



Yettel d.o.o. Beograd
Omladinskih brigada 90
11073 Beograd

Matični broj: 20147229
PIB: 104318304
Yettel.rs

Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge
RATEL

Palmotićeve 2
11100 Beograd

datum: 24.7.2026.
broj: 25/203/26

Predmet: Dostavljanje komentara operatora Yettel d.o.o. na Nacrt pravilnika o izmenama i dopuni Pravilnika o postupku vansudskog rešavanja spora pred Regulatornim telom za elