



"SBB" d.o.o.
Broj 0989/2024
02.10. 2024 god
BEOGRAD

**Regulatorna agencija
za elektronske komunikacije
i poštanske usluge (RATEL)**

Palmotićeva 2
11000 Beograd

Predmet: Prilog SBB-a javnoj raspravi u pogledu Nacrta 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

02.10.2024. godine

I UVODNE NAPOMENE

Serbia Broadband – Srpske kablovske mreže (u daljem tekstu: SBB) se zahvaljuje Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL) na prilici da uputi svoje predloge i komentare 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. (u daljem tekstu: Nacrt Pravilnika).

II KONKRETNI KOMENTARI

Predlažemo dopunu člana 3 stava 1 tačka 1)

Komentar: Pitanje je zašto regulator pravi ovaj izuzetak i dovodi u neravnopravan položaj operatore. Drugo o kakvoj izjavi se radi, kako izgleda, šta sadrži i kome se predaje, odnosno da li se objavljuje.

Predlažemo brisanje ili izmenu člana 3 stav 1 tačka 7)

Komentar: Ne mogu se unapred navoditi naknade koje se plaćaju u slučaju raskida ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, imajući u vidu da optiraju u zavisnosti od izbora paketa usluge korisnika i uslova iz ugovora. Operatori već u načelu ovo uređuju ugovorom i opštim uslovima te se naknade na kraju zbrajaju po prestanku ugovora.

Predlažemo brisanje člana 3 stava 1 tačka 8)

Komentar: Smatramo da deo vezan za bezbednosne mere i naknade za slučaj neadekvatne primene bezbednosnih mera ne treba da bude deo ovog Pravilnika i ovaj deo predlažemo da se briše. Takođe u određenoj meri već je regulisano narednom tačkom 9.

Predlažemo brisanje člana 4 stav 1 tačka 1)

Ovo je već regulisano Pravilnikom o minimalnom kvalitetu usluga, kao i u članu 6 ovog Predloga, tako da nema potrebe da bude deo ovog Pravilnika.

Predlažemo brisanje člana 4 stav 1 tačka 12)

Ovaj deo je već uređen Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Takođe, Zakon o elektronskim komunikacijama takođe sadrži odredbe o zaštiti podataka o ličnosti, kao i ovaj Pravilnik sasvim dovoljno u načelu (npr. član 10 tačka 4, sam sažetak član 13 tačka 9), te ova tačka nema potrebe da bude deo ovog Pravilnika.

Predlažemo dopunu člana 5 stav 1 tačka 2)

Pored prava vezano za unošenje u javno dostupni telefonski imenik, ukoliko ima potrebe, Pravilnik bi mogao eventualno da dodatno uredi i unos podataka u javno dostupni registar „Ne zovi me“.

Predlažemo brisanje člana 6 stav 1 tačka 6)

Već regulisano Pravilnikom o minimalnom kvalitetu usluga, tako da nema potrebe da bude deo ovog Pravilnika.

Predlažemo izmenu člana 7 stav 4

Smatramo da ovaj stav treba promeniti da se referencira samo na tačku 1. stav 3 a ne na obe tačke (ceo stav), jer su većina nabrojanih radnji u stavu 4 moguće samo kod elektronske forme, a ne i štampane.

Predlažemo izmenu člana 10 stav 1 tačka 1)

U zagradi, umesto reči „sa spiskom“ treba da stoji „sa brojem“ televizijskih kanala imajući u vidu da je spisak kanala promenljiv i da se redovno ažurira na sajtu u okviru promene programske šeme o čemu su korisnici upoznati samim ugovorom odnosno opštim uslovima.

Predlažemo brisanje odnosno promena člana 10 dela tačke 4)

U navedenoj tački potrebno je brisati deo koji određuje „pravo krajnjeg korisnika da u slučaju nepostojanja tehničkih mogućnosti za seobu usluge na drugu lokaciju nije dužan da pružaocu usluge plati naknadu štete usled prevremenog raskida ugovora“. Ovo je potpuno neprihvatljivo, jer se radi o okolnostima koje opertor nije izazvao niti na njih može da utiče. Ovo je posebno relevantno za fiksne usluge čija je dostupnost direktno uslovljena rasprostranjenošću mreže operatora. Stoga, pomenuto pravo bi trebalo da postoji samo ako je delovanjem operatora onemogućeno postojanje tehničkih mogućnosti za dalji prijem signala na inicijalnoj lokaciji tako da eventualno u ovom smislu ovu tačku treba preformulisati.

