације о условима уговора, уговори и рачуни одштампане на начин који омогућава њихово читање, односно коришћење апликација које омогућавају претварање текста у говор; 6) информације о производима на начин да у пословницама, на свим продајним местима обавештење о ценама и карактеристикама уређаја буде доступно особама које за кретање користе колица;”</p> |

неопходне услуге које оператори јавно доступних електроничких комуникацијских услуга без посебне накнаде морају учинити доступним особама с инвалидитетом обухваћају најмање уговоре и рачуне тискане на начин који омогућава читање особама с оштећењима вида, у Републици Хрватској се овај регулаторни захтев испуњава на начин да се крајњи корисници са оштећеним видом упућују на коришћење специјализованих апликација које претварају текст у звук.

У прилог наведеном говори и чињеница да је крајем 2022. године Канцеларија за е-Управу у сарадњи са Кабинетом председника Владе развила апликацију за особе са оштећеним слухом „СОС за глуве” и да би се интеграцијом пружаоца услуга са предметном апликацијом обезбедило испуњење неких од захтева који се Нацртом правилника налажу, а то је:

- 1) приступ хитним службама за особе са оштећеним слухом;
- 2) обезбеђивање могућности целокупног разговора ако је уз говорну комуникацију омогућена и комуникација путем видеа;
- 3) читање уговора и рачуна за особе са оштећеним видом.

Додатно, чланом 4. став 1. тачка б) Нацрта правилника прописује се да је пружалац услуга нарочито у обавези да омогући крајњим корисницима са инвалидитетом да писане информације о производима у пословницама на начин да на свим продајним местима информације о ценама и карактеристикама уређаја буду изложене усправно како би биле видљиве особама у колицима.

А1 Србија је мишљења да предметна одредба није у најбољем интересу крајњих корисника, односно особа у колицима, имајући у виду чињеницу да пружаоци услуга имају велики број производа и тарифа које су у понуди, те истицање свих цена и карактеристика на горе описан

| | |
|--|--|
| <p>начин, никако неће обезбеди видљивост истих за све производе и тарифе у понуди. С тим у вези, мишљења смо да би се интереси крајњих корисника, особа у колицима, могли заштити кроз другачије механизме, као што је омогућавање корисницима да најаве долазак у продајно место пружаоца услуге.</p> <p>Наиме, А1 Србија је у претходном периоду, у циљу заштите крајњих корисника особа са инвалидитетом, увела „Inclusio sistem”, који између осталог подразумева и обезбеђивање корисничке апликације која је намењена особама са инвалидитетом и која омогућава корисницима да затраже специфичну помоћ која им је потребна када приступају одређеном А1 Србија објекту. Имајући у виду наведено, предлагемо да се изврше измене тачака 5) и 6) у члану 4. став 1) Нацрта правилника, тако да исте гласе:</p> <p>„Пружалац услуга је нарочито у обавези да омогући крајњим корисницима са инвалидитетом следеће:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5) уговори и рачуни одштампани на начин који омогућава читање особама са оштећеним видом, односно да се читање уговора и рачуна особама са оштећеним видом обезбеди кроз апликацију за конверзије текста у говор и обрнуто; 6) информација о производима у пословницама на начин да на свим продајним местима информације о ценама и карактеристикама уређаја буду доступне особама у колицима.” | |
| <p>3. Члан 6. Нацрта правилника:</p> <p>Имајући у виду све напред наведено, а посебно чињеницу да се Нацртом правилника уведе новине које ће неминовно проузроковати радове на развоју система пружалаца услуга, као и радове на прилагођавању целокупног пословања пружаоца услуга, укључујући и радове на адаптацији продајних места пружаоца услуга, предлагемо да се одреди дужи рок за примену новог Правилника,</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата:</p> <p>У члану 6. Нацрта правилника (сада члан 7.) речи „1. јануара. 2025.” замењују се речима „1. јуна 2026. године.”</p> |

| | |
|--|--|
| односно да се изврши измена члана 6. Нацрта правилника, тако да исти гласи: „Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се од 1. јула 2025. године.” | |
|--|--|

