



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

Matični broj: 20147229
PIB: 104318304
Yettel.rs

Regulatorno telo za elektronske
komunikacije i poštanske usluge - RATEL

Palmotićeva 2
11103 Beograd

datum: 2.10.2024.
broj: 1/276/24

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

Poštovani,

Povodom javnih konsultacija koje je Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator, Ratel) objavilo 2. septembra 2024. godine o Nacrtu Pravilnika o informacijama o uslovima ugovora koje je pružalac javno dostupne elektronske komunikacione usluge dužan da objavi, načinu njihove objave i rokovima, obrascu sažetka ugovora i sadržaju obaveštenja o nameri jednostrane izmene uslova ugovora i pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen (u daljem tekstu: Nacrt Pravilnika), operator Yettel dostavlja komentare u nastavku teksta.

Načelni komentari:

- U Nacrtu pravilnika se u pojedinim odredbama umesto termina „potrošač“ navodi „krajnji korisnik“ iako je u odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, broj 35/23, u daljem tekstu: Zakon) koje se bliže razrađuju izričito naveden izraz „potrošač“, pa je potrebno uskladiti terminologiju sa Zakonom.
- U Nacrtu Pravilnika citiraju se odredbe drugih pravilnika (npr. Pravilnik o parametrima kvaliteta pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga, Pravilnik o pružanju usluga korisnicima sa invaliditetom itd.) pa je neophodno izvršiti referisanje na postojeće pravilnike kako bi se jasno istaklo postojanje pravilnika koji specifično uređuju tu materiju. U protivnom, postoji rizik da dođe do svojevrsne protivrečnosti između podzakonskih akata što bi kasnije dovelo do problema u njihovom tumačenju i primeni.
- Pravilnikom se uvode pojedine obaveze za operatore za čije propisivanje podzakonskim aktom ne postoji ovlašćenje predviđeno Zakonom.

Komentari na pojedinačne članove

Član 2. Zakonom nije predviđeno da će Regulator donošenjem podzakonskog akta bliže razraditi član 125. Zakona. Dodatno, u stavu 1 „objektivni razlozi“ koji su navedeni u Zakonu suženi su samo na tehničke razloge što je takođe suprotno Zakonu. Iz navedenih razloga predlažemo brisanje člana 2. iz Nacrta Pravilnika.

Član 3. Stav 1

Tačka 1: U Zakonu je navedeno da u slučaju da nije ponuđen minimalni kvalitet usluga, pružalac usluga daje izjavu o tome, dok je u Nacrtu pravilnika navedeno da pružalac usluga daje pisanu izjavu o tome. Radi usaglašavanja sa Zakonom, potrebno je reč „pisanu“ izbrisati iz Nacrta Pravilnika.

Tačka 8: Budući da se umanjeње naknade usled nepridržavanja ugovorenog nivoa kvaliteta vrši u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, potrebno je da se u ovoj odredbi to precizira, odnosno da se na kraju stava doda: „u skladu sa

Pravilnikom kojim se definišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga". U konkretnoj odredbi, potrebno je predvideti navođenje samo uslova obračuna umanjenja naknade u tim situacijama (a ne visina naknada), jer se konkretni iznosi razlikuju u zavisnosti od pretplate iz tarifnog paketa, pa pružalac usluga ne može da zna unapred kolike će naknade biti.

Član 4. Stav 1:

Tačka 6, podtačka 3: U kontekstu Nacrta Pravilnika, informacija da se korisnik nalazi u pograničnom području za njega je relevantna samo ukoliko uđe u roming, kada svakako dobija besplatno obaveštenje definisano u toj podtački.

Što se tiče dostavljanja obaveštenja, operatori ne mogu da garantuju da će poruka biti dostavljena jer mogu postojati ograničenja na strani drugog operatora (roming partnera), može da se desi da se korisnik nađe na području bez signala ili korisnik može isključiti svoj mobilni telefon na duži vremenski period, što su okolnosti na koje operatori ne mogu da utiču pa samim tim ne mogu da garantuju da će obaveštenje biti isporučeno.

