

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2.

ДЕЛОВОДНИ БРОЈ: 431250/1-2024

ДАТУМ: 30.09.2024

ИНТЕРНИ БРОЈ: 10-20797-2024

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 информацијама о условима уговора које је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да објави, начину њихове објаве и роковима, обрасцу сажетка уговора и садржају обавештења о намери једностране измене услова уговора и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен

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 информацијама о условима уговора које је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да објави, начину њихове објаве и роковима, обрасцу сажетка уговора и садржају обавештења о намери једностране измене услова уговора и праву крајњег корисника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен (у даљем тексту:Нацрт правилника).

Опште примедбе:

Анализирајући предметни Нацрт правилника уочили смо да се истом могу упутити приговори, пре свега, методолошке природе, имајући у виду да у великој мери садржи одредбе које су идентичне или текстуално у великој мери одговарају одредбама из важећег Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС 35/23“ у даљем тексту: Закон).

С тим у вези, постављамо и истичемо опште, претходно питање оправданости подзаконског уређивања елемената који чине предмет Нацрта правилника на овакав начин, имајући у виду познати и општеприхваћени правни принцип да подзаконски акт треба да буде разрада закона и конкретних законских решења, а не преузимање и понављање одредаба из закона. Уколико би се у претпостављеним околностима важења скоро идентичних одредби у Закону и у Правилнику, као подзаконском акту,

поставило питање већег правног значаја и предности у примени тих одредби, свакако би предност имале одредбе Закона, што Правилник оставља без значаја.

У прилог томе, истичемо члан 45. са насловом Преузимање одредаба вишег акта, из важећих Јединствених методолошких правила за израду прописа, којим се утврђује, поред осталог, да се у подзаконски пропис не могу преузимати одредбе закона, изузев оних одредаба које треба да се разраде ближим уређивањем, при чему треба водити рачуна да се

1) тим понављањем не измени суштина и смисао поновљене одредбе;

2) поновљена одредба тако формулише да из ње јасно произлази да права и обавезе проистичу из закона, а не из подзаконског прописа.

Чињеница је да преузетим одредбама Закона нису измењени, нити разрађени њихова суштина и смисао, те није јасан овакав начин подзаконског уређивања одређене материје.

Коментари на релевантне одредбе:

Члан 2.

Предлажемо брисање овог члана Нацрта Правилника имајући у виду да члан 125. Закона није наведен у преамбули Нацрта правилника, нити је предвиђено да се одредбе истог ближе опишу у подзаконском акту.

Члан 3.

У циљу избегавања недоумица, предлажемо да се став 1. овог члана Нацрта правилника усклади са чланом 126. став 1. Закона тако да став гласи:

„Пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге, осим пружаоца услуге комуникације између машина, дужан је да пре закључења уговора са потрошачима, односно крајњим корисницима где је посебно назначено, пружи информације које нарочито укључују.“

Ова законска одредба је недовољно јасна, у смислу прецизирања корисника на које се свака од обавеза из овога члана Закона односи. Несумњиво је да иста обухвата потрошаче, али поставља се питање на које крајње кориснике се односи. Да ли на све крајње кориснике или само на оне који су изједначени са потрошачима (микро и мала правна лица и непрофитне организације). У том смислу се очекивала разрада конкретне законске одредбе.

Напомињемо да је у ставу 1. тачка 6) овога члана 3. конкретно право, које се односи на повраћај преосталог износа, реферисано на крајњег корисника а не на потрошача како је то предвиђено Законом те је ову одредбу потребно у том смислу ускладити.

Члан 4.

Као и у члану 3. Нацрта правилника и у овом члану став 1. тачка 5) постоји термилошка неусклађеност са одредбама Закона будући да се у тој одредби помињу „крајњи корисници“ док је у Закону у члану 126. став 2. тачка 6) предвиђен термин „потрошачи“;

У ставу 1. тачка б) овога члана дефинисана је обавеза пружаоцима услуга приступа интернету и јавно доступних комуникационих услуга између лица, да су између осталог, дужни да обезбеде и информације о омогућавању транспарентности рачуна, праћење и **контролу** потрошње.....

