

АДРЕСНИ БЛОК

РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Савет Регулаторног тела
Служба за заштиту корисника

Палмотићева 2

11103 Београд

ПАК 106306

Република Србија

Електронска пошта: ratel@ratel.rs

Контакт за јавне консултације:

Милица Боснић Мирковић

руководилац Службе за заштиту корисника

Електронска пошта: milica.bosnic@ratel.rs

Телефон: 011/2026-911

ПОДАЦИ О ПОДНОСИОЦУ

Име и презиме:

М. М.

Адреса:

Место и поштански број:

Смедеревска Паланка, 11420

Електронска пошта:

Својство у којем се поднесак подноси:

заинтересовано лице

ПРИМЕДБЕ, ПРЕДЛОЗИ И АМАНДМАНИ

НА НАЦРТ ПРАВИЛНИКА О ИЗМЕНАМА И ДОПУНИ ПРАВИЛНИКА О ПОСТУПКУ
ВАНСУДСКОГ РЕШАВАЊА СПОРА ПРЕД РЕГУЛАТОРНИМ ТЕЛОМ ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Предмет: Учешће у јавним консултацијама — достављање примедба, предлога и
амандмана

I. УВОДНА РАЗМАТРАЊА

Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге објавило је 25. јуна 2026. године позив стручној и широј јавности за учешће у јавним консултацијама о Нацрту правилника о изменама и допуни Правилника о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге.

Према службеној објави, консултације се спроводе на основу чл. 36. и 37. Закона о електронским комуникацијама, трају 30 дана и окончавају се 25. јула 2026. године. Мишљења се подносе у писаном облику и обавезно садрже име, односно назив и контакт-податке подносиоца. (Ratel)

Нацрт се доноси на основу члана 140. став 6. Закона о електронским комуникацијама и предвиђа, између осталог:

1. поделу поступка на фазу споразумног решавања и фазу мериторног одлучивања;
2. рок од осам дана за уређење неуредног захтева;
3. окончање поступања формулацијом да „нема места даљем вођењу поступка“ ако захтев не буде уређен;
4. претпоставку да је крајњи корисник одустао ако се не изјасни о одговору пружаоца услуге;
5. третирање негативног изјашњења корисника као захтева за покретање друге фазе;
6. одлучивање у другој фази, по правилу, без усмене расправе.

Правни интерес јавности за учешће у овом поступку произлази из чињенице да предметни правилник непосредно уређује приступ правној заштити великог броја корисника електронских комуникационих услуга, укључујући потрошаче, предузетнике, микро и мала предузећа, особе са инвалидитетом, старија лица и лица која немају приступ интернету или довољан ниво дигиталне писмености.

Делотворно вансудско решавање спорова има посебан значај у предметима релативно мале вредности, у којима би трошкови, време и сложеност судског поступка могли бити несразмерни вредности спорног рачуна или услуге.

Овај поднесак:

- не полази од претпоставке да је Нацрт незаконит;
- не садржи тврдњу да постоји политички, пословни или други недозвољени утицај на Регулаторно тело;
- не оспорава легитиман циљ бржег и економичнијег решавања спорова;
- заснива се на превентивном тестирању правних, процесних, социјалних, економских, безбедносних и других ризика по јавни интерес.

Циљ поднеска је да се, пре утврђивања коначног текста, побољшају:

- правна сигурност;
- процесна равноправност;
- приступачност поступка;
- ефикасност без умањења права странака;
- заштита података о личности;
- информациона безбедност;
- извршивост исхода;
- транспарентност рада;
- усклађеност са домаћим правом и преузетим међународним обавезама.

Иако службени назив Регулаторног тела обухвата и поштанске услуге, анализирани Нацрт заснива се на Закону о електронским комуникацијама. Спорови корисника поштанских услуга уређени су посебним законом и посебним подзаконским актом, па их је потребно јасно разграничити у упутствима и обрасцима.

II. САЖЕТАК ГЛАВНИХ НАЛАЗА

1. Позитивни елементи Нацрта

Позитивно је што Нацрт препознаје потребу да се:

- спорови решавају брже и једноставније;
- подстакне добровољно отклањање проблема;
- избегну непотребне процесне радње у предметима у којима оператор прихвата захтев;
- смањи зависност од личног доласка у седиште Регулаторног тела;
- укаже на посебне препреке са којима се суочавају особе са инвалидитетом и лица ван Београда;
- расположиви кадровски капацитети усмере на сложене предмете у којима је потребна мериторна одлука.

Двофазна организација може бити оправдана ако обе фазе остану делови једног правно јединственог поступка и ако споразумна фаза не постане додатна препрека за приступ мериторној одлуци.

2. Најзначајнији ризици

Најзначајнији ризици су:

1. **нејасан тренутак покретања поступка** и могућност да се рок за одлучивање фактички рачуна тек од друге фазе;
2. **фикција одустанка услед ћутања корисника**, иако ћутање не мора представљати стварну вољу да се од захтева одустане;
3. **окончање неуредног захтева без јасно одређеног решења**, образложења и правне поуке;
4. **нејасан правни статус споразума**, нарочито његова форма, обим и извршивост;
5. **непостојање изричитих правила о приступу списима, контрадикторности и доказима**;
6. **недовољно уређена приступачност** за особе са инвалидитетом, старија лица и лица без интернета;
7. **неуређена обрада саобраћајних, локацијских и података трећих лица**;
8. **непостојање правила о паду информационог система и резервним каналима**;
9. **непостојање критеријума за хитне и серијске предмете**;
10. **необјављена целовита анализа ефеката**, укључујући анализу алтернатива, трошкова и показатеља успеха.