Zato smatramo da je potrebno podtačku preformulisati u delu koji se odnosi na pogranična područja i potrebno je brisanje poslednje rečenice iz navedene podtačke, tako da ona glasi:

„(3) besplatnom obaveštenju o cenama odlaznih i dolaznih poziva, slanja tekstualnih poruka i prenosa podataka u romingu, uključujući i pogranična područja, prilikom svakog pojedinačnog ulaska krajnjeg korisnika u novu roming zonu ~~ili uključujući pogranično područje i da krajnji korisnik, ukoliko je u mogućnosti, ručno odabere mrežu svog operatora. U slučaju nedostavljanja ovog obaveštenja, krajnji korisnik nije u obavezi da plati potrošnju ostvarenu u romingu;~~“

Tačka 7: Potrebno je uskladiti tačku sa Zakonom, član 126. stav 2, tačka 7, odnosno potrebno je brisati zarez iza izraza „za pojedinačne kategorije usluga“ budući da zarez na ovom mestu daje odredbi smisao koji je drugačiji od odredbe u Zakonu.

Zato predlažemo da tačka 7 glasi: „tarifama vezanim za brojeve ili usluge na koje se primenjuju posebni uslovi određivanja cene, i ukoliko je primenljivo, za pojedinačne kategorije usluga, ove informacije se pružaju neposredno pre uspostavljanja poziva ili povezivanja sa pružaocem usluge“;

Tačka 11. Potrebno je tačku uskladiti sa Zakonom, član 126. stav 2, tačka 11 i dodati „ukoliko je primenljivo“.

Tačka 13. Potrebno je uskladiti primenu tačke 13 sa početkom primene Pravilnika o obezbeđivanju dostupnosti usluga korisnicima sa invaliditetom, budući da predmetnim podzakonskim aktom treba bliže da se uredi ova oblast.

Član 5, stav 2. Budući da se navedene odredbe nalaze u Pravilniku o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, koji primarno uređuje predmetnu materiju, potrebno je da se na isti referiše u navedenom stavu, kao i u ostalim stavovima koji uređuju oblast kvaliteta mreža i usluga.

Član 6. Isto kao prethodni komentar - potrebno je referisati se na Pravilnik o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga.

Član 7. Stav 3 Tačka 2: Objavljivanje informacija iz članova 3-6 Nacrta Pravilnika u štampanoj formi izlazi se iz zakonskih ovlašćenja budući da ova obaveza nije predviđena članom 126. Zakona, pa smatramo da je navedenu tačku potrebno obrisati. U prilog tome, dajemo i dodatnu argumentaciju kako sledi.

Uzimajući u obzir da je strateški prioritet Republike Srbije ubrzana digitalizacija privredne aktivnosti i da telekomunikacione kompanije prilagođavaju svoje poslovanje navedenim okolnostima, mišljenja smo da uvođenje obaveze operatorima da informacije iz članova 3 - 6 pružaju korisnicima u štampanoj formi ne doprinosi navedenom cilju.

Tražene informacije dostupne su na internet stranicama operatora na način koji omogućava korisniku da lako pronađe i sačuva informacije, kao i na Ratelovom portalu cene.usluga, tako da ih korisnici mogu dobiti iz dva izvora, te smatramo da ne postoji potreba za uvođenjem trećeg izvora i to štampanog.

Član 8. Potrebno je uskladiti primenu člana sa početkom primene Pravilnika o obezbeđivanju dostupnosti usluga korisnicima sa invaliditetom, budući da predmetnim podzakonskim aktom treba bliže da se uredi ova oblast.

Član 10. Stav 1:

Tačka 1. Uključivanjem liste TV kanala u obavezne elemente korisničkog ugovora, operatorima elektronskih komunikacija nameće se odgovornost za aktivnosti na koje ne mogu da utiču i dovode se u nepovoljan položaj u odnosu na pružaoce medijskih usluga. Naime, niz nepredviđenih okolnosti koje su van domašaja operatora mogu uticati na to da operator ne bude u mogućnosti da nastavi da distribuira i ima u ponudi pojedini medijski sadržaj (TV kanal).

Svaki operator TV sadržaj pribavlja na tržišnoj osnovi kroz komercijalne ugovore, plaćajući tržišnu cenu svakom content provideru (CP). CP imaju svoju dinamiku plasiranja sadržaja na medijsko tržište, a mi kao operator nemamo nikakav uticaj na to. CP koji imaju više TV kanala u ponudi mogu te kanale menjati prema sopstvenim potrebama, a takođe u svakom trenutku mogu i da prekinu sa njihovim emitovanjem ili da prekinu sa svojim celokupnim poslovanjem, pa je samim tim operator prinuđen da prekine distribuciju tog medijskog sadržaja (TV kanala) koji oni pružaju. U takvim situacijama, ne postoji način da operator nastavimo da nudi TV kanal koji više ne postoji voljom emitera, već samo može da potencijalno ponudi neki drugi TV kanal slične vrste.