У Закону ова обавеза је дефинисана у ужем обиму, кроз омогућавање транспарентности рачуна и праћење потрошње, те у том смислу **предлажемо брисање речи „контролу“**. Законом таква обавеза није предвиђена, тако да се намеће закључак да је наведеним чланом нацрта Правилника поменуто законска одредба допуњена што се не може вршити подзаконским актом. Сврха подзаконског акта је да ближе опише законску норму а не да исту препише и/или пропише додатне обавезе.

У том смислу поред наведеног, износимо **предлог за брисање** у овом члану став 1. тачка б) и то :

-дела одредбе у подтачки (1) у којем се даје право крајњем кориснику **да на захтев добије без накнаде руту међународних позива са локацијом где се позив завршава**, јер исти представљају поверљиве податке и нема никакво оправдање у сврси која се самом нормом жели постићи;

-подтачку (2) **да у уговору наведе врсте услуга за које постоје техничке могућности да се обезбеди контрола трошкова**, јер исто није сагласно одредби 142. Закона – Контрола трошкова, којим су већ јасно наведене обавезе оператора, у којима није предвиђено да у уговору наведе врсте услуга за које постоје техничке могућности да се обезбеди контрола трошкова и

-дела норме у подтачки (3) који се односи на **погранична подручја**, као и дела норме који предвиђа да **у случају недостављања овог обавештења, крајњи корисник није у обавези да плати потрошњу остварену у ромингу**, јер је та обавеза, која је за пружаоце услуга већ предвиђена чланом 126. став 8. Закона, дефинисана Законом уз додатак да се достављање конкретног обавештења из ове подтачке врши „у складу са техничким могућностима“ и да се доставља „приликом сваког појединачног уласка крајњег корисника у нову у роминг зону“. Из наведеног се закључује да ова законска одредба не наводи погранична подручја а да законодавац ни у ком случају није предвидео да крајњи корисник у случају недостављања овог обавештења, није у обавези да плати потрошњу остварену у ромингу.

У истом члану 4. став 1. тачка 12) Нацрта правилника који се односи на информације о поступању са подацима о личности сматрамо да је уместо употребљене речи „у контексту“ **прикладније употребити реч „у циљу“**.

Члан 5.

У члану 5. став 1. тачка 2) Нацрта правилника сматрамо да је потребно брисати одредбе којима се разрађују питања начина уношења података у именик, изричитог пристанака крајњег корисника на унос података, врсте података о личности који се уносе за физичка и правна лица, јер је то предмет Правилника о условима приступа и коришћењу података из јавних телефонских именика, као и извршити упућивање на одредбе тог правилника.

Члан 6.

Сходно овом члану став 1. тачка 1) „пужаоци услуга приступа интернету, дужни су да крајњим корисницима обезбеде и следеће информације о: мерама управљања

саобраћајем и њиховом утицају на квалитет услуге приступа интернету, приватности крајњих корисника, заштити података о личности, односно обради личних података која мора бити потребна и пропорционална за постизање ефикасног и оптималног коришћења ресурса, спречавања настанка загушења и успоравања рада електронске комуникационе мреже“. У циљу разумевања норме молимо за објашњење како заштита података о личности, односно обрада личних података која мора бити потребна и пропорционална за постизање ефикасног и оптималног коришћења ресурса утиче на спречавања настанка загушења и успоравања рада електронске комуникационе мреже“

У истом ставу 1. тачка 5) потребно је направити изузетак од предвиђеног права корисника на сразмерно умањење износа месечне претплате у случају кварова и сметњи који су последица објективних услова који се нису могли предвидети, избећи односно уклонити.

Члан 10.

