



Regulatorna agencija za elektronske komunikacije
i poštanske usluge („RATEL“)
Palmotićeve 2
11000 Beograd

U Beogradu, 25. maja 2017. godine

Predmet: Javne konsultacije o Nacrtu Pravilnika o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja

Poštovani,

U skladu sa obaveštenjem objavljenim na internet stranici RATEL-a o otvaranju javnih konsultacija 25. aprila 2017. godine, u nastavku vam dostavljamo mišljenje i komentare Vip mobile-a na Nacrt Pravilnika o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja (u daljem tekstu: „Nacrt“).

Tokom proteklih 6 godina od stupanja na snagu Pravilnika o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja, praksa, kao i stručna javnost, daju sve veći doprinos ovoj temi, a Vip mobile pozdravlja napore i aktivnosti RATEL-a usmerene na stvaranje još boljih regulatornih uslova.

Imajući u vidu činjenicu da regulatorni okvir uveliko opredeljuje i usmerava pravac razvoja određene grane industrije, nadamo se da ćete uvažiti zapažanja Vip mobile-a, te vam u nastavku dopisa dostavljamo naše komentare na konkretne članove Nacrta.

Stojimo vam na raspolaganju za sve dodatne informacije.

S poštovanjem,

3a 


Marko Jović
Menadžer tima za regulatorne, pravne i institucionalne odnose
Vip mobile

Ključni delovi Nacrta na koje Vip mobile dostavlja svoje sugestije odnose se na sledeće oblasti:

1. Uvodne odredbe
2. Obaveštavanje o otpočinjanju, promeni i okončanju delatnosti elektronskih komunikacija, kao i dostavljanje drugih podataka i informacija
3. Zaštita prava krajnjih korisnika i pretplatnika
4. Obezbeđivanje dostupnosti jasnih i potpunih informacija o cenama, uslovima pristupa i korišćenja i kvalitetu javnih komunikacionih mreža i usluga

1. UVODNE ODREDBE

Jednim od osnovnih pitanja u oblasti elektronskih komunikacija smatra se pitanje forme – forme zaključenja ugovora, slanja obaveštenja, izdavanja potvrda i slično.

RATEL, kao i operatori, uvek su spremni za korak dalje i stvaranje što unapređenijeg regulatornog okvira koji prati sve promene i izazove koje dinamičnost elektronskih komunikacija nameće. S tim u vezi, smatramo neophodnim definisanje pojma pisane forme i njeno uobličavanje, stoga Vip mobile predlaže da se već u uvodnim odredbama doda definicija „*pisana forma*“ koja uključuje štampanu i elektronsku formu.

2. OBAVEŠTAVANJE O OTPOČINJANJU, PROMENI I OKONČANJU DELATNOSTI ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA, KAO I DOSTAVLJANJE DRUGIH PODATAKA I INFORMACIJA

Nacrtom je predviđeno u tački 2) stava 1 člana 7. da je Agencija ovlašćena da briše operatora ukoliko ne ispunjava obaveze propisane Zakonom i važećim podzakonskim aktima.

Prvenstveno smatramo ovu odredbu strogom, nepreciznom i vrlo ograničavajućom za operatore, koja nije predviđena ni članom 38. Zakona o elektronskim komunikacijama.

Predlažemo da se ovakva paušalna formulacija izbaci iz navedene tačke jer predstavlja potencijalno veliko opterećenje za operatora i unosi dodatnu pravnu nesigurnost.

U prilog prethodno navedenom govori i različita priroda obaveza operatora, a za čije neispunjavanje već postoji detaljna regulacija u delu XIX Novčane odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama.

3. ZAŠTITA PRAVA KRAJNJIH KORISNIKA I PRETPLATNIKA

Član 23 – Opšta pravila za promovisanje usluga

Član 23. stav 4 Pravilnika predviđa da *„usluge ne smeju biti označene kao „besplatne“, osim ako su kao takve označene Planom numeracije“*.