3. Приоритетне измене

Пре усвајања потребно је најмање:

- утврдити да се ради о једном поступку и једном року;
- прописати да се поступак покреће пријемом првобитног захтева;
- избрисати аутоматску фикцију одустанка;
- прописати решење за свако одбацивање или обустављање;
- утврдити форму и дејство споразума;
- обезбедити наставак поступка без новог захтева;
- прописати приступ списима и право на изјашњење;
- обезбедити папирни и електронски канал;
- прописати разумно процесно прилагођавање;
- утврдити минимална правила заштите података и информационе безбедности;
- прецизирати прелазни режим.

4. Недостајући документи и подаци

У јавно доступном поступку није пронађена посебна, целовита анализа ефеката прописа која садржи:

- разматране алтернативе;
- квантификоване трошкове;
- квантификоване користи;
- ефекте на кориснике и операторе;
- ефекте на конкуренцију;
- ефекте на рањиве групе;
- показатеље успеха;
- план праћења примене.

Такође нису пронађени посебни прилози са методологијом статистичких навода, анализом приступачности, проценом информационе безбедности или проценом утицаја на заштиту података.

„Документ није пронађен у јавно доступном поступку и његово непостојање или необјављивање треба проверити код надлежног органа.“

5. Минимални услов за усвајање

Минимални услов за усвајање јесте да:

обе фазе буду недвосмислено уређене као делови једног поступка, са једним бројем предмета, једним датумом покретања и непрекидним важењем права на увид, изјашњење, образложено одлуку и судску заштиту, без аутоматског губитка права услед ћутања корисника.

III. НАЧЕЛНЕ ПРИМЕДБЕ

1. Правни основ и границе подзаконског уређивања

Члан 140. став 6. Закона о електронским комуникацијама овлашћује Регулаторно тело да ближе пропише поступак вансудског решавања спора. То овлашћење омогућава уређивање процесних корака, начина комуникације, образаца и организације рада.

Подзаконским актом, међутим, не би требало:

- мењати законски тренутак покретања поступка;
- уводити нови законски разлог губитка права;
- ограничавати заштиту коју пружа ЗУП;
- неформалним обавештењем заменити решење;
- уводити нову врсту извршне исправе без законског основа.

ЗУП се примењује на управне ствари, док се посебна процесна правила могу уводити законом и не смеју смањити ниво заштите права странака. Званични текст ЗУП-а објављен је у Правно-информационом систему Републике Србије. ([Pravno-informacioni sistem](#))

2. Процесна правичност

Споразумна фаза може допринети ефикасности само ако:

- корисник не мора два пута да покреће исти поступак;
- неизјашњавање не производи аутоматски губитак права;
- обе стране имају приступ релевантним доказима;
- не постоје неевидентирани једностранни контакти;
- споразум има јасну форму и последице;
- неуспех споразума аутоматски води мериторном одлучивању.

Посебно је проблематично да ћутање корисника има тежу процесну последицу него претходно ћутање оператора.

3. Доступност и приступачност

Електронски канал треба развијати, али не као искључив начин учешћа.

Поступак мора бити доступан:

- лицима без интернета;
- лицима без електронског идентитета;
- старијим лицима;
- лицима слабије дигиталне писмености;
- особама са инвалидитетом;
- лицима у руралним и недовољно повезаним подручјима;
- лицима која користе овлашћеног представника.

Приступачност не може остати само мотив наведен у образложењу. Она мора бити изражена кроз конкретна процесна права.

4. Транспарентност и анализа ефеката

Наводи о више од 7.000 захтева, седам извршилаца и 5–7% мериторних одлука могу бити релевантни за оцену проблема, али се без методологије не може утврдити:

- шта је обухваћено појмом „захтев“;
- колико је било представки, упита и дуплираних предмета;
- колико је предмета споразумно решено;
- колико је одбачено или обустављено;
- колико је исхода стварно извршено;
- где настају главна кашњења.

Није довољно мерити број затворених предмета. Потребно је мерити број стварно решених и извршених исхода.

5. Заштита података о личности

Поступак може обухватити:

- идентификационе податке;
- контакт-податке;
- податке о уговору и плаћањима;
- саобраћајне податке;
- локацијске податке;
- IP адресе;
- бројеве трећих лица;
- податке о здрављу, ако се достављају ради оправдања пропуштања или процесног прилагођавања.

Правилник треба да садржи најмање основна правила минимизације, приступа, маскирања података трећих лица и анонимизације објављених исхода. Општи правни режим уређен је Законом о заштити података о личности. (*Pravno-informacioni sistem*)

6. Информациона безбедност

Дигитализација без резервних канала и безбедносних мера може створити нове ризике:

- неовлашћени приступ предмету;
- злоупотребу идентитета;
- измену или губитак доказа;
- цурење комуникационих података;
- пропуштање рока услед пада система;
- немогућност доказивања времена подношења.

Потребни су контрола приступа, логови, резервне копије, заштићено достављање и план континуитета рада.

7. Правна средства

Против коначног решења Регулаторног тела може се водити управни спор. Зато сваки акт којим се захтев одбацује или поступак обуставља мора имати јасну правну форму, образложење и поуку о правној заштити. Закон о управним споровима доступан је у Правно-информационом систему. ([Pravno-informacioni sistem](#))

Назив „обавештење“ или „констатација“ не би требало користити за акт који фактички окончава предмет.