3. Yettel

| Мишљење, предлог, коментар | Став Регулатора |
|--|---|
| <p>1. Начелни коментар:</p> <p>Нацрт Правилника уређује заштиту угрожених категорија друштва, што Yettel као друштвено одговорна компанија поздравља и у потпуности подржава. Полазећи од статуса и улога оператора у сектору електронских комуникација који су одређени Законом, нису предвиђене активности развоја апликација и техничких решења чија је претежна природа изван домена електронских комуникација, то оператори немају ресурсе нити знање за њихово спровођење. Из наведеног разлога, одговорност оператора се своди на пружање мрежа и услуга за потребе коришћења већ постојећих техничких и апликативних решења која имају за циљ афирмацију и подршку осетљивим категоријама становништва.</p> <p>Узимајући у обзир комплексност и осетљивост теме, у наставку нудимо детаљна објашњења и алтернативна решења у односу на предлоге у Нацрту правилника, која су у домену одговорности пружаоца мрежа и услуга електронских комуникација и која су изводљива. Додатно, како тема заштите угрожених категорија становништва има шири значај за друштво у целини, ово питање је неопходно решавати уз постизање консензуса државних институција и свих пружаоца услуга од јавног интереса, уз обавезно укључивање организација и удружења особа са инвалидитетом и Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Желели бисмо</p> | <p>Одговор на коментар:</p> <p>У складу са овлашћењем датим у члану 136. став 2. Закона, 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. Постојећа техничка и апликативна решења која нису препозната у Закону, не могу у Нацрту правилника бити именована и интегрисана. Међутим, то не искључује могућност да пружалац услуге користи постојећа решења уколико процени да на тај начин испуњава све захтеве из члана 136. Закона, Нацрта правилника и прописа којима се уређује приступ хитним службама и јединственом броју за хитне службе 112.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>и да укажемо да Нацрт правилника треба да узме у обзир већ постојећа решења и да их интегрише како би се остварио циљ олакшаног коришћења услуга од јавног значаја од стране особа са инвалидитетом и јасно разграничила одговорност оператора у односу на државне институције у чијој је надлежности ова тема.</p> | |
| <p>2. Члан 4. став 1. тачка 1) Нацрта правилника</p> <p>Оператори електронских комуникација су одговорни за доступност својих мрежа и услуга особама са инвалидитетом тако да оне могу олакшано користити постојећа апликативна и техничка решења. С тим у вези, сматрамо да прва реченица у ставу 1. треба да гласи:</p> <p>„Пружалац услуга је нарочито у обавези да крајњим корисницима са инвалидитетом пружа електронске комуникационе мреже и услуге на начин да им је омогућено следеће:”</p> <p>Коментари на сваку тачку појединачно заједно са предлогом интеграције постојећих решењима, која нису обухваћена Нацртом правилника.</p> <p>1) приступ хитним службама за особе са оштећеним слухом;</p> <p>Ово решење већ постоји јер је Канцеларија за информационе технологије и електронску управу 2022. године развила апликацију СОС за глуве” која је намењена за помоћ и олакшано свакодневно функционисање глувих и наглувих особа. Апликација, између осталог, омогућава кориснику видео позив ка тумачу знаковног језика, чет са тумачем као и заказивање термина за преводилачке услуге тумача, а може се користити и за позиве ка хитним службама, уз напомену да оператори већ обезбеђују бесплатан интернет за њено коришћење. Додатно, након успостављања службе 112 сви корисници укључујући и особе са инвалидитетом ће имати могућност да</p> | <p>Примедба је размотрена и не прихвата се: Одговор је дат у тачки 1. ове табеле.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>контактирају СМС поруком хитне службе, што ће такође бити бесплатно.</p> <p>Узимајући наведено у обзир, потребно је да се постојећа решења укључе у Нацрт правилник, те да се овом тачком операторима практично само потврди обавеза обезбеђивања додатног бесплатног интернета који се може користити и за те апликације, па је тачку потребно преформулисати у складу са тим.</p> | |