У ставу 1 тачка 4) предлажемо брисање речи право крајњег корисника да у случају непостојања техничких могућности за сеобу услуге на другу локацију није дужан да пружаоцу услуге плати накнаду штете услед превременог раскида уговора, јер исто ни на који начин није дефинисано Законом. Закон чак термин „сеоба“ не препознаје нити у дефиницијама нити у самим одредбама истог. Додатно, указујемо, а такви су случајеви забележени и у пракси, да би утврђивање наведеног права крајњег корисника отворило могућност злоупотреба, у смислу да би наведено право омогућило крајњем кориснику да раскине уговорни однос пре истека обавезног периода на који је исти закључен, уз остваривање свих погодности до момента раскида и без било каквих финансијских последица, једноставним подношењем захтева за сеобу услуге на локацију за коју је крајњем кориснику познато да оператор нема техничких могућности за реализацију конкретне услуге.

Надаље, **предлажемо брисање** и речи „рокове за реализацију услуга у односу на тренутак закључења уговора и последице кашњења у реализацији успостављања услуге крајњем кориснику, начин и услове делимичног и потпуног обустављања услуга, обавезу обавештавања крајњег корисника у циљу спречавања прекомерне потрошње и омогућавања контроле трошкова, могућности и ограничења идентификације позива, услугу родитељске контроле, услове и начин обраде података о личности, саобраћају и локацији, поступање у случају злонамерних или узнемирујућих позива, незатражене поруке и позиве, начин, сврху и услове за процену солвентности крајњег корисника, и друго“. Наиме, у наведеном делу су побројани скоро сви поднаслови из „корисничког дела Закона“. Није јасна сврха наведеног у делу одредбе која се зове стандардни услови уговора, имајући у виду да сходно Закону, саставни део уговора чине општи услови - односно информације о условима уговора из члана 126. Закона – који су у нацрту Правилника објашњени у члановима 3-6 и сажетак уговора. Дакле део који предлажемо да се обрише не чини обавезне елементе уговора већ наводи услове под којима се услуге пружају крајњим корисницима а које су већ ближе објашњене у општим условима уговора.

Члан 11.

У ставу 1. овог члана који гласи „Међусобна права и обавезе пружаоца услуге и крајњег корисника уређују се уговором који се закључује у писаном облику, у складу са законом.“ предлажемо брисање речи „који се закључује у писаном облику“.

Алтернативно, у циљу избегавања недоумица, предлажемо да се после речи „који се закључује у писаном облику“ додају речи „у штампаној или електронској форми“, уколико је то био смисао ове норме јер овај Закон ни у ком случају не ограничава нити дефинише закључење уговора у писаној форми, напротив из самог духа Закона увођењем обавезе издавања рачуна у електронском облику јасно је да је законодавац исто предвидео

свестан ефекта уштеде коју тај предлог доноси привреди и свестан ефекта на заштиту животне средине.

Додатно, како је уговор „улазни“ документ а рачун је периодично „излазни“ документ из матрице пружања услуге, не види се оправданост да уговор мора да буде у писаној форми а да рачун, практично, мора да буде у електронској форми, посебно имајући у виду да Закон уопште није одредио форму уговора. Још један од аргумената у прилог свему реченом су Програм Владе под насловом еПапир за смањење административног оптерећења привреде, представљен на линку <https://epapir.rsip.gov.rs/> и упис/испис потрошача у Регистар „Не зови“.

У ставу 2. овог члана који гласи „ Уговор се закључује на одређени период који не може бити дужи од 24 месеца од дана закључења уговора“, у циљу уподобљавања са Законом предлагемо да се после речи „Уговор“ **додају речи** „са потрошачем и крајњим корисницима микро и мала правна лица и непрофитне организације осим ако су изричито пристали да се одрекну тог права.“

У ставу 5. и 6. нацрта Правилника који гласе „ Саставни део уговора из става 1. овог члана чине информације о условима уговора и ценама услуга из чл. 3-6. и 9-10. овог правилника и сажетак уговора из члана 12. овог правилника, који су важећи у тренутку закључења уговора.“ и „Информације о условима уговора и ценама услуга из чл. 3-6. и 9-10. овог правилника и сажетак уговора из члана 12. овог правилника морају бити уручени крајњем кориснику у форми у којој је уговор закључен“, у циљу уподобљавања са Законом **предлагемо брисање речи „и 9-10.“** имајући у виду да Закон није предвидео да одредбе члана 127. чине саставни део уговора.

