

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2.

ДЕЛОВОДНИ БРОЈ: 179250/1-2024

ДАТУМ: 18.04.2024.

ИНТЕРНИ БРОЈ: 10-8514-2024

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 поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге

Дана 20. марта 2024. године Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге на званичној Интернет страници објавило је позив стручној и широј јавности, да у оквиру јавних консултација изнесе своја мишљења у вези са Нацртом правилника о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Нацрт правилника).

У складу са наведеним позивом, Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. Београд, благовремено износи следеће коментаре:

Релевантне одредбе:

Члан 2. став 1.

У члану 2. став 1. Нацрта правилника утврђени су услови за вансудско решавање спора пред Регулатором, и то:

- „1) да је крајњи корисник претходно покушао да непосредно са пружаоцем услуге реши предмет спора подношењем приговора;
- 2) да се обратио Регулатору у року од 60 дана од дана достављања одговора пружаоца услуге на приговор, којим је крајњем кориснику одбијен приговор, односно 60 дана од дана истека рока у коме је пружалац услуге био дужан да се изјасни о приговору;
- 3) да крајњи корисник пред другим надлежним телом није покренуо поступак вансудског решавања спора.“

Наведене одредбе Нацрта правилника представљају подзаконску разраду одредаба из члана 139. став 9. **Закона о електронским комуникацијама** („Службени гласник РС“, бр. 35/23) (у даљем тексту: Закон), где је утврђено, поред осталог, да се крајњи корисник коме је одбијен приговор и који пред другим надлежним телом није покренуо поступак вансудског решавања спора, може обратити Регулатору у року од 60 дана од дана достављања одговора пружаоца услуге из става 1. овог члана (пружалац јавно доступне

електронске комуникационе услуге) на приговор, односно у року од 60 дана од дана истека рока у којем је пружалац услуге из става 1. овог члана (пружалац јавно доступне електронске комуникационе услуге) био дужан да се изјасни о приговору.

Имајући у виду да је неспорно да су у Закону поменути услови постављени кумулативно, а како би се спречило да у примени ових одредби Нацрта правилника након његовог усвајања дође до било каквих грешака и недоумица, **предлажемо допуну члана 2. Закона на тај начин што ће се након постојећег става 1. додати нови став 2. тако да гласи:**

„Услови из става 1. овог члана морају бити кумулативно испуњени најкасније до дана када Регулатор започне поступак вансудског решавања спора, у складу са одредбама овог правилника. О кумулативној испуњености ових услова Регулатор води рачуна по службеној дужности.“

Мишљења смо да кумулативна испуњеност Законом постављених услова мора бити посматрана као претходно питање, одн. претходни општи услов без чијег решења поступак пред Регулатором не може бити започет, чак и уколико је испуњен формални услов за почетак поступка – подношење уредног захтева од стране крајњег корисника. Из овог разлога, сматрамо да о кумулативној испуњености Законом постављених услова Регулатор мора да води рачуна по службеној дужности. Дакле, на дан када Регулатор започне поступак, претпоставља се да су претходно кумулативно испуњени услови из члана 139. став 9. Закона и да је крајњи корисник доставио уредан захтев.

У складу са напред наведеним **предлажемо и брисање члана 3.** нацрта Правилника који гласи:

„Крајњи корисник може пружаоцу услуге да поднесе приговор на износ којим је задужен за пружену услугу, односно на квалитет пружене услуге, као и да тражи одговарајуће умањење рачуна за услуге са мањим квалитетом од уговореног и/или прописаног.“

Имајући у виду да је улагање приговора од стране крајњег корисника и негативно решавање истог од стране пружаоца услуге претходно питање и предуслов да би се уопште дошло до вансудског решавања спора.

Члан 5.

У члану 5. Нацрта павилника третирају се начини на које крајњи корисник подноси захтев Регулатору, и који предвиђа да се захтев у електронском облику, може поднети преко веб презентације Регулатора, уносом података у одговарајући формулар захтева употребом квалификованог електронског потписа или **регистрованих шема електронске идентификације средњег и високог нивоа у складу са законом којим се уређују електронске комуникације и законом којим се уређује електронски документ, електронска идентификација и услуге од поверења у електронском пословању.**

С тим у вези, скрећемо пажњу да је важећим Правилником о техничким условима за регистрацију крајњих корисника услуге са плаћањем унапред, предвиђено да пре регистрације крајњег корисника услуге са плаћањем унапред пружалац услуге врши идентификацију крајњег корисника између осталог и **путем шема електронске идентификације основног нивоа поузданости** које су признате у Републици Србији на основу прописа или међународних споразума, **те да не видимо сврху да се у два подзаконска акта донета на основу истога закона, прави разлика ове врсте и предлажемо усклађивање.**

Члан 7. ст. 1. и 2.

у Нацрту Правилника кроз одредбе члана 7. став 1. и 2. је утврђено, поред осталог, да је рок за изјашњење пружаоца услуге осам (8) дана од дана пријема захтева Регулатора.

У члану 161. став 2. важећег Закона о заштити потрошача утврђено је да уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача.

С тим у вези, у циљу усклађивања конкретног рока за изјашњење пружаоца услуге из Нацрта правилника са наведеном одредбом важећег Закона о заштити потрошача, за који постоје мишљења да су његове одредбе свакако повољније за крајње кориснике предлажемо измену исте одредбе Нацрта правилника тако да гласи:

*„Рок за изјашњење пружаоца услуге је **15 дана** од дана пријема захтева Регулатора.“*

Као аргумент за предметно усклађивање наводимо и чињеницу да су рокови за доношење одлуке односно трајања оба поступка вансудског решавања спорова исти и усклађени и предвиђају да се поступци окончавају у року од 90 дана од дана покретања поступака за вансудско решавање спорова односно у додатном року од највише 90 дана.

Члан 10.

Став 1.

У члану 10. Нацрта правилника предлажемо да се **јасно назначи да се у ставу 1. доноси решење о обустави поступка**, које се доставља крајњем кориснику и пружаоцу услуге имајући у виду да пружалац услуге нема начин да зна да ли је и како крајњи корисник одговорио на његово изјашњење.

Став 2.

Узимајући у обзир чињеницу да Нацрт правилника предвиђа да спор између крајњег корисника и пружаоца услуге поред мериторног одлучивања од стране Регулатора може да буде решен и споразумом између страна у спору, прелажемо да се у члану 10. иза става 1. дода нови став у коме ће бити прецизирано поступању Регулатора у ситуацији када се крајњи корисник сагласи са изјашњењем пружаоца услуге и када се сматра да је спор решен споразумно.

С тим у вези, предлажемо да се иза става 1. дода нови став 2 тако да гласи:

„Регулатор у току целог поступка настоји да крајњи корисник и пружалац услуге постигну споразум. Уколико дође до споразума делимичног или у целини, исти мора бити јасан и одређен. Садржину споразума одређују крајњи корисник и пружалац услуге. Регулатор га сачињава у писаној форми и доставља странама у спору на потпис. Након потписивања споразума Регулатор решењем обуставља поступак.

С поштовањем,

ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР


Владимир Лучић