| <p>3. Члан 4. став 1. тачка 2) Нацрта правилника:</p> <p>2) обезбеђивање текстуалне комуникације у реалном времену уз говорну комуникацију; Како већ постоје јавно доступне апликације које задовољавају функционалност дефинисану у овој тачки, обавеза оператора је да корисницима евентуално понуди преглед тих јавно доступних апликација које конвертују текстуалну комуникацију у говорну и обратно, и да евентуално обезбеди додатни бесплатни интернет који се може користити и за те апликације. Предлажемо да нам наведени преглед апликација достави Регулатор у сарадњи са организацијама и удружењима особа са инвалидитетом и Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, како би обавештење било сврсисходно, веродостојно и признато од стране институција односно како корисници са инвалидитетом не би били доведени у заблуду.</p> <p>Зато предлажемо да се тачка преформулише у складу са наведеним.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата:</p> <p>Као што је одговорено у тачки 1. ове табеле пружалац услуге може да користи постојећа решења уколико процени да на тај начин испуњава све захтеве из члана 136. Закона, Нацрта правилника и прописа којим се уређује приступ хитним службама и јединственом броју за хитне службе 112. Нормативно се овај предлог не може унети у правилник, нити утврђивати овлашћења и обавезе Регулатору који нису утврђени у Закону.</p> <p>Након почетка примене предметног прописа, у оквиру своје надлежности и овлашћења, а посебно у оквиру деловања саветодавног механизма из члана 3. Нацрта правилника (сада члан 4.), Регулатор ће утврђивати у којој мери је обезбеђена доступност одређених електронских комуникационих услуга, укључујући и услуге универзалног сервиса и одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом, и давати препоруке о побољшањима у тој области.</p> |
| <p>4. Члан 4. став 1. тачка 3):</p> <p>3) обезбеђивање могућности целокупног разговора ако је уз говорну комуникацију омогућена и комуникација путем видеа; Ову функционалност већ испуњава горе наведена апликација „СОС за глуве” као и друге јавно доступне апликације корисницима са инвалидитетом, тако да би обавеза оператора у овом смислу евентуално била да обезбеде додатни</p> | <p>Примедба је размотрена и не прихвата се:</p> <p>Одговор је дат у тачки 1. ове табеле.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>бесплатни интернет који се може користити и за те апликације. Зато предлажемо да ова тачка преформулише у складу са наведеним.</p> | |
| <p>5. Члан 4. став 1. тачка 4): 4) приступ служби за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом пружаоца услуга и обезбеђивање да затражене информације буду приступачне, а по потреби доступне и у електронској форми; За приступ служби за односе са крајњим корисницима особе са инвалидитетом такође могу користити апликацију СОС за глуве”, Yettel апликацију као и нашу интернет страницу. Што се тиче апликације „СОС за глуве” предлажемо да се обим услуга за које су особама са инвалидитетом доступни тумачи знаковног језика прошири за услуге електронских комуникација, као и остале услуге од јавног значаја. Што се тиче Yettel апликације и наше интернет странице, информације су корисницима већ доступне у електронској форми, те сматрамо да ова тачка само формализација фактичког стања и да је иста већ испуњена од стране оператора. Додатно, у наредном периоду можемо размотрити опцију да наша интернет страница и/или апликација добију и могућност читања, по угледу на страницу еУправе.</p> | <p>Одговор на коментар: Као што је одговорено у тачки 1. ове табеле пружалац услуге може да користи постојећа решења уколико процени да на тај начин испуњава све захтеве из члана 136. Закона, правилника који доноси Регулатор на основу наведеног члана Закона и прописа којим се уређује приступ хитним службама и јединственом броју за хитне службе 112. Што се тиче апликације „СОС за глуве”, Регулатор није надлежан за њену надоградњу, али ће на захтев надлежног органа, у складу са својим надлежностима и овлашћењима, дати свој допринос у делу који се односи на захтеве прописане овим правилником. Додатно, тренутно је у развоју хармонизовани стандард за доступност услуга подршке у вези са производима и услугама (за инфо пулт, позивне центре, техничку подршку, посредничке услуге и услуге обуке), чијим доношењем ће пружаоцима услуга бити олакшано испуњавање прописаних захтева.</p> |
| <p>6. Члан 4. став 1. тачка 5): 5) уговори и рачуни одштампани на начин који омогућава читање особама са оштећеним видом; Испуњење наведене тачке подразумева да сваки пружалац електронских комуникационих услуга набави а себе штампаче који штампају документа на Брајевој азбуци, да ангажује тумаче који ће превести корисничку документацију на Брајеву азбуку, да ангажује судске тумаче који ће потврдити веродостојност одштампане документације и обучи запослене за рад са оваквим штампачима и</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата. Видети одговор на примедбу 2. у тачки 2. овог извештаја.</p> |