Свакако и без обзира на претходно дат коментар у погледу става 6. овог члана предлагемо брисање истог с обзиром да је обавеза пружања информација о условима уговора и ценама услуга из члана 3-6. нацрта Правилника већ регулисана чланом 7. став 1. истог и чланом 126. Закона који не предвиђају уручење тих информација кориснику у форми у којој је уговор закључен. Исти је случај са сажетком уговора, у погледу којег је обавеза пружаоца услуге да крајњем кориснику обезбеди исти предвиђена чланом 12. нацрта Правилника и чланом 128. Закона.

Напомињемо да се у члану 126. и 128. Закона обавеза пружања информација и обезбеђивања сажетка уговора односи на потрошаче и крајње кориснике микро и мала правна лица и непрофитне организације осим ако су изричито пристали да се одрекну тог права, док се у нацрту Правилника у погледу тих обавеза употребљава термин „крајњи корисници“ што има шире значење у односу на законске одредбе.

Члан 12.

У ставу 1. који гласи „Пружалац услуге дужан је да крајњем кориснику, пре закључења уговора и без накнаде, обезбеди кратак, разумљив и читљив сажетак уговора на прописаном обрасцу“, у циљу уподобљавања са Законом **потребно је да се речи** „крајњем кориснику“ **замене речима** „потрошачу односно крајњим корисницима микро и малим правним лицима и непрофитним организацијама осим ако су изричито пристали да се одрекну тог права.“

Члан 13.

У ставу 1. нацрта Правилника у циљу уподобљавања са Законом **предлагемо брисање** наведеног под тачкама 9) информације о обради података о личности и 10) правима крајњег корисника, приликом промене пружаоца услуге. Наиме тачке под 9 и 10 су супротне суштини сажетка а то је да сажетак представља понуду и служи сагледавању основних елемената услуге и њене цене из понуде оператора.

Члан 14.

У ставу 1. овог члана у циљу уподобљавања са Законом предлажемо брисање речи „лично“.

Члан 15.

Сматрамо да овај члан није у складу са чланом 131. Закона будући да исти предвиђа да је пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге дужан да обавести крајњег корисник о намери једностране измене услова уговора најмање 30 дана унапред, на јасан и разумљив начин, на трајном носачу података или на други одговарајући начин који омогућава крајњем кориснику да сачува обавештење на трајном носачу података. Ова законска одредба даје могућност да корисник буде обавештен на више начина који су дати алтернативно а не путем достављеног рачуна или посебног документа као обавезног начина обавештавања уз могућност да поред тога и додатним начинима обавести корисника о тим изменама што је у нацрту Правилника дато кумулативно. Наведену одредбу потребно је ускладити за релевантном законском одредбом.

Члан 16.

У ставу 1. тачка 1) и 2) Правилника предвиђено је да обавештење мора да садржи:

1) јасну, детаљну и недвосмислену информацију о намери једностране измене услова под којима је уговор закључен, са датумом почетка примене измењених услова уговора и разлогом њихове измене;

2) датум објављивања обавештења;

Предлажемо да се у тачки 1 бришу речи „и разлогом њихове измене“ и брисање целе тачка 2.

Сам Закон нигде не предвиђа обавезу пружалаца услуге да образлажу разлоге измене услова уговора, већ само ближе описује права корисника у случају да је разлог измене услова уговора административне природе и да нема негативних последица на крајњег корисника или је последица законских и регулаторних промена.

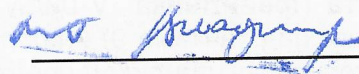
Датум објављивања обавештења нема сврху јер се права корисника везују за датум пријема обавештења.

Предлажемо да се тачка 5) става 1. овога члана брише, из разлога који смо већ навели у оквиру коментара везаног за члан 10. став 1. тачка 4) .

У обрасцу сажетка уговора предлажемо у делу који носи наслов „Услуге и терминална опрема“, под одредницом *Основне карактеристике терминалне опреме*, брисање речи „година производње.“

С поштовањем,

ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР



Владимир Лучић