Predlažemo dopunu člana 11. stav 1

Član 128 stav 1 Zakona o elektronskim komunikacijama (“Službeni glasnik RS”, broj 35/23, u daljem tekstu: ZEK) propisuje da se međusobna prava i obaveze pružaoca javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i krajnjih korisnika **uređuju ugovorom**. Samim tim ZEK ne propisuje obaveznu formu ugovora, pa samim tim ni da mora da bude zaključen u isključivo pisanoj formi. Pravilnik kao akt niže pravne snage od zakona ne može izvorno da propisuje prava i obaveze, odnosno konkretno da uvodi restrikcije koje ne postoje u zakonu. Dodatno, insistiranje na pisanoj formi je nepotrebno opterećujuće za operatore u kontekstu ubrzanog prelaska na digitalno poslovanje, gde se koriste različita sredstva i načini komunikacije za zaključenje ugovora. Stoga predlažemo izmene i dopune člana tako da forme ugovora nabraja primera radi a ne da se ograniči na pisani oblik zaključenja ugovora, te da obuhvati i forme propisane zakonom koji uređuje elektronsko poslovanje (u formi elektronskog dokumenta) i forme ugovora na daljinu u smislu relevantnih odredaba zakona koji uređuju trgovinu i zaštitu potrošača, i u bilo kojoj drugoj formi koja je propisana primenjivim propisima. Iz navedenih razloga predlažemo formulaciju člana 11 stav 1 Nacrta pravilnika koji bi predvideo i druge forme ugovora:

*“Međusobna prava i obaveze pružaoca usluge i krajnjeg korisnika uređuju se ugovorom koji se **može** zaključiti u pisanom obliku, u formi elektronskog dokumenta u skladu sa zakonom koji uređuje elektronski dokument, elektronsku identifikaciju i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju, u bilo kom drugom elektronskom obliku koji podrazumeva zaključenje ugovora putem sredstava elektronske*

komunikacije, putem ugovora na daljinu, kao i u bilo kojoj drugoj formi predviđenoj primenjivim propisima."

Predlažemo i dopunu člana 11. stav 2

Na kraju rečenice staviti „izuzev u slučajevima određenim zakonom“, a s obzirom da zakon navodi izuzetak u odnosu na ugovoranje sa korisnikom paketa (član 130 st. 4).

Predlažemo dopunu člana 11 stav 4

Potrebno je nakon reči „maksimalni“ dodati reč „obavezni“ tako da stoji „obavezni maksimalni otkazni rok od mesec dana za obe ugovorne strane“, imajući u vidu stalne zahteve korisnika da nema otkaznog roka i da otkaz bude trenutni samim vraćanjem opreme. Takođe, umesto mesec dana, zbog obračuna bolje je da stoji 30 dana.

Predlažemo izmenu člana 13 stav 1 tačka 2)

Uz reči „sa spiskom kanala“ treba da stoji „u trenutku sačinjavanja sažetka“ uz naznaku spisak sadrži i kanale u režimu obaveznog prenosa, imajući u vidu da je spisak kanala promenljiv (uz izuzetak TV kanala u obaveznom prenosu), da se redovno ažurira na sajtu u okviru promene programske šeme o čemu su korisnici upoznati samim ugovorom odnosno opštim uslovima. Takođe dokument bi onda bio preglomazan i stalno podložan promenama usled promene programske šeme.

Predlažemo izmenu člana 13 stav 1 tačka 3)

Smatramo ovu tačku definisanom preobimnim zahtevima imajući u vidu obimnost same ponude i akcijske ponude operatora. Po nama imajući u vidu da je u pitanju sažetak, isti treba da sadrži samo osnovne podatke o uslovima i cenama uz upućivanje na linkove sa ponudom i akcijskom ponudom.

Predlažemo dopunu člana 13 stav 1 tačka 8)

Potrebno je da se dodaju reči „ukoliko je ugovoreno probno korišćenje“.

Predlažemo dopunu u članu 14 stav 1

Predlažemo proširenje pojma “trajnog nosača podataka”, kao i preciziranje “drugog odgovarajućeg načina koji omogućava krajnjem korisniku da sačuva obaveštenje na trajnom nosaču podataka”, te predlažemo dopune člana 14 stav 1 tako da glasi:

*“Pružalac usluge, osim pružaoca komunikacione usluge između osoba koja nije zasnovana na korišćenju numeracije, dužan je da krajnjeg korisnika, najmanje 30 dana unapred, na jasan i razumljiv način, na trajnom nosaču podataka ili na drugi odgovarajući način koji omogućava krajnjem korisniku da sačuva obaveštenje na trajnom nosaču podataka (**poput obaveštenja istaknutog na internet portalu, SMS-a, poruka putem drugih uobičajenih način komunikacije sa krajnjim korisnikom itd.**) lično obavesti o nameri jednostrane izmene uslova ugovora, kao i pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom. Trajni nosač podataka podrazumeva svaki instrument koji omogućava krajnjem korisniku da sačuva podatke koji su im namenjeni, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom razdoblja primerenog svrsi podatka koji omogućava nepromenjenu reprodukciju sačuvanih podataka, kao što su papir, elektronska pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i hard disk računara, u smislu zakona koji uređuje zaštitu potrošača.”*

