

**Regulatorno telo za elektronske komunikacije
i poštanske usluge („RATEL“)
Palmotićeve 2
11000 Beograd**

U Beogradu, 2. oktobra 2024. godine

Predmet: Komentari na Nacrt pravilnika o informacijama o uslovima ugovora koje je pružalac javno dostupne elektronske usluge dužan da objavi, načinu njihove objave i rokovima, obrascu sažetka ugovora i sadržaju obaveštenja o nameri jednostrane izmene uslova ugovora i pravu krajnjeg krosnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen

Poštovani,

Kompanija A1 Srbija d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: „**A1 Srbija**“) Vam se obraća ovim putem povodom poziva RATEL-a od 30. avgusta 2024. godine za dostavljanje komentara u okviru javnih konsultacija o Nacrtu pravilnika o informacijama o uslovima ugovora koje je pružalac javno dostupne elektronske usluge dužan da objavi, načinu njihove objave i rokovima, obrascu sažetka ugovora i sadržaju obaveštenja o nameri jednostrane izmene uslova ugovora i pravu krajnjeg krosnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen (u daljem tekstu: „**Nacrt pravilnika**“).

A1 Srbija koristi ovu priliku da pozdravi inicijativu RATEL-a za donošenje predmetnog pravilnika, posebno imajući u vidu činjenicu da odredbe Nacrta ovog pravilnika predstavljaju osnov za uređivanje međusobnih prava i obaveza pružaoca elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: „**pružalac usluge**“ i/ili „**operator**“), sa jedne strane i krajnjih korisnika, sa druge strane.

S tim u vezi, postupajući u skladu sa pozivom RATEL-a, A1 Srbija ovim putem dostavlja komentare i sugestije na objavljenu verziju Nacrta pravilnika, a koji su usmereni ka dodatnom unapređenju regulatornog okvira u pogledu pitanja zaštite prava krajnjih korisnika, odnosno stvaranju jasnog, transparentnog i jednostavnog postupka uspostavljanja ugovornog odnosa između pružaoca usluga i krajnjih korisnika, a sve u cilju zaštite kako interesa samih krajnjih korisnika, tako i interesa operatora, a kako sledi:

1) Osnov donošenja Nacrta pravilnika

U uvodnom delu Nacrta pravilnika navedeno je da se pravilnik donosi na osnovu člana 126. stav 9, člana 127, člana 128. stav 5. i člana 131. stav 8. Zakona o elektronskim komunikacijama.

Prilikom analize odredaba Nacrta pravilnika utvrđeno je da je neophodno usaglasiti osnov za donošenje Nacrta pravilnika sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. glasnik RS“, broj 35/23) (u daljem tekstu kao: „**Zakon o elektronskim komunikacijama**“ i/ili „**Zakon**“) kojima se predviđaju obaveze Regulatora da bliže uredi pitanja koja su predmet ovog pravilnika.

S tim u vezi, A1 Srbija predlaže da se u uvodnom delu Nacrta pravilnika izvrši preciziranje osnova za donošenje istog, odnosno da se navedu stavovi članova Zakona o elektronskim komunikacijama koji predstavljaju osnov za donošenje predmetnog Pravilnika, i to stav 9. člana 126, stav 2. člana 128, kao što je navedeno za član 128. i član 131. Zakona, kao i da se navede član 137. stav 1. Zakona, a kojim su definisane obaveze Regulatora koje se odnose na bazu podataka o cenama i kvalitetu elektronskih komunikacionih usluga.

A1 Srbija d.o.o.

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

2) Član 1. Nacrta pravilnika – definisanje predmeta Nacrta pravilnika

Članom 1. stav 1. Nacrta pravilnika definisan je predmet Nacrta pravilnika.

Međutim, analizom ostalih odredbi i poglavlja Nacrta pravilnika utvrđeno je da u članu 1. stav 1. nisu definisana sva pitanja koja su predmet Nacrta pravilnika.