корисничком документацијом, што је изузетно сложено и захтевно и не видимо оправданост увођења овакве обавезе искључиво у сектору електронских комуникација. Апсолутно смо сагласни да је особама са оштећеним видом неопходно олакшати коришћење свих услуга од јавног значаја, а предложено решење због своје комплексности има смисла увести само на нивоу привреде, тако да сви пружаоци услуга од јавног значаја и државне институције (инфостан, електродистрибуција, водовод, пореска управа, ПИО фонд итд.) буду интегрисани у јединствен систем, тако да корисници добијају рачуне и уговоре одштампане на Брајевој азбуци од свих релевантних институција, што ће им олакшати коришћење услуга од јавног значаја. Будући да се Нацртом Правилника уређује област електронских комуникација, сматрамо да је неопходно да предложено решење буде опционо, а да друге две опције буду досадашњи начин достављања уговора и рачуна пратиоцу слабовиде особе, односно да оператори обавесте кориснике о јавно доступним апликацијама које конвертују текстуалну комуникацију у говорну, што је и пракса у Европској унији у којој се не захтева штампање корисничке документације на Брајевој азбуци већ се за превођење користе апликације. Зато предлажемо да тачка гласи: „Уговоре и рачуне одштампане на начин који омогућава читање особама са оштећеним видом или достављене на увид пратиоцу слепе и слабовиде особе или додатни бесплатни интернет који се може користити и за јавно доступне апликације које преводе текстуалну комуникацију у звучну”.

7. Члан 4. став 1. тачка б):

б) писана информација о производима у пословницама на начин да на свим продајним местима информације о ценама и карактеристикама уређаја буду изложене

Коментар је размотрен.

Видети одговор на примедбу 2. у тачки 2. овог извештаја.

| | |
|--|--|
| <p>усправно како би биле видљиве особама у колицима;</p> <p>Сагласни смо наведеном тачком, напомињемо да је већина информативних панела у нашим продавницама већ постављена тако да задовољава наведени захтев, али ћемо извршити додатне провере.</p> | |
| <p>8. Члан 4. став 1. тачка 7) Нацрта правилника:</p> <p>7) прилагођене пословнице на начин да су унутар истих доступне линије водиле којима би се слепим и слабовидим особама омогућило самостално кретање.</p> <p>Овај захтев може да се испуни на продајним местима која су у власништву компаније Yettel, али је за продајна места које Yettel закупује потребно прибавити сагласност власника непокретности.</p> <p>Напомињемо и да је за постављање линија водила неопходно припремити и извести одређене грађевинске радове за које је потребно време. Зато предлажемо да се у Нацрт Правилника, као алтернатива, понуди и могућност заказивања доласка слабовиде особе како би запослени на продајном месту могли да јој олакшају боравак и завршавање неопходних послова у вези са услугама електронских комуникација.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата.</p> <p>У члану 6. (сада члан 7.) Нацрта правилника измењен је датум почетка његове примене (видети одговор у тачки 15. ове табеле). Извођење грађевинских радова на продајним местима је у домену примене других закона, између осталих, закона којим се уређује планирање и изградња и прописа којима се уређује планирање, пројектовање и изградња објеката којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама.</p> |
| <p>9. Члан 4. ст. 3. и 4. Нацрта правилника</p> <p>Будући да су и до сада постојеће службе за односе са корисницима комуницирале и са корисницима са инвалидитетом, лично или са њиховим асистентима, сматрамо да ту праксу треба наставити.</p> <p>Постојеће решење се може додатно унапредити тако што ће се преко „СОС апликација за глуве“ увести опција да тумачи буду задужени и за услуге електронских комуникација, као што је наведено у коментарима на став 1. члана 4. Нацрта правилника. Зато сматрамо да ови чланови треба да се преформулишу у складу са наведеним.</p> | <p>Примедба је размотрена и не прихвата се:</p> <p>Одговор је дат у тачки 1. ове табеле.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>10. Члан 4. став 5. Нацрта правилника Потребно је да се прецизира на које се захтеве предметни став односи (коришћење услуге, корисничка жалба, информација о услузи итд).</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата: Захтеви се односе на приступ услузи и обезбеђивање одговарајуће терминалне опреме. Измењен је члан 4. став 5. Нацрта правилника (сада члан 5. став 7.) који гласи: „Пружалац услуга је у обавези да извештаје о важећој понуди терминалне опреме и апликација, као и поднетим и реализованим захтевима крајњих корисника са инвалидитетом за приступ услугама и обезбеђивање одговарајуће терминалне опреме, достави Регулатору једном годишње, а најкасније до 15. фебруара текуће године за претходну годину.”</p> |
| <p>11. Члан 4. став 6. Нацрта правилника Овај захтев је идентичан тачки 2) у ставу 1, те је потребно брисати га.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата: Није у питању исти захтев. Захтев се односи на омогућавање одговарајућег приступа корисничкој подршци (информативним пултовима у пословницама, позивним центрима и техничкој подршци) корисницима са оштећеним слухом. Члан 4. став 6. Нацрта правилника (сада члан 5. став 5.) мења се и гласи: „Пружалац услуга је у обавези да за приступ служби корисничке подршке надлежне за односе са крајњим корисницима са инвалидитетом, обезбеди двосмерну текстуалну комуникацију, уместо комуникације говором, крајњим корисницима са оштећеним слухом.”</p> |