8. Извршење

Споразумни исход није делотворан ако не садржи:

- конкретну обавезу;
- рок извршења;
- начин доказивања извршења;
- последице делимичног или потпуног неизвршења.

Потребно је разграничити:

- споразум који има форму поравнања у смислу ЗУП-а;
- други писани договор страна;
- решење Регулаторног тела.

9. Међународне и европске обавезе

Европска конвенција о људским правима релевантна је у погледу правичног поступања, приватности и делотворног правног средства. ([ECHR](#))

Конвенција УН о правима особа са инвалидитетом захтева приступачност и процесна прилагођавања ради делотворног приступа правди.

Европски законик електронских комуникација предвиђа стручан и независан секторски механизам вансудског решавања спорова, док европски потрошачки ADR оквир наглашава доступност, независност, правичност, транспарентност и ниске трошкове. ([Eur-Lex](#))

Право Европске уније се овде не наводи као непосредно применљиво право у Републици Србији, већ као релевантан *acquis* и стандард постепеног усклађивања у оквиру Споразума о стабилизацији и придруживању и приступних преговора.

IV. ПОСЕБНЕ ПРИМЕДБЕ ПО ЧЛАНОВИМА

Примедба број 1 — члан 1. Нацрта

Предложена одредба

„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.“

Препознати проблем

Није изричито прописано да обе фазе представљају делове једног поступка и да се ЗУП примењује од пријема првобитног захтева.

Ризик по јавни интерес

- правна несигурност;
- могуће померање почетка рока;
- нејасна примена процесних гаранција у првој фази;
- могуће двоструко евидентирање.

Субјекти

Крајњи корисници, оператори, РАТЕЛ, пуномоћници и Управни суд.

Могућа последица

Прва фаза може бити третирана као поступање изван управног поступка, а законски рок као рок који почиње тек у другој фази.

Предлог побољшања

Изричито прописати један поступак, један број предмета, један датум покретања и непрекидну примену ЗУП-а.

Предлог амандмана

„Поступак вансудског решавања спора пред Регулатором представља јединствен поступак који обухвата фазу покушаја споразумног решавања и, ако спор није решен у целини, фазу одлучивања Регулатора.

Подела поступка на фазе не утиче на тренутак покретања, број предмета, ток законског рока, процесни положај странака нити на примену закона којим се уређује општи управни поступак.“

Образложење

Унутрашња организација предмета не сме изменити законски режим покретања поступка и права странака.

Међународни и европски стандард

Разумни рок, правна предвидљивост и делотворно правно средство; члан 25. ЕЕСС-а као стандард секторског АDR-а.

Примедба број 2 — члан 2. Нацрта, предложени члан 5. став 1.

Предложена одредба

„У случају да је захтев [...] неуредан [...] 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.“

Препознати проблем

- фиксни рок без могућности продужења;
- нејасна садржина позива;
- неформална „констатација“ уместо решења;
- редакцијска грешка „посупка“.

Ризик по јавни интерес

Прекомерни формализам и недостатак делотворног правног средства.

Субјекти

Сви подносиоци, нарочито особе са инвалидитетом, болесна лица, старији, лица у иностранству и подносиоци са обимном документацијом.

Могућа последица

Губитак приступа мериторном одлучивању без јасног акта који се може оспорити.

Предлог побољшања

Примерен рок, јасно упутство, продужење из оправданих разлога и решење о одбацивању.

Предлог амандмана

„Ако захтев садржи недостатак који спречава поступање, Регулатор обавештава подносиоца о сваком недостатку, разлогу због којег он спречава поступање и начину његовог отклањања.

Подносиоцу се оставља примерен рок који не може бити краћи од осам дана. Рок се може продужити из оправданих разлога.

Ако подносилац не уреди захтев, Регулатор захтев одбацује образложеним решењем са поуком о правној заштити. Ако захтев буде уређен у року, сматра се уредним од дана првобитног пријема.“

Образложење

Предложени текст одговара заштитној функцији ЗУП-а и омогућава судску контролу.

Примедба број 3 — члан 2. став 2. и члан 3. Нацрта

Предложена одредба

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

Препознати проблем

Није јасно да ли се поступак покреће пријемом првобитног захтева или тек након што Регулатор оцени да је захтев уредан.

Ризик по јавни интерес

Нејасно рачунање рока и могуће продужавање поступка.

Субјекти

Корисници, оператори, РАТЕЛ и Управни суд.

Могућа последица

Спор о датуму покретања и о постојању ћутања управе.

Предлог побољшања

Разликовати:

- тренутак покретања поступка;
- тренутак почетка споразумних радњи.

Предлог амандмана

„Поступак је покренут када Регулатор прими захтев крајњег корисника. Након што утврди да је захтев уредан, односно након што захтев буде уређен, Регулатор предузима радње споразумног решавања под истим бројем предмета.“

Образложење

Допуна захтева не треба да поништи његов првобитни процесни ефекат.

Примедба број 4 — члан 4. Нацрта, предложени члан 9. став 1.

Предложена одредба

„Уколико се крајњи корисник не изјасни [...] сматраће се да је крајњи корисник одустао од захтева и Регулатор обавештава учеснике да је споразумно решавање спора завршено.“

Препознати проблем

Неизјашњавање се без додатне провере изједначава са одустанком.

Ризик по јавни интерес

- губитак права без изричите воље;
- неједнак приступ правди;
- посредно неповољнији положај рањивих група;

- нејасна могућност судске заштите.

Субјекти

Сви корисници, посебно особе са инвалидитетом, старији, лица без интернета и лица која су била спречена здравственим или техничким разлозима.