U skladu sa navedenim A1 Srbija je mišljenja da bi član 1. stav 1. Nacrta pravilnika trebalo dopuniti na taj način tako da isti glasi:

*„Ovim pravilnikom bliže se **uređuju pravila nediskrimnatornog postupanja pružaoca usluga**, informacije o uslovima ugovora koje je pružalac javno dostupne elektronske komunikacione usluge dužan da objavi u skladu sa članom 126. st. 1-4. i članom 127. st. 1. Zakona o elektronskim komunikacijama („Sl. glasnik RS”), **sadržaj i obrazac sažetka ugovora i sadržaj obaveštenja o nameri jednostrane izmene uslova ugovora i pravima krajnjeg korisnika.**“*

Dodatno, imajući u vidu činjenicu da odredbe članova 126. stav 6. i člana 128. stav 7. propisuju da se odredbe člana 126. stav 1-4. i člana 127, kao i odredbe stava 3, 4. i 6. člana 128. Zakona o elektronskim komunikacijama odnose i na krajnje korisnike mikro i mala pravna lica i neprofitne organizacije, osim ako su izričito pristali da se odreknu ovih odredbi u celini ili delimično, A1 Srbija je mišljenja da je neophodno ove odredbe uvrstiti u odredbe Nacrta pravilnika.

U skladu sa navedenim, A1 Srbija predlaže da se u članu 1. posle stava 2. doda novi stav 3. koji bi glasio:

„Odredbe članova 3 - 13. ovog pravilnika odnose i na krajnje korisnike mikro i mala pravna lica i neprofitne organizacije, osim ako su izričito pristali da se odreknu ovih odredbi u celini ili delimično.“

3) Član 3. stav 1. Nacrta pravilnika

Članom 3. stav 1. Nacrta pravilnika propisano je da je pružalac usluge dužan da, pre zaključenja ugovora sa krajnjim korisnicima, gde je posebno naznačeno, pruži informacije bliže definisane samim članom.

Međutim, predmetna odredba nije u saglasnosti sa članom 126. Zakona o elektronskim komunikacijama, imajući u vidu činjenicu da je predmetnom odredbom propisano da je pružalac javno dostupne elektronske komunikacione usluge, osim pružaoca usluga komunikacije između mašina, dužan da pre zaključenja ugovora sa potrošačima, odnosno krajnjim korisnicima, gde je to posebno naznačeno, pruži informacije bliže opisane u daljim tačkama predmetnog člana.

Dodatno, stavom 6. člana 126. Zakona propisano je da se odredbe ovog člana i člana 127. Zakona odnose i na krajnje korisnike mikro i mala pravna lica i neprofitne organizacije, osim ako su izričito pristali da se odreknu ovih odredbi u celini ili delimično.

Imajući u vidu citirane odredbe Zakona, A1 Srbija je mišljenja da bi Nacrt pravilnika trebalo usaglasiti sa navedenim odredbama Zakona, na taj način što će se izvršiti dopuna člana 3. stav 1. Nacrta pravilnika, tako da isti glasi:

*„Pružalac usluge je dužan da, pre zaključenja ugovora sa **potrošačima, odnosno** krajnjim korisnicima, gde je posebno naznačeno, pruži informacije koje naročito uključuju: ...“.*

4) Član 4. Nacrta pravilnika

Članom 4. stav 1. tačka 6) podtačka (1) propisano je da su pružaoci usluga dužni da, između ostalog, na zahtev krajnjeg korisnika obezbede i informacije o ruti međunarodnih poziva sa lokacijom gde se poziv završava.

Dodatno, podtačkom (3) istog stava, propisana je i obaveza dostavljanja besplatnog obaveštenja o cenama odlaznih i dolaznih poziva, slanja tekstualnih poruka i prenosa podataka i tokom ulaska krajnjeg korisnika u pogranično područje, kao i pravu krajnjeg korisnika da u slučaju nedostavljanja obaveštenja ne plati potrošnju ostvarenu u romingu.