Stav Vip mobile-a je da je ovakva formulacija prilično ograničavajuća za brojne poslovne aktivnosti vezane posebno za unapređenje ponude korisnicima i predlaže da ista glasi *„usluge ne smeju biti označene kao „besplatne“, osim ako su kao takve označene Planom numeracije ili u potpunosti pružene bez naknade odlukom operatora, odnosno besplatne za korisnike odlukom operatora.“*

Član 25 – Ugovor između operatora i korisnika

Imajući u vidu pravac razvoja elektronskih komunikacija, zaključenje ugovora na daljinu, kao i samu terminologiju koju već prepoznaje zakonodavac, još jednom skrećemo pažnju i smatramo da je neophodno definisati pojam *„pisana forma“*.

U tom smislu, predlažemo da pojam *„pisana forma“* obuhvata štampanu i elektronsku formu, te kao najelegantnije rešenje predlažemo da se ova definicija doda u članu 2. Pravilnika.

Dalje, postojeći član 25. stav 7 Pravilnika predviđa da, u slučaju sklapanja ugovora između operatora i pretplatnika u kome je određen probni period, *„operator mora obavestiti preplatnika usluge, pisano ili usmenim putem, u roku od osam dana pre isteka probnog perioda, da se od određenog datuma ugovor ne može raskinuti bez naknade“*. Sada Nacrt uvodi izmenu da operator mora obavestiti pretplatnika samo pisanim putem.

U današnje vreme, elektronski put slanja obaveštenja je jedan od osnovnih načina obaveštavanja korisnika ne samo u Republici Srbiji, već i svuda u svetu. Brojne prednosti idu u prilog i dobre strane su jasne - laka i brža komunikacija, uz smanjenje troškova za operatora. Tu su i pozitivni efekti smanjene upotrebe papira u smislu očuvanja prirodnih resursa i zaštite životne sredine.

Takođe, korisnici se gotovo uvek nalaze uz svoje mobilne telefone, a SMS ili elektronska pošta svakodnevno se proveravaju. Čini se primerenim da, uvažavajući potrebe prakse, nova fomulacija stava 7 člana 25. Pravilnika glasi:

„U slučaju sklapanja ugovora u kome je određen probni period korišćenja usluge, a u okviru koga pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator mora obavestiti pretplatnika usluge, u pisanoj formi, u roku od osam dana pre isteka probnog perioda, da se od određenog datuma ugovor ne može raskinuti bez naknade.“

U prilog predloženom rešenju idu i postojeće odredbe Pravilnika koje u delu *izmene uslova pružanja usluge* već predviđaju pogodan način obaveštavanja pretplatnika (štampani prilog mesečnom računu, SMS poruka, štampana brošura na prodajnom mestu, na svojoj Internet stranici, info kanalu, putem sredstava javnog informisanja i slično).

Član 27. – Izmena uslova pružanja usluge

Vezano za stav 1 člana 27. Nacrta predlažemo da ako je već jedan od pogodnih načina obaveštenje putem štampanog priloga mesečnom računu, doda kao način i *„na samom računu, odnosno poledini računa“*.

U kontekstu jednostrane izmene kojom se menjaju bitni uslovi ugovora iz stava 2, na način koji nije u korist pretplatnika, predlažemo da se navedeni stav dopuni dodavanjem sledeće formulacije *„izuzev ako su posledica usaglašavanja sa izmenama regulatornog okvira, kao i posledica izmene veleprodajnih cena za uslugu međunarodnog saobraćaja na koje operator nema uticaja“*.

Član 29. - Račun sa detaljnom specifikacijom

Stav 4 člana 29. Nacrta predviđa da je *„operator javno dostupnih telefonskih usluga dužan da, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, pretplatniku omogući na jednostavan način i bez naknade kontrolu troškova...“*

Smatramo da je potrebno pojasniti da li je operator dužan da omogući kontrolu troškova pretplatniku **samo u slučaju da poseduje odgovarajuće tehničke mogućnosti** za to, pa u skladu sa njima (dakle opciono u zavisnosti od tehničkih mogućnosti) ili operator *mora* da omogući kontrolu troškova uvek, a da formulacija *u skladu sa tehničkim mogućnostima* predstavlja samo način omogućavanja.