Могућа последица

Предмет може бити затворен иако корисник није примио или разумео писмено и није изгубио интерес.

Предлог побољшања

Укинути аутоматску фикцију, проверити доставу и наставити поступак када је могуће одлучити на основу списка.

Предлог амандмана

„Неизјашњавање крајњег корисника само по себи не сматра се одустанком нити прихватањем изјашњења пружаоца услуге.

Регулатор проверава уредност и приступачност доставе и упућује поновљено обавештење. Поступак се обуставља само на основу изричите изјаве или када из целокупног понашања странке несумњиво произлази губитак интереса, о чему се доноси образложено решење.“

Међународни и европски стандард

Приступ правди, делотворно правно средство и разумно процесно прилагођавање.

Примедба број 5 — члан 4. Нацрта, предложени члан 9. став 2.

Предложена одредба

„Уколико се крајњи корисник [...] изјасни да је сагласан [...] сматраће се да је спор [...] решен споразумно и Регулатор обавештава учеснике...“

Препознати проблем

Није прописано:

- шта је садржина споразума;
- да ли је спор решен у целини или делимично;
- који је рок извршења;
- да ли споразум има снагу поравнања;
- шта се дешава ако оператор не изврши договор.

Ризик по јавни интерес

Неизвршив или нејасан исход.

Субјекти

Корисници, оператори и РАТЕЛ.

Могућа последица

Формално затварање предмета без стварног отклањања проблема.

Предлог амандмана

„Споразум се сачињава у писаном или електронском облику, односно уноси у записник, и садржи предмет спора, обавезе страна, рок и начин извршења, начин доказивања извршења и изјаву да ли је спор решен у целини или делимично.

Ако су испуњени законски услови, споразум се закључује у форми поравнања. Ако је спор решен делимично, поступак се наставља у преосталом делу.“

Примедба број 6 — члан 4. Нацрта, предложени члан 9. став 3.

Предложена одредба

„[...] изјашњење крајњег корисника сматра захтевом за покретање друге фазе поступка те Регулатор наставља даље вођење поступка [...] по правилу, без спровођења усмене расправе...”

Препознати проблем

Негативно изјашњење квалификује се као нови захтев.

Ризик по јавни интерес

- померање почетка рока;
- дуплирање процесних радњи;
- нова формална препрека;
- нејасни критеријуми за усмену расправу.

Субјекти

Корисници, оператори и РАТЕЛ.

Могућа последица

Корисник који је већ поднео захтев мора поново да активира мериторну фазу.

Предлог амандмана

„Ако корисник не прихвати изјашњење пружаоца услуге или спор није решен у целини, Регулатор без новог захтева наставља поступак под истим бројем предмета и доноси решење у законском року, рачунајући рок од дана покретања поступка.

Усмена или видеоконференцијска расправа спроводи се када су битне чињенице спорне, докази противречни или је расправа потребна ради делотворног изјашњења и потпуног утврђивања чињеница.“

Примедба број 7 — члан 5. Нацрта

Предложена одредба

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

Препознати проблем

Није дефинисано када је поступак „започет“.

Ризик по јавни интерес

Неуједначена примена прелазног режима и квазиретроактивне последице.

Предлог амандмана

„Поступком започетим пре почетка примене овог правилника сматра се поступак у којем је Регулатор до тог дана примио захтев крајњег корисника. Промена фазе и накнадно изјашњење странке не сматрају се покретањем новог поступка.“

Примедба број 8 — члан 6. Нацрта

Предложена одредба

„Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања...”

Препознати проблем

Не постоји период за:

- прилагођавање образаца;
- обуку запослених;
- тестирање информационог система;
- проверу приступачности;
- безбедносну процену;
- обавештавање корисника и оператора.

Ризик по јавни интерес

Примена новог режима без техничке и организационе спремности.

Предлог амандмана

„Правилник ступа на снагу осмог дана од објављивања, а примењује се по истеку 90 дана од дана ступања на снагу. Пре почетка примене Регулатор објављује обрасце и упутства, обезбеђује праћење предмета и резервне канале, спроводи тест приступачности и безбедносну процену и организује обуку запослених.“

Примедба број 9 — нормативне празнине

Нацрт не садржи посебна правила о:

- бесплатности поступка;
- потврди пријема и заводном броју;
- праћењу статуса;
- приступу списима;
- контрадикторности;
- динамичком терету доказивања;
- приступачности;
- заштити података;
- пословној тајни;
- изузећу и расподели предмета;
- хитним и серијским предметима;
- прекограничним предметима;
- паду система;
- аутоматизованој обради;
- извршењу;
- статистици и ex post анализи.

Предлаже се допуна правилника новим члановима у складу са амандманима у наставку.

V. ПРЕДЛОЗИ АМАНДМАНА

АМАНДМАН БРОЈ 1 — јединство поступка

На члан 1. Нацрта правилника

Предложени нови став 2. члана 1. Правилника замењује се текстом:

„Поступак вансудског решавања спора пред Регулатором представља јединствен поступак који обухвата фазу покушаја споразумног решавања спора и, ако спор није решен у целини, фазу одлучивања Регулатора.

Подела поступка на фазе не утиче на тренутак покретања поступка, број предмета, ток законског рока, процесни положај странака нити на примену закона којим се уређује општи управни поступак.

