



Број:
Датум:
Београд

На основу члана 140. став 6. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23),

Савет Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, на 60. седници четвртог сазива одржаној 24. јуна 2026. године, доноси

ПРАВИЛНИК
о изменама и допуни Правилника о поступку вансудског решавања спора пред
Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге

Члан 1.

У члану 1. Правилника о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, број 58/24), после става 1. додаје се нови став 2. који гласи:

„Поступак вансудског решавања спора пред Регулатором води се у две фазе. Прва фаза представља учешће у споразумном решавању спора, а уколико крајњи корисник и пружалац услуге не постигну споразум, Регулатор у другој фази одлучује решењем у складу са одредбама закона којим се уређује општи управни поступак.“.

Досадашњи став 2. постаје став 3.

Члан 2.

Члан 5. мења се и гласи:

„У случају да је захтев крајњег корисника из члана 3. овог правилника неуредан, односно има недостатке који спречавају Регулатора да поступа по њему, није разумљив или није потпун, Регулатор позива подносиоца захтева да захтев уреди остављајући му за то рок од 8 дана. Уколико захтев не буде уређен у наведеном року, Регулатор констатује да нема места даљем вођењу поступка.

Регулатор покреће споразумно решавање спора након пријема уредног захтева крајњег корисника.“.

Члан 3.

У члану 6. став 1. бришу се речи: „Уколико крајњи корисник уреди захтев у остављеном року“ и зарез.

Члан 4.

Члан 9. мења се и гласи:

„Уколико се крајњи корисник не изјасни у року из члана 8. овог правилника, сматраће се да је крајњи корисник одустао од захтева и Регулатор обавештава учеснике да је споразумно решавање спора завршено.

Уколико се крајњи корисник, у року из члана 8. овог правилника изјасни да је сагласан са изјашњењем пружаоца услуге, сматраће се да је спор између њега и пружаоца услуге решен споразумно и Регулатор обавештава учеснике да је споразумно решавање спора у овој фази поступка завршено сагласношћу обе стране.

Уколико се крајњи корисник, у року из члана 8. овог правилника изјасни да није сагласан са изјашњењем пружаоца услуге, сматраће се да спор не може бити решен споразумно, чиме се изјашњење крајњег корисника сматра захтевом за покретање друге фазе поступка те Регулатор наставља даље вођење поступка на основу достављених докумената, прикупљених података и изјава страна у спору, по правилу, без спровођења усмене расправе, и доноси одлуку којом решава спор у складу са чланом 24. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон).“.

Члан 5.

Поступци који су започети до ступања на снагу овог правилника окончавају се у складу са прописима по којима су започети.

Члан 6.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”.

ПРЕДСЕДНИК САВЕТА

Драган Ковачевић

Број:

Образложење

1. Правни основ

Правни основ за доношење Правилника о изменама и допуни Правилника о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Правилник о изменама и допуни) садржан је у члану 140. став 6. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: Закон).

Чланом 140. став 6. Закона прописано је да Регулатор ближе прописује поступак вансудског решавања спора.

2. Разлози за доношење Правилника о изменама и допуни

Правилник о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, број 58/24, у даљем тексту: Правилник) ступио је на снагу 13.7.2024, а примењује се од 1.1.2025. године. Већ у првој години његове примене, у току 2025. године, Регулатору је поднето преко 7.000 захтева за вансудско решавање спора. Регулатор има свега седам запослених извршилаца који поступају по захтевима за вансудско решавање спора. Пракса је показала да је нецелисходно и неефикасно водити 7.000 управних поступака са овим бројем извршилаца, јер пружаоци услуга електронских комуникација углавном изађу у сусрет захтевима крајњих корисника, односно пронађу споразумно решење већ после првог обраћања Регулатора, а управни поступак захтева одређену форму коју је неопходно задовољити почевши од начина достављања (лично достављање) до доношења одлуке (решења о обустави поступка у случају да су се странке сагласиле).

Личним достављањем по ЗУП-у врши се дискриминација крајњих корисника који не могу да дођу до Регулатора на писарницу да подигну писмено које им није могло бити лично уручено. Наиме, особе са инвалидитетом не могу да приступе писарници а такође је неисплативо за крајње кориснике који нису из Београда да по решење о обустави или одбацивању захтева (поднеска) долазе на писарницу Регулатора.

На дужину вођења поступка пред Регулатором такође утиче и чекање на повратнице, доставнице, враћене коверте, а поступак треба да буде брз и једноставан. Тек у случајевима када крајњи корисник и пружалац услуге не успеју да пронађу заједничко решење у посредовању које пружа Регулатор, Регулатор мериторно решава спор, а што чини оквирно 5 – 7 % предмета у односу на укупан број поступака (преко 7.000) у 2025. години покренутих ради вансудског решавања спора.

Сам назив поступка говори у прилог покушају мирног решавања спора пред Регулатором, односно указује на учешће странака у споразумном решавању спора и могућности окончања поступка у првој фази, пре доношења одлуке Регулатора. У прилог наведеном је и пракса држава у региону које не покрећу одмах управни поступак у овој материји, већ најпре покушају да реше спор мирним путем односно спроводе поступак из две фазе.

Имајући у виду наведено, сматрамо да би поједностављење поступка у првој фази увођењем могућности споразумног решавања спора довело до бржег и ефикаснијег остваривања права крајњих корисника пред Регулатором.

3. Објашњење појединих решења

Чланом 1. Правилника о изменама и допуни допуњен је члан 1. Правилника на начин да се појашњава, односно прави се дистинкција између две фазе поступка, учешћа у споразумном решавању спора и уколико не дође до сагласности странака, у другој фази, одлучивања Регулатора у меритуму о предмету спора у управном поступку.

Чланом 2. Правилника о изменама и допуни измењен је члан 5. Правилника тако што је прецизирано поступање Регулатора са неуредним захтевом, као и моменат покретања поступка споразумног решавања спора.

Чланом 3. Правилника о изменама и допуни усклађује се члан 6. став. Правилника са чланом 2. Правилника о изменама и допуни.

Чланом 4. Правилника о изменама и допуни мења се члан 9. Правилника на начин да поједностављује и убрзава поступак вансудског решавања спора.

Чл.5. и 6. Правилника о изменама и допуни садрже прелазну и завршну одредбу.

4. Предлог даљих активности

Предлаже се да Савет Регулатора размотри и усвоји овај акт који је припремљен у форми нацрта, као и да исти, након тога, у складу са одредбама чл. 36. и 37. Закона, упути на јавне консултације у трајању од 30 дана.

Након спроведених јавних консултација, извршиће се обрада приспелих примедби, предлога и сугестија и Савету Регулатора ће се доставити одговарајући Предлог правилника.

По усвајању Предлога правилника, овај општи акт ће, сагласно члану 27. став 2. Закона, у делу који се односи на обавезу објављивања донетих аката Регулатора у складу са законом којим се уређује државна управа и члану 57. став 1. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10, 99/14, 30/18 – др. закон и 47/18), бити упућен надлежном министарству, ради прибављања мишљења о његовој уставности и законитости. По добијеном мишљењу надлежног министарства, предметни правилник ће бити објављен у „Службеном гласнику Републике Србије“.

5. Средства за спровођење Правилника о изменама и допуни

За спровођење Правилника о изменама и допуни није потребно обезбедити посебна средства у финансијском плану Регулатора.