Konačno, tačkom 14) stava 1. člana 4. Nacrta pravilnika propisano je da je pružalac usluge dužan da krajnjem korisniku dostavi obaveštenje o uslovima, razlozima, rokovima i načinu pokretanja postupka i rešavanja prigovora pred pružiocima usluga, odnosno pred RATEL-om.

Međutim, predmetne odredbe Nacrta pravilnika nisu u saglasnosti sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama.

Naime, članom 138. stav 4. Zakona o elektronskim komunikacijama nije predviđena obaveza pružaoca usluge za dostavljanje informacija o ruti međunarodnih poziva, već je propisano da je pružalac usluge dužan da na zahtev krajnjeg korisnika, odnosno ovlašćenog lica krajnjeg korisnika, bez naknade, dostavi detaljnu specifikaciju pruženih usluga sa obračunom zaduženja za svaku pojedinačnu uslugu, radi jednostavnije provere i kontrole troškova pruženih usluga.

Dodatno, članom 126. stav 7. Zakona o elektronskim komunikacijama predviđeno je da je pružalac usluge, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, dužan da dostavi besplatno obaveštenje o cenama odlaznih i dolaznih poziva, slanja tekstualnih poruka i prenosa podataka u romingu prilikom svakog pojedinačnog ulaska krajnjeg korisnika, u novu roming zonu, a ne i u pograničnu zonu.

Konačno, stavom 2. tačka 14) citiranog člana Zakona propisano je da su pružaoci usluga dužni da obezbede informacije o načinu pokretanja postupka i rešavanja prigovora, kao i mogućnosti vansudskog rešavanja spora, dok je članom 139. stav 1. Zakona propisano da krajnji korisnik može podneti prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene usluge.

Imajući u vidu navedeno, A1 Srbija predlaže usaglašavanje gore citiranih odredbi Nacrta pravilnika sa citiranim odredbama Zakona.

Dodatno, koristimo ovu priliku da ukažemo i na činjenicu da rute međunarodnih poziva nisu samostalno utvrđene od strane domaćih pružaoca usluga, već su iste definisane od strane inostranih operatora ili međunarodnih carrier-a, te nacionalni operatori nemaju uticaja na određivanje ovih ruta, dodatno rute međunarodnog saobraćaja predstavljaju tehničko pitanje. Imajući u vidu navedeno, davanje navedenih podataka krajnjem korisniku ne bi obezbedilo ostvarivanje bilo kakvih dodatnih prava krajnjih korisnika, a posebno ne prava na umanjenje računa ili izmenu tako utvrđene rute.

U pogledu dostavljanja obaveštenja o ulasku u pogranična područja, A1 Srbija koristi priliku da ukaže da predmetna odredba nije svrsishodna, pogotovo ako se uzme u obzir da pojam „Pogranična zona“ nije definisan Nacrtom pravilnika, kao ni da operatori nisu povezani sa sistemom Ministarstva unutrašnjih poslova, kako bi znali da je korisnik prešao granicu ili ne, a svakako određen broj krajnjih korisnika ima prebivalište u pograničnim područjima. Dodatno, ukazujemo na to da su sami krajnji korisnici u obavezi da vode računa o svojoj potrošnji, te da nije opravdano odgovornost za nepažnju krajnjih korisnika preneti na pružaoce usluga.

5) Član 5. Nacrta pravilnika

Članom 5. stav 2. Nacrta pravilnika propisane su dodatne obaveze pružaoca usluga, te je između ostalog tačkom 2) propisano da je pružalac usluge dužan da učini dostupnim i informacije o tome da usluge koje se pružaju u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži, nisu predviđene za isključivo korišćenje na određenoj i samo jednoj lokaciji ili uskom geografskom području u okolini mesta stanovanja kranjih korisnika, te da su minimalni parametri kvaliteta propisani na nivou mreže, a ne na nivou konkretne geografske lokacije, zbog čeka na određenim lokacijama mogu da odstupaju od minimalnih vrednosti ukoliko je agregirana vrednost na nivou mreže iznad propisane minimalne vrednosti.