Одредбе закона којим се уређује општи управни поступак примењују се током целог поступка, ако Законом о електронским комуникацијама није другачије прописано.“

АМАНДМАН БРОЈ 2 — неуредан захтев

На члан 2. Нацрта правилника

Предложени члан 5. став 1. Правилника замењује се текстом:

„Ако захтев крајњег корисника садржи недостатак који спречава поступање, није разумљив или није потпун, Регулатор без одлагања обавештава подносиоца о сваком утврђеном недостатку, разлогу због којег он спречава поступање и начину његовог отклањања.

Подносиоцу се оставља примерен рок који не може бити краћи од осам дана и упозорава се на правне последице пропуштања. Рок се може продужити на образложен захтев подносиоца или по службеној дужности када то оправдавају обим документације, здравствени, технички, приступачносни или други оправдани разлози.

Ако подносилац не уреди захтев у остављеном року, Регулатор захтев одбацује образложеним решењем са поуком о правној заштити.

Ако подносилац уреди захтев у остављеном року, захтев се сматра уредним од дана првобитног пријема.“

АМАНДМАН БРОЈ 3 — тренутак покретања

На члан 2. Нацрта правилника

Предложени члан 5. став 2. замењује се текстом:

„Поступак вансудског решавања спора покренут је када Регулатор прими захтев крајњег корисника.

Након што утврди да је захтев уредан, односно након што захтев буде уређен у остављеном року, Регулатор предузима радње споразумног решавања спора под истим бројем предмета.

Позив за уређење захтева не мења датум покретања поступка ако је захтев уређен у остављеном року.“

АМАНДМАН БРОЈ 4 — брисање фикције одустанка

На члан 4. Нацрта правилника

Предложени члан 9. став 1. замењује се текстом:

„Ако се крајњи корисник не изјасни у року из члана 8. овог правилника, Регулатор проверава да ли је изјашњење пружаоца услуге уредно и на приступачан начин достављено и упућује кориснику поновљено обавештење са додатним роком од осам дана.

Неизјашњавање крајњег корисника само по себи не сматра се одустанком од захтева нити прихватањем изјашњења пружаоца услуге.

Ако се на основу списка може одлучити, Регулатор наставља поступак. Поступак се може обуставити само на основу изричите изјаве корисника или када из целокупног његовог понашања несумњиво произлази да више нема интерес за вођење поступка, о чему се доноси образложено решење.“

АМАНДМАН БРОЈ 5 — споразум

На члан 4. Нацрта правилника

Предложени члан 9. став 2. замењује се текстом:

„Ако се крајњи корисник изјасни да у целини прихвата изјашњење или предлог пружаоца услуге, Регулатор утврђује садржину постигнутог споразума у писаном или електронском облику, односно у записнику.

Споразум садржи предмет спора, обавезе страна, рок и начин извршења, начин доказивања извршења и изјаву да ли је спор решен у целини или делимично.

Ако су испуњени услови закона којим се уређује општи управни поступак, споразум се закључује у форми поравнања.

Ако је спор решен у целини, Регулатор доноси решење о обустављању поступка. Ако је спор решен делимично, поступак се наставља у преосталом делу.“

АМАНДМАН БРОЈ 6 — наставак без новог захтева

На члан 4. Нацрта правилника

Предложени члан 9. став 3. замењује се текстом:

„Ако крајњи корисник не прихвати изјашњење пружаоца услуге или ако спор није решен у целини, Регулатор без подношења новог захтева наставља поступак под истим бројем предмета и доноси решење у року прописаном законом, рачунајући рок од дана покретања поступка.

Изјашњење крајњег корисника представља процесну изјаву о прихватању или неприхватању предложеног решења, а не нови захтев за покретање поступка.“

После става 3. додаје се став 4:

„Регулатор по правилу одлучује на основу списка. Усмена или видеоконференцијска расправа спроводи се када су битне чињенице спорне, докази противречни, потребно је саслушање или разјашњење сложеног техничког питања или када би одлучивање без расправе угрозило право странке на делотворно изјашњење.“

АМАНДМАН БРОЈ 7 — трошкови поступка

После члана 4. Нацрта додаје се нови члан којим се у основном правилнику додаје члан 9а:

„Трошкови поступка

За подношење и вођење поступка пред Регулатором крајњи корисник не плаћа накнаду.

Потврда пријема, електронско обавештавање, електронски увид у списе и електронске копије докумената не наплаћују се.

Странка се унапред обавештава о трошку радње или доказа који би могла бити дужна да сноси.

О трошковима поступка одлучује се у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.“**

АМАНДМАН БРОЈ 8 — потврда пријема и статус предмета

У основном правилнику додаје се члан 9б:

„Потврда пријема и праћење предмета

Регулатор без одлагања издаје бесплатну потврду о пријему сваког поднеска.

Потврда садржи датум и време пријема, заводни број предмета, списак примљених прилога, датум покретања поступка, начин праћења предмета и основни крајњи рок за одлучивање.

Странка има право да добије податке о тренутној фази поступка, последњој предузетој радњи, наредној очекиваној радњи и року за окончање.

Ако поступак не може бити окончан у основном року, Регулатор обавештава странке о разлозима кашњења, предузетим радњама, новом крајњем року и расположивој правној заштити.“**

АМАНДМАН БРОЈ 9 — начини подношења и достављање

У основном правилнику додаје се члан 9в:

„Начини подношења и достављање

Поднесци се могу доставити непосредно, поштом, електронском поштом, преко електронског портала или усмено на записник, у складу са законом.

Странка бира основни канал комуникације и може га променити током поступка. Коришћење електронског канала није услов за приступ поступку.

Правна последица пропуштања може наступити само ако је писмено уредно, поуздано и на страни приступачан начин достављено.