Stav Vip mobile-a je da operator treba da omogući kontrolu troškova pretplatniku **samo u slučaju da poseduje odgovarajuće tehničke mogućnosti**. U suprotnom, to bi iziskivalo velike finansijske troškove, kao i izmenu celokupnih billing sistema kod operatora, a uz to je potreban i značajni period za implementaciju.

Dalje, potrebno je stav 2 dopuniti tako da *„Podaci iz stava ne obuhvataju podatke o pozivima koji su besplatni, pozive službama za hitne intervencije, posećene adrese Internet stranica, kao ni podatke koji su nespojivi sa odredbama zakona kojim se reguliše zaštita podataka o ličnosti.“*

Takođe kao treći stav ovog člana treba dodati: „*Specifikacija pruženih usluga iz ovog člana ne uključuje sadržaj komunikacije pruženih usluga (govor, SMS, MMS, posećene adrese Internet stranica).*“

Predlažemo brisanje stava 5 člana 29. Nacrta koji se odnosi na to da u ugovoru zaključenom između operatora i pretplatnika ili u dokumentu koji je sastavni deo tog ugovora treba da bude unapred preciziran određen iznos mesečnih troškova u cilju kontrole troškova, odnosno zabrana odlaznih poziva i slanja elektronskih poruka kada mesečni troškovi tih usluga pređu unapred utvrđen iznos.

Navedeno je u suprotnosti sa stavom 6 člana 29. Nacrta koji podrazumeva da operator u ugovoru ili dokumentu koji je sastavni deo tog ugovora navede vrste usluga za koje postoje tehničke mogućnosti da se obezbedi kontrola troškova. Naime, ukoliko operator nije u mogućnosti da za sve usluge obezbedi kontrolu troškova napravljenih u realnom vremenu (npr. roaming usluge) to onda određeni iznos potrošnje, ukoliko je korisnik koristio usluge roaminga, nije pouzdan pokazatelj kontrole troškova u tačno određenom iznosu koji je pretplatnik precizirao u ugovoru. Takođe, sa stanovišta tehničkih mogućnosti operatora navedeno zahteva dalji razvoj na sistemima što iziskuje dodatna sredstava operatora.

Član 30 – Prigovor pretplatnika operatoru

Vezano za način podnošenja prigovora pretplatnika operatoru, definisanje pisane forme u članu 2. Nacrta u smislu da obuhvata štampanu i elektronsku formu, apsolutno je prikladna i za ovaj član.

4. OBEZBEĐIVANJE DOSTUPNOSTI JASNIH I POTPUNIH INFORMACIJA O CENAMA, USLOVIMA PRISTUPA I KORIŠĆENJA I KVALITETU JAVNIH KOMUNIKACIONIH MREŽA I USLUGA

Kao novina u Nacrtu, uvedena je obaveza operatora da redovno na svojoj Internet stranici objavljuju mape pokrivenosti teritorije Republike Srbije signalom mobilnih mreža, za svaku od postojećih tehnologija pojedinačno.

Vip mobile u potpunosti podržava regulisanje ovog pitanja, te smatramo odličnim predlogom od strane RATEL-a, s tim što je neophodna detaljnija formulacija, odnosno unificiranost mapa pokrivenosti i dostavljenih podataka od strane svih operatora u cilju uporedivosti mapa pokrivenosti.

Naime, s obzirom da svako od operatora raspolaže različitim softverima za izradu mapa pokrivenosti gde se mogu izrađivati mape u skladu sa različitim nivoima signala i različitog

izgleda, a da RATEL već definiše nivoe signala i sam izgled mapa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija, kao i pojedinačnim uputstvima poslatim operatorima, predlažemo dopunu ove odredbe „...*sačinjene u skladu sa nivoima signala i izgledom definisanim od strane RATEL-a, a za potrebe izveštavanja RATEL-a od strane operatora*“.