Međutim, predmetna odredba nije u saglasnosti sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija (u daljem tekstu: „**Pravilnik o parametrima kvaliteta**“) i Pravilnikom o načinu određivanja obaveze pružanja usluga univerzalnog servisa, nivou detaljnosti i načinu objavljivanja podataka o ponudi usluga univezalnog servisa (u daljem tekstu: „**Pravilnik o utvrđivanju obaveze univerzalnog servisa**“).

Naime, članom 126. Zakona o elektronskim komunikacijama nisu definisane obaveze koje su predviđene članom 5. stav 2. Nacrta pravilnika, te ne postoji osnov za definisanje ovih obaveza.

Dodatno, članom 6. stav 1. Pravilnika o parametrima kvaliteta propisano je između ostalog da je operator koji pruža usluge preko javnih mobilnih komunikacionih mreža dužan da za ponuđenu uslugu obezbedi korisniku, na njegov zahtev, probni period korišćenja usluge pod uslovima propisanim ugovorom za tarifni paket za koju je korisnik zainteresovan, kako bi se korisnik zbog prirode mobilne komunikacione mreže, uverio u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge, na lokaciji od interesa.

Takođe, članom 10. stav 3. Pravilnika o utvrđivanju obaveze univerzalnog servisa propisano je da kvalitet usluga univerzalnog servisa može biti ispod propisanog, uz pisanu saglasnost korisnika, kao i da je pružalac usluga u obavezi da odredi i dostavi Regulatoru, dinamiku razvoja mreže, tako da korisnicima omogući pristup uslugama univerzalnog servisa, sa propisanim nivoom kvaliteta, najkasnije 12 meseci od početka pružanja usluga.

S tim u vezi, napominjemo da je rešenjima RATEL-a (poslednje rešenje od 7. juna 2021. godine) operatorima javnih mobilnih komunikacionih mreža dozvoljeno pružanje javne govorne usluge na fiksnoj lokaciji putem javne mobilne komunikacione mreže, korišćenjem CLL tehnologije, dok su s druge strane, rešenjima RATEL-a o dodeli radio frekvencijskih spektara jasno definisane obaveze operatora u pogledu pokrivenosti teritorije i stanovništva signalom mobilne telefonije.

Imajući u vidu citirane odredbe Zakona, podzakonskih i pojedinačnih akata, A1 Srbija predlaže brisanje stava 2. člana 5. Nacrta pravilnika.

6) Član 6. Nacrta pravilnika

Članom 6. stav 1. Nacrta pravilnika propisano je da su pružaoci usluga pristupa internetu, osim podataka iz čl. 3. i 4. ovog pravilnika, dužni da krajnjim korisnicima obezbede i informacije o merama upravljanja saobraćajem i njihovom uticaju na kvalitet usluge pristupa internetu, privatnosti krajnjih korisnika, zaštiti podataka o ličnosti, odnosno obradi ličnih podataka koja mora biti potrebna i proporcionalna za postizanje efikasnog i optimalnog korišćenja resursa, sprečavanja nastanka zagušenja i usporavanja rada elektronske komunikacione mreže.

A1 Srbija je mišljenja da predmetna odredba nije u saglasnosti sa članom 126. stav 4. tačka 1) Zakona koji propisuje da su pružaoci usluga dužni da krajnjim korisnicima obezbede i informacije o merama upravljanja saobraćajem i njihovom uticaju na kvalitet usluge pristupa internetu, privatnosti krajnjih korisnika, zaštiti podataka o ličnosti i informacije o podacima o

ličnosti koje treba staviti na raspolaganje pre početka pružanja usluge ili prikupiti u kontekstu pružanja usluge.

Dodatno, molimo Vas pojašnjenje dela odredbe koja se odnosi na obradu ličnih podataka, odnosno za preciziranje pojmova koji se odnose na deo da obrada podataka mora biti potrebna i proporcijalna za postizanje efikasnog i optimalnog korišćenja resursa, sprečavanja nastanka zagušenja i usporavanja rada elektronske komunikacione mreže.