Регулатор не захтева папирни примерак документа који је ваљано достављен електронским путем, осим ако је то законом прописано.

За време документоване недоступности електронског система рок за електронску радњу не тече. Регулатор без одлагања објављује време прекида и резервне канале.“**

АМАНДМАН БРОЈ 10 — увид и докази

У основном правилнику додаје се члан 9г:

„Увид у списе, изјашњење и докази

Стране имају право на непосредан или електронски увид у списе, попис докумената, копије и електронско преузимање материјала, уз ограничења прописана законом.

Регулатор пре доношења решења омогућава странама да се изјасне о свим чињеницама, доказима, изјавама и службеним белешкама на којима намерава да заснује решење.

Решење се не може засновати на чињеници или доказу о којем странка није имала стварну и примерену могућност да се изјасни.

Када се релевантан доказ налази искључиво или претежно у сфери пружаоца услуге, Регулатор га прибавља по службеној дужности.

Пружалац услуге доставља технички или обрачунски доказ у разумљивом облику, са објашњењем извора, начина настанка и значења.“**

АМАНДМАН БРОЈ 11 — заштита података и поверљивост

У основном правилнику додаје се члан 9д:

„Заштита података и поверљивих информација

Регулатор обрађује само податке неопходне за утврђивање идентитета и процесног положаја странака, вођење и решавање конкретног спора, извршење исхода, законито архивирање и израду анонимизоване статистике.

Регулатор обавештава лица о правном основу, сврси, категоријама података, примаоцима, обрађивачима, роковима чувања и правима лица.

Саобраћајни и локацијски подаци прибављају се само у обиму и за период који су неопходни за конкретан спор. Подаци о трећим лицима маскирају се ако њихов пуни приказ није неопходан.

Страна која захтева заштиту пословне тајне означава конкретне делове документа и образлаже испуњеност законских услова за поверљивост.

Другој страни ставља се на располагање редигована верзија или неповерљиви сажетак који омогућава делотворно изјашњење.“**

АМАНДМАН БРОЈ 12 — приступачност

У основном правилнику додаје се члан 9ђ:

„Приступачност, језик и процесна помоћ

Регулатор обезбеђује разумно процесно прилагођавање лицу којем је оно потребно ради равноправног учешћа у поступку.

Прилагођавање може обухватити приступачан електронски документ, крупну штампу, лако разумљив текст, тумача, преводиоца или комуникационог посредника, комуникацију преко овлашћеног лица, удаљено учешће, примерено продужење рока или други одговарајући начин.

Рок који може произвести штетну последицу не тече пре него што писмено буде уредно достављено у странци приступачном облику.

Употреба језика и писма националне мањине омогућава се у складу са законом.

Позиви и обавештења која могу произвести штетну последицу садрже лако разумљиво објашњење радње, рока, начина поступања и последице пропуштања.

Регулатор омогућава подношење преко пуномоћника или другог овлашћеног лица и пружа техничку помоћ при попуњавању захтева.“**

АМАНДМАН БРОЈ 13 — расподела предмета и изузеће

У основном правилнику додаје се члан 9е:

„Расподела предмета, непристрасност и изузеће

Предмети се додељују овлашћеним службеним лицима по унапред утврђеним, објективним и проверљивим критеријумима, водећи рачуна о редоследу пријема, стручности, равномерном оптерећењу и документованој хитности.

Свака промена задуженог службеног лица и разлог промене евидентирају се у предмету.

Службено лице које је у споразумној фази примило једнострану поверљиву информацију која није унета у спис и стављена на располагање другој страни не може самостално припремати мериторно решење.

Страна може захтевати изузеће службеног лица у складу са законом.

Сваки контакт са једном страном који се односи на чињенице или исход конкретног предмета евидентира се у спису.“**

АМАНДМАН БРОЈ 14 — хитни и сродни предмети

У основном правилнику додаје се члан 9ж:

„Хитни и сродни предмети

Регулатор приоритетно поступа када је учињено вероватним да је угрожен приступ хитним службама, живот, здравље или безбедност лица, да прети непоправљива или тешко поправљива штета, да је угрожена једина комуникациона веза рањивог корисника или да прети губитак релевантног доказа.

Регулатор о захтеву за приоритетно поступање одлучује без одлагања и предузима законом допуштене мере ради очувања права странака.

Ако више предмета произлази из истог или сличног чињеничног стања и истог правног основа, Регулатор их може спојити или координисано водити, уз очување самосталности сваке странке и права на појединачно изјашњење.

Када сродни предмети указују на системски проблем, Регулатор у оквиру својих овлашћења предузима или иницира одговарајуће надзорне мере.“**

АМАНДМАН БРОЈ 15 — прекогранични предмети

У основном правилнику додаје се члан 9з:

„Предмети са прекограничним елементом

Ако спор садржи прекогранични елемент, Регулатор без одлагања испитује своју надлежност, уговорну страну, место пружања услуге и применљив правни режим.

Ако Регулатор није надлежан, поступа у складу са законом који уређује поступање ненадлежног органа и странци доставља проверљиве податке о познатом надлежном домаћем или страном органу или механизму заштите.

Ако оцена ненадлежности доводи до окончања предмета, о томе се доноси образложено решење са поуком о правној заштити.

Прекогранично достављање и размена података спроводе се само уз одговарајући правни основ и мере заштите.“**

АМАНДМАН БРОЈ 16 — информациони систем

У основном правилнику додаје се члан 9и:

„Информациони систем и аутоматизована обрада

Информациони систем обезбеђује поверљивост, интегритет, аутентичност, расположивост и следљивост података и докумената.