Ugovori koje operator zaključuje sa CP o reemitovanju su u vremenskom disparitetu sa korisničkim ugovorima, što znači da se trajanje ugovora o reemitovanju ne može poklopiti sa trajanjem ugovorne obaveze svih korisnika operatora. Takođe, operator uvek može doći u situaciju da usled nepovoljnih uslova ne obnovi ugovor sa nekim CP iz ekonomskih ili drugih razloga, pa da stoga operator ne bude u mogućnosti da se obaveže da će u svojoj ponudi imati iste TV kanale za ceo period trajanja ugovorne obaveze korisnika.

U vezi sa predloženim rešenjem u Nacrtu Pravnika potrebno je imati u vidu da Operatori elektronskih komunikacija nemaju uticaj na cenu medijskog sadržaja koju diktiraju CP-ovi. Stoga, ako bi se to predloženo rešenje ostalo, CP mogu da povećaju cene svojih sadržaja do nivoa na kom operatori elektronskih komunikacija moraju da uvećaju pretplatu za usluge distribucije medijskih sadržaja, jer su u obavezi da zadrže taj TV kanal u svojoj ponudi, što znači da će krajnji korisnici snositi finansijski teret povećanja cene medijskog sadržaja. Dodatno, ukoliko su operatori elektronskih komunikacija u obavezi da po svaku cenu zadrže listu TV kanala kako se ne bi suočili sa umanjem korisničke baze, njihova pregovaračka pozicija u odnosu na CP-e se drastično pogoršava, što takođe može da poskupi uslugu distribucije medijskih sadržaja.

Saglasni smo da je pitanje važno za zaštitu korisnika jer se korisnici zbog pojedinih kanala u ponudi opredeljuju za određenog operatora, pa ukidanje TV kanala koji je gledan utiče na korisničko iskustvo. Međutim, ova odredba treba da se ublaži jer ne nudi korisnicima veći stepen zaštite već suprotno, može da dovede do poskupljenja usluge distribucije medijskih sadržaja dok istovremeno operatore dovodi u nepovoljan položaj. Nisu svi TV kanali isto gledani i atraktivni korisnicima o čemu svedoče i podaci o gledanosti, a ovom odredbom se pretpostavlja da svi kanali za sve korisnike imaju jednaku vrednost.

Obaveza nametnuta operatorima na ovaj način, imala bi smisla samo ukoliko bi cene medijskih sadržaja bile regulisane, što ovde nije slučaj. Spremni smo da na ovu temu dodatno razgovaramo kako bi se našlo rešenje koje istovremeno štiti korisnike od ukidanja gledanih kanala ali štiti i operatore u odnosu na pružaocce medijskih sadržaja.

Tačka 4. Odredba o pravu korisnika na prevremeni raskid bez otkupa ugovorne obaveze (plaćanja troškova zbog prevremenog raskida) u slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluge na drugu lokaciju treba da se briše, budući da podzakonskim aktima nije moguće uvođenje novih prava i obaveza u odnosu na iste utvrđene Zakonom. Navedena odredba je sporna i iz ekonomskih, administrativnih i operativnih razloga koje navodimo u nastavku.

Operatori imaju troškove priključenja korisnika vezanih za lokaciju, odnosno na konkretnoj lokaciji se instalira posebna oprema koju operatori nabavljaju od vendara. Ne postoji ekonomska opravdanost oslobađanja korisnika plaćanja troškova prevremenog raskida u slučaju selidbe na lokaciju na kojoj operator ne pruža uslugu jer je oprema već nabavljena za inicijalno prijavljenu lokaciju za koju se korisnik ugovorom obavezao da će je koristiti određeni vremenski period, zbog čega je i cena ove opreme podeljena na broj meseci trajanja ugovorne obaveze. Oslobađanje korisnika plaćanja troškova za prevremeni raskid dovešće do toga da će korisnik morati unapred da plati jednokratno ceo trošak nabavke opreme, što poskupljuje troškove priključka na mrežu suprotno ciljevima zaštite interesa korisnika.