7) Član 7. Nacrta pravilnika

Članom 7. stav 3. tačka 2) Nacrta pravilnika propisano je da se informacije iz čl. 3-6. ovog pravilnika objavljuju u štampanoj formi koja je dostupna na vidnom mestu, u poslovnicama i drugim prodajnim objektima pružaoca usluge.

A1 Srbija predlaže brisanje predmetne odredbe, imajući u vidu činjenicu da sam Zakon o elektronskim komunikacijama uvodi značajne novine u domenu digitalizacije u poslovanju pružaoca usluga. Brisanjem ove odredbe dodatno bi se postigao željeni efekat u domenu digitalizacije poslovanja, ali bi se i obezbedila zaštite životne sredine, kroz smanjenje upotrebe papira.

8) Član 10. Nacrta pravilnika

Članom 10. Nacrta pravilnika propisane su detaljno informacije o opisu ponuđenih usluga iz člana 9. stav 1. tačka 2) ovog pravilnika.

Međutim, predmetna odredba nije u saglasnosti sa odredbama člana 127. Zakona o elektronskim komunikacijama, odnosno obaveze operatora su preširoko i proštro postavljene.

Imajući u vidu navedeno, A1 Srbija smatra da je neophodno član 10. uskladiti sa informacijama koje su definisane Zakonom o elektronskim komunikacijama.

Koristimo ovu priliku da posebno ukažemo da je neophodno izvršiti brisanje tačke 4) stava 1. predmetnog člana koja se odnosi na pravo krajnjeg korisnika da u slučaju nepostojanja tehničkih mogućnosti za seobu usluge na drugu lokaciju ne plati pružaocu usluge naknadu štete usled prevremenog raskida ugovora. Naime, ova odredba nije usaglašena sa prirodom određenih usluga, a posebno sa prirodom usluge pristupa internetu koja se pruža preko fiksne mreže i operatore stavlja u krajnje nepovoljan položaj usled činjenice da je korisnik odlučio da promeni lokaciju korišćenja usluge.

9) Član 11. Nacrta pravilnika

Članom 11. Nacrta pravilnika bliže su uređena pitanja koja se odnose na zaključenje ugovora između krajnjih korisnika i pružaoca usluga.

Međutim, članom 128. stav 5. Zakona o elektronskim komunikacijama propisano je da Regulator bliže opisuje samo obrazac ugovora.

Imajući u vidu navedeno, ne postoji pravni osnov za detaljnije regulisanje materije ugovora od strane RATEL-a na način kako je to definisano članom 11. Nacrta pravilnika, te predlažemo brisanje ove odredbe.

10) Član 12. Nacrta pravilnika

Članom 12. stav 1. Nacrta pravilnika propisano je da je pružalac usluge dužan da krajnjem korisniku, pre zaključenja ugovora i bez naknade, obezbedi kratak, razumljiv i čitljiv sažetak ugovora na propisanom obrascu.

A1 Srbija d.o.o.

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

Međutim, predmetna odredba nije u saglasnosti sa stavom 3. člana 128. Zakona o elektronskim komunikacijama.

S tim u vezi, A1 Srbija je mišljenja da je neophodno izvršiti izmenu predmetne odredbe na način što će se definisati da je pružalac usluge dužan da potrošaču, a ne krajnjem korisniku, pre zaključenja ugovora dostavi sažetak ugovora.

Dodatno, molimo Vas za potvrdu da se vreme dostavljanja sažetka ugovora ne razlikuje od vremena zaključenja ugovora, odnosno za potvrdu da je prilikom dostavljanja sažetka ugovora moguće krajnjem korisniku istovremeno dostaviti i ugovor, posebno kada se ugovori sa krajnjim korisnicima zaključuju na daljinu.

11) Član 13. Nacrta pravilnika

Članom 13. stav 1. Nacrta pravilnika propisano je da sažetak ugovora sadrži informacije bliže definisane predmetnim članom.