Приступ предметима одобрава се у складу са пословима и најмањим потребним обимом овлашћења. Приступ, преузимање, измена, промена статуса и достављање документа евидентирају се у заштићеном запису.

Регулатор обезбеђује резервне копије, резервне канале комуникације, план континуитета рада и поступак реаговања на безбедносни инцидент или повреду података.

Захтев се не може одбацити, поступак обуставити нити спор решити искључиво аутоматизованом обрадом.

Ако аутоматизовани систем утиче на класификацију, приоритизацију, доказну или правну оцену, странка има право на људску проверу.

Пре успостављања или битне измене система Регулатор спроводи процену ризика и, када су испуњени законски услови, процену утицаја на заштиту података о личности.“**

АМАНДМАН БРОЈ 17 — акти и извршење

У основном правилнику додаје се члан 9ј:

„Акти, правна заштита, исправка и извршење

Захтев се одбацује, поступак обуставља и спор мериторно решава образложеним решењем, осим ако је законом изричито прописан други облик акта.

Решење садржи јасну изреку, утврђене чињенице, оцену битних навода и доказа, правни основ, разлоге одлуке, одлуку о трошковима и потпуну поуку о правној заштити.

Очигледне грешке и погрешно евидентиран статус предмета исправљају се без одлагања у складу са законом.

Решење и споразум садрже конкретну обавезу, рок и начин доказивања извршења.

Обавезано лице доставља Регулатору и другој страни доказ о извршењу без одлагања, а најкасније у року од осам дана од извршења.

Регулатор води евиденцију извршења и предузима законом допуштене мере ако обавеза није извршена.“**

АМАНДМАН БРОЈ 18 — транспарентност

У основном правилнику додаје се члан 9к:

„Транспарентност и праћење примене

Регулатор квартално објављује методолошки објашњене и анонимизоване податке о броју примљених, уредних, допуњених, одбачених, обустављених, споразумно и мериторно окончаних предмета, трајању поступка, неуспелим доставама и извршењу исхода.

Регулатор најмање једном годишње објављује податке о структури спорова и подносилаца, предметима старијим од 90 и 180 дана, управним споровима, поништеним актима, притужбама, захтевима за приступачност и безбедносним инцидентима, уз примену правила о заштити података.

Регулатор објављује анонимизоване одлуке, смернице и начелне ставове од значаја за уједначену примену.

Најкасније у року од 12 месеци од почетка примене овог правилника Регулатор спроводи и објављује анализу ефеката његове примене.“**

АМАНДМАН БРОЈ 19 — прелазни режим

На члан 5. Нацрта

Члан 5. мења се и гласи:

„Поступком започетим до дана почетка примене овог правилника сматра се поступак у којем је Регулатор до тог дана примио захтев крајњег корисника.

Поступци из става 1. окончавају се према прописима по којима су започети.

Одредбе овог правилника о приступачности, избору канала комуникације, приступу списима, заштити података и електронском праћењу могу се применити и на раније започете поступке ако су повољније за странку и не утичу на већ стечена процесна права.

Промена фазе или накнадно изјашњење странке не сматрају се покретањем новог поступка.“

АМАНДМАН БРОЈ 20 — ступање на снагу и почетак примене

На члан 6. Нацрта

Члан 6. мења се и гласи:

„Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у ‘Службеном гласнику Републике Србије’, а примењује се по истеку 90 дана од дана ступања на снагу.

Пре почетка примене Регулатор је дужан да:

1. објави обрасце и лако разумљива упутства;
2. обезбеди потврду пријема и праћење предмета;

3. објави обавештење о обради података и роковима чувања;
4. спроведе проверу приступачности образаца и електронског система;
5. усвоји правила расподеле предмета, изузећа и контроле квалитета;
6. обезбеди резервне канале и план континуитета рада;
7. спроведе процену безбедносних ризика и, када су испуњени законски услови, процену утицаја на заштиту података;
8. организује обуку овлашћених службених лица.

Регулатор објављује обавештење о испуњености наведених услова најкасније 15 дана пре почетка примене.“

VI. ЗАХТЕВИ ЗА ДОПУНУ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ

Предлаже се да Регулаторно тело, пре утврђивања коначног текста, објави:

1. допуњено образложење сваке измене;
2. целовиту или најмање скраћену анализу ефеката;
3. статистику досадашњих поступака за 2025. и расположиви део 2026. године;
4. методологију статистичких категорија;
5. број примљених формалних захтева, одвојено од упита и представки;
6. број одбачених, одбијених и обустављених захтева;
7. разлоге одбацивања;
8. број предмета успешно уређених после позива;
9. просечно и медијално време решавања;
10. трајање по процесним фазама;
11. број споразумно окончаних предмета;
12. број потпуних и делимичних споразума;
13. број извршених и неизвршених споразума;
14. број мериторних решења по врсти исхода;
15. број предмета у којима оператор није одговорио или није поступио;
16. број управних спорова и исходе судске контроле;
17. број притужби на рад Регулаторног тела;
18. анализу кадровског оптерећења;
19. трошкове рада, достављања, информационог система и архивирања;
20. структуру подносилаца;
21. територијалну структуру предмета;
22. податке о папирним и електронским подnescима;
23. податке о неуспелим доставама;
24. податке о приступачности и процесним прилагођавањима;
25. анализу ефеката на микро и мале операторе;
26. анализу усклађености са релевантним *acquis*-ом Европске уније;
27. DPIA screening и, ако је потребна, процену утицаја на заштиту података;
28. процену информационе безбедности;
29. план примене;
30. мерљиве показатеље успеха;
31. план *ex post* праћења;
32. извештај о примљеним коментарима;
33. разлоге прихватања или одбијања сваке битне примедбе;
34. верзију коначног текста са видљивим изменама.