Korisnik pre zaključenja ugovora raspolaže informacijama o lokacijama na kojima su mu dostupne usluge operatora, pa mu se na ovaj način omogućava da prevremeno raskine ugovor bez plaćanja troškova prevremenog raskida jednostavnim izborom lokacije selidbe priključka na adresu na kojoj operator ne pruža uslugu, što operatore neopravdano uvodi u gubitke. Na ovaj način operatori se primoravaju da grade svoje mreže tako da pokriju svako domaćinstvo u Srbiji zanemarujući potpuno sopstvene ekonomske interese, što će u krajnjoj liniji dovesti do poskupljenja usluga za krajnje korisnike jer će finansijski rizik ovakvog poslovanja uvećati cenu mesečne pretplate.

Predviđanje ovakve mogućnosti za korisnika podrazumeva složen proces dokazivanja da se korisnik zaista seli na lokaciju na kojoj operator ne pruža uslugu, što samim tim iziskuje dodatne troškove za korisnika i dodatno usložnjava administrativnu proceduru i na strani korisnika i na strani operatora. U konkretnom slučaju, operatori su u obavezi da izvrše tehničke izmene na svojim sistemima i dodatno angažuju resurse da bi sproveli proceduru čiji je krajnji ishod gubitak prihoda, što ne ide u korist ni krajnjim korisnicima jer dovodi do snižavanja kvaliteta usluga i/ili povećanja cena kako bi se održao postojeći kvalitet.

Zbog svega navedenog, smatramo da deo koji se odnosi na oslobađanje korisnika plaćanja troškova prevremenog raskida u slučaju kada operator ne pruža uslugu na lokaciji na koju korisnik želi da preseli svoj priključak treba da se briše, jer nije predviđena Zakonom i kosi se sa ciljevima zaštite interesa krajnjih korisnika.

Član 11.

Stav 1. Odredbom se, suprotno članu 128 stav 1 Zakona, predviđa da ugovor mora biti zaključen u pisanom obliku, iako Zakon ne predviđa neke posebne uslove u tom pogledu. Naime, u skladu sa relevantnim zakonskim propisima uslov zaključenja pisanog ugovora je svojeručni potpis, čime bi se zaključenje ugovora sa korisnikom ograničilo samo na pisanu formu ako ostane ovo predloženo rešenje. Na ovakav način, operator neće biti u mogućnosti da sa korisnikom zaključi ugovor u elektronskom obliku uz elektronski potpis ili kvalifikovani elektronski potpis, niti će moći da prihvati zahtev za prenos broja u mrežu drugog operatora, što je suprotno Zakonu, suprotno već uspostavljenoj praksi i onemogućava pojednostavljene administrativnih procedura kroz njihovu digitalizaciju. Zato je potrebno brisati „u pisanom obliku“ tako da odredba glasi: „Međusobna prava i obaveze pružaoca usluge i krajnjeg korisnika uređuju se ugovorom koji se zaključuje u pisanom obliku, u skladu sa zakonom“.

Stav 3. Suprotno članu 129 stav 4 Zakona, ponovo se uvodi da se ugovor produžava na neodređeno vreme u pisanom obliku, pa je potrebno brisanje izraza „u pisanom obliku“, tako da odredba glasi: „Nakon isteka perioda na koji je ugovor na određeno vreme zaključen, ugovor se automatski produžava na neodređeno vreme ~~u pisanom obliku~~, osim u slučaju da se ugovorne strane drugačije dogovore.

Stav 6. Navedenim stavom, ponovo se operatorima uvodi obaveza koja ne postoji u Zakonu, pa je potrebno da se navedeni stav obriše.

Član 13. stav 1. tačka 2. U pogledu odredbe kojom se spisak televizijskih kanala uključuje u osnovne karakteristike usluge, ostajemo pri svemu iznetom u komentaru na Član 10, stav 1, tačka 1.

Član 16. stav 1. tačka 5. Ostajemo pri svemu iznetom u komentaru na Član 10, stav 1, tačka 4 i tražimo da se briše odredba koja omogućava korisniku pravo 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.

Član 17. Uzimajući u obzir obim i kompleksnost izmena na sistemima koje će zahtevati primena predmetnog Pravilnika, predlažemo da početak primene bude 1. decembar 2025. godine.

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

Srdačno,

Yettel d.o.o.



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