Predlažemo dopunu u članu 14 stav 3

Imajući u vidu inflatorne tokove koji utiču na cene i porast inputa poslovanja u telekomunikacionoj industriji i pružanju usluga, a koji su ujedno praćeni odlukama i aktima Vlade, nadležnih ministarstava i regulatornih tela te direktno utiču na ukupne troškove operatora, predlažemo dopunu ovog stava koja bi se odredila prema problemu promena koje su posledica inflacije. Napominjemo da se osnov za ovakvo određenje može naći i u praksi Evropskog suda pravde u primeni odredbi iz Evropskog regulatornog okvira koji uređuje upravo pitanje izmene ugovora i posledice takve izmene iz ugla korisnika i njegovih prava (videti presudu ESP C-326/14 od 26. novembra 2015. godine).

Imajući to u vidu predlažemo dopunu odredaba člana 14 stav 3 Nacrta pravilnika tako da glase:

“Krajnji korisnik nema pravo da raskine ugovor, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, kada je jednostrana izmena uslova ugovora od strane pružaoca usluge iz stava 1. ovog člana administrativne prirode i nema negativnih posledica na krajnjeg korisnika ili je posledica zakonskih i regulatornih promena, što uključuje, ali se ne ograničava i na slučaj kada je usled regulatornih promena došlo do porasta veleprodajnih cena i indeksa potrošačkih cena.

Predlažemo izmene člana 15 Nacrta pravilnika

Smatramo da odredba člana 15 stav 1 Nacrta pravilnika prevazilazi ovlašćenje iz člana 131 stav 8 ZEK koji propisuje da je Regulator ovlašćen da bliže propiše **sadržaj obaveštenja o nameri jednostrane izmene uslova ugovora** iz stava 1 istog člana ZEK, a **ne i način njegovog dostavljanja**. Stoga smatramo da ovaj Nacrt pravilnika ne može da propisuje način kako se dostavlja pomenuto obaveštenje te da ograničava vidove njegovog činjenja dostupnim krajnjim korisnicima, **dok god im je omogućeno da oni sadržinu obaveštenja snime na trajni nosač podataka**. Zato obaveštenje koje Regulator u članu 15 stav 4 Nacrta pravilnika naziva "dodatni načini obaveštenja" predstavljaju legitimne alternative dostavljanju putem računa ili u posebnom dokumentu.

Imajući sve to u vidu, predlažemo da član 15 Nacrta pravilnika glasi:

"Član 15.

(1) Pružalac usluge, osim pružaoca komunikacione usluge između osoba koja nije zasnovana na korišćenju numeracije, obaveštenje iz člana 14. stav 1. ovog pravilnika (u daljem tekstu: obaveštenje) dostavlja krajnjem korisniku na:

- 1) račun;*
- 2) posebnom dokumentu;*
- 3) drugi način koji krajnjem korisniku omogućava omogućava krajnjem korisniku da sačuva obaveštenje na trajnom nosaču podataka (putem SMS poruke, aplikacije, info kanala, štampane forme dostupne na vidnom mestu u poslovnicama i drugim prodajnim objektima).*

(2) Pružalac usluge iz stava 1. ovog člana je dužan da krajnjem korisniku dostavi obaveštenje u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana nameravane izmene uslova pod kojim je ugovor zaključen.

(3) Obaveštenje se dostavlja na adresu za prijem računa koju je krajnji korisnik izričito odabrao prilikom zaključenja ugovora ili kasnije tokom trajanja ugovornog odnosa.

Predlažemo brisanje člana 16 stav 1 tačka 2)

Smatramo da ovu tačku treba brisati imajući u vidu da je obaveštenje praktično objavljeno kada bude isporučeno korisniku. Isto obaveštenje naime, u odnosu na sam Nacrt pravilnika, i ne mora da se objavi na web sajtu ili nekom drugom oglasnom prostoru.

Predlažemo brisanje člana 16 stav 1 tačke 4-6)

Predlažemo brisanje ovih tački, imajući u vidu da bi obaveštenje na ovakav način (koje se najčešće daje na računu) i sa ovoliko obimnim tekstom bilo tehnički vrlo teško izvodljivo, a u tačkama navedene obaveze već su regulisane opštim uslovima operatora, te bi dodatno obaveštavanje bilo samo opterećenje za industriju.

Predlažemo dopunu člana 17

Imajući u vidu značaj ovih promenama, smatramo potrebnim dati određeni prelazni rok (najmanje 6 meseci) za implementaciju ovog Pravilnika, pogotovo Obrasca sažetka ugovora.

Imajući u vidu navedeno, molimo Vas da predložene komentare temeljno razmotrite i inkorporirate u finalnu verziju Pravilnika. Takođe, ukazujemo da smo otvoreni da nastavimo razgovore o ovoj važnoj temi i nakon formalnog okončanja javne rasprave.

S poštovanjem,

Za SBB doo Beograd



Milija Zeković, direktor