Ако се наведена документација објави после истека првобитног рока, предлаже се да се јавности остави **додатни рок који не би био краћи од 15 дана**, како би се омогућило стварно разматрање нових података.

VII. ПРЕДЛОГ МЕРА ЗА ПРИМЕНУ

1. Упутства и обрасци

Предлаже се да Регулаторно тело, најкасније 30 дана пре почетка примене:

- објави процесну мапу поступка;
- објави образац захтева;
- објави пример попуњеног захтева;
- објави листу типичних доказа;
- објави упутство за уређење неуредног захтева;
- објави модел захтева за приступ списима;
- објави модел захтева за процесно прилагођавање;
- објави упутство о роковима и правним средствима;
- јасно раздвоји телекомуникационе и поштанске спорове.

2. Обука запослених

Пре почетка примене организовати обуку о:

- Закону о електронским комуникацијама;
- ЗУП-у;
- управном спору;
- потрошачком праву;
- посредовању и управљању конфликтом;
- доказивању техничких и обрачунских чињеница;
- заштити података;
- пословној тајни;
- информационој безбедности;
- приступачности;
- јасном административном језику;
- хитним и масовним споровима.

3. Тестирање информационог система

Пре пуштања система у рад потребно је тестирати:

- потврду пријема;
- заводни број;
- временски жиг;
- отпремање прилога;
- контролу приступа;
- логове;
- двофакторску аутентикацију;
- приступачност;
- резервне копије;
- враћање система;
- резервни канал;
- поступање при безбедносном инциденту.

4. Папирни и алтернативни канали

Очувати:

- поштанско подношење;
- непосредну предају;
- усмено подношење на записник када је законом допуштено;
- телефонску техничку помоћ;
- подношење преко пуномоћника.

5. Праћење рокова

Увести:

- аутоматско упозорење на 30, 60, 75. и 85. дан;
- недељни преглед старих предмета;
- посебан регистар предмета старијих од 90 и 180 дана;
- обавештавање странака о кашњењу;
- план поступања за сваки заостали предмет.

6. Квартално извештавање

Квартално објављивати:

- број предмета;
- процесне исходе;
- трајање;
- неуспеле доставе;
- споразуме и њихово извршење;
- мериторне одлуке;
- старе предмете;
- притужбе;
- захтеве за приступачност;
- инциденте у агрегираној форми.

7. Накнадна евалуација

Најкасније 12 месеци од почетка примене објавити ex post анализу која ће показати:

- да ли је поступак бржи;
- да ли је доступнији;
- да ли су споразуми стварно извршени;
- да ли је смањен број стварно нерешених проблема;
- да ли су корисници губили право због доставе или формалности;
- да ли су рањиве групе равноправно учествовале;
- да ли су трошкови смањени;
- да ли је смањен број судских спорова;
- да ли су потребне измене правилника или закона.

VIII. ФОРМАЛНИ ЗАХТЕВИ ПОДНОСИОЦА

Молим Регулаторно тело да:

1. потврди пријем овог поднеска;
2. достави заводни број под којим је поднесак евидентиран;
3. наведе датум и време пријема;
4. потврди да ли је поднесак благовремен;
5. потврди да ли је поднесак уредан;
6. обавести подносиоца ако је потребна било каква допуна;

7. размотри сваку начелну и посебну примедбу;
8. размотри сваки предложени амандман;
9. примедбе и амандмане не третира као једну недељиву целину, већ да сваки предлог оцени и када остали нису прихваћени;
10. објави извештај о спроведеним јавним консултацијама;
11. објави примљене коментаре уз заштиту података о личности;
12. појединачно или по тематски јасно одређеним групама образложи прихватање или неприхватање предлога;
13. достави подносиоцу линк ка објављеном извештају;
14. објави коначни текст са видљивим изменама;
15. обавести подносиоца о усвојеном коначном тексту;
16. обавести подносиоца о датуму објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“;
17. обавести подносиоца о датуму почетка примене;
18. одговор и сва обавештења достави електронским путем на адресу наведену у овом поднеску.

IX. ЗАВРШНА ФОРМУЛА

Имајући у виду значај делотворног, доступног и непристрасног вансудског решавања спорова у области електронских комуникација и поштанских услуга, предлаже се да Регулаторно тело наведене примедбе и амандмане размотри пре утврђивања коначног текста Правилника.

Предлози су усмерени на повећање правне сигурности, процесне равноправности, приступачности, транспарентности, заштите података о личности и усклађености са домаћим правом и преузетим међународним обавезама.

Посебно се наглашава да предложене измене не оспоравају потребу бржег и економичнијег решавања спорова. Њихов циљ је да споразумна фаза буде задржана као користан механизам, али унутар једног поступка, без новог захтева, без фиктивног одустанка и без губитка права на образложено решење и судску контролу.

Молим да се пријем овог поднеска потврди, да се достави заводни број предмета и да подносилац буде обавештен о исходу разматрања достављених примедба, предлога и амандмана.

X. ПОТПИСНИ БЛОК

Место:

Смедеревска Паланка

Датум:

25.07.2026.

Подносилац:

М [REDACTED] М [REDACTED]

Својство:

заинтересована јавност

Адреса:

[REDACTED]

Место и поштански број:

[REDACTED]

Електронска пошта:

[REDACTED]