| | |
|---|--|
| <p>12. Члан 5. Нацрта правилника Обезбеђивање тражене терминалне опреме подразумева другачију процедуру и друге добављаче у односу на постојеће. Оператори ће проверити са својим вендорима да ли постоје уређаји који задовољавају тражену спецификацију, али упућујемо и молбу Регулатору да у сарадњи са организацијама и удружењима особа са инвалидитетом и Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања обезбеди операторима листу вендора терминалне опреме са траженим карактеристикама како би се обезбедила једнообразност понуде.</p> | <p>Одговор на коментар: Након почетка примене предметног прописа, у оквиру своје надлежности и овлашћења, а посебно у оквиру деловања саветодавног механизма из члана 3. Нацрта правилника (сада члана 4.), Регулатор ће утврђивати у којој мери је обезбеђена доступност одређених електронских комуникационих услуга, укључујући и услуге универзалног сервиса и одговарајуће терминалне опреме крајњим корисницима са инвалидитетом, и давати препоруке о побољшањима у тој области. Међутим, Регулатор може да даје само препоруке и стручна мишљења која не нарушавају развој конкуренције на тржишту терминалне опреме у Републици Србији и право крајњих корисника да користе терминалну опрему по свом избору.</p> |
| <p>13. Члан 5. став 1 Нацрта правилника Потребно је појашњење за наведену ставку „олакшавање коришћења телефонског уређаја особама са слушним апаратом”.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата: Видети одговор на примедбу 12. у тачки 1. овог извештаја, у делу који се односи на измене и допуне у члану 5. став 1. Нацрта правилника (сада члан 6.).</p> |
| <p>14. Члан 5. став 2. Нацрта правилника Потребно је прецизирати на који се закон мисли у предметном ставу.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата: Допуњена је формулација члана 5. став 2. Нацрта правилника (сада члан 6. став 2.) и гласи: „Пружалац услуга је у обавези да, без накнаде, обезбеди одговарајућу терминалну опрему из става 1. овог члана, крајњим корисницима са инвалидитетом, који имају статус социјално угрожених потрошача у складу са прописима који уређују област социјалне заштите, заштите потрошача, као и област пензијског и инвалидског осигурања.“</p> |
| <p>15. Члан 6. Нацрта правилника Узимајући у обзир све претходно наведено, комплексност теме и учеснике који треба да буду укључени у решавање питања заштите особа са инвалидитетом, сматрамо да имплементација Нацрта правилника не може да се спроведе пре 2026. године па чак и 2027. године. С тим у вези, потребно је преформулисати наведени члан.</p> | <p>Примедба је размотрена и предлог се прихвата: У члан у 6. Нацрта правилника (сада члан 7.) речи „1. јануара 2025.” замењују се речима „1. јуна 2026. године.”</p> |