Međutim, predmetna odredba nije u skladu sa odredbama člana 128. stav 4. i 5. Zakona o elektronskim komunikacijama.

Naime, članom 128. stav 4. Zakona o elektronskim komunikacijama nije predviđeno da sažetak ugovora sadrži informacije o probnom periodu korišćenja usluge, informacije o obradi podataka o ličnosti i pravima krajnjeg korisnika prilikom promene pružaoca usluge, dok je stavom 5. predviđeno da RATEL propisuje obrazac, ali ne i sadržaj sažetka ugovora. Imajući u vidu navedeno, A1 Srbija predlaže usaglašavanje odredbe člana 13. Nacrta pravilnika sa odredbama člana 128. stav 4. Zakona o elektronskim komunikacijama.

Dodatno, u pogledu samog člana 13. stav 1. Nacrta pravilnika, molimo Vas za potvrdu da će se navođenjem adrese predstavnika prodaje, odnosno agenta za poslovne korisnike, smatrati da je ispunjena navedena obaveza.

Takođe, molimo Vas za pojašnjenje šta se podrazumeva pod maloprodajnom cenom terminalne opreme, posebno imajući u vidu činjenicu da maloprodajne cene terminalne opreme mogu zavistiti od toga da li se uređaj kupuje u okviru određenog tarifnog paketa ili van tarifnog paketa, kao i za pojašnjenje da li se promotivna cena, period u kom važi promotivna cena i puna cena bez popusta, odnosi isključivo na cene usluge ili navedena cena uključuje i cenu terminalne opreme.

Konačno, koristimo priliku da ukažemo da bi navođenje maloprodajne cene telefona u ponude za poslovne korisnike, koje su specifične same po sebi, dovelo do nesigurnosti u utvrđivanju obaveza poslovnih korisnika, posebno imajući u vidu činjenicu da poslovni korisnici u ponudi imaju informaciju o iznosima doplata za uređaje koje su odabrali ili iznosu budžeta koji im na raspolaganju za terminalnu opremu, čime se obezbeđuje transparentnost prikazivanja cena od strane pružaoca usluga.

Iz svega gore navedenog, A1 Srbija ponovo ukazuje da je neophodno odredbe Nacrta pravilnika usaglasiti sa odredama Zakona o elektronskim komunikacijama koje predviđaju da se odredbe o sažetku ugovora podnose na potrošače, odnosno mirko ili mala pravna lica i neprofitne organizacije, osim ukoliko nisu izričito pristali da se odreknu ovih prava.

12) Član 16. Nacrta pravilnika

Članom 16. stav 1. tačka 5) Nacrta pravilnika propisano je da obaveštenje sadrži i informaciju o pravu krajnjeg korisnika da, u slučaju promene okolnosti koje se odnose na nepostojanje tehničkih mogućnosti za pružanje usluge, a koje uključuju i seobu usluge na drugu lokaciju, nije dužan da pružaocu usluge plati naknadu štete usled prevremenog raskida ugovora.

A1 Srbija predlaže brisanje predmetne odredbe, iz razloga koji su navedeni u okviru komentara na član 10. Nacrta pravilnika.

13) Član 17. Nacrta pravilnika

Imajući u vidu sve napred navedeno, a posebno činjenicu da se Nacrtom pravilnika uvode novine koje će neminovno prouzrokovati radove na razvoju sistema pružalaca usluga, pogotovo imajući u vidu da traženi podaci i informacije ne nalaze u okviru jednog sistema/aplikacije operatora, predlažemo da se odredi duži rok za primenu novog Pravilnika, odnosno da se izvrši izmena člana 17. Nacrta pravilnika, tako da isti glasi:

„Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije“, **a primenjuje se od 1. januara 2026. godine.**“

Nadamo se da ćete uvažiti komentare A1 Srbija, a za sve dodatne informacije, stojimo vam na raspolaganju.

S poštovanjem,



Marko Jović
Direktor regulatornih i veleprodajnih poslova
A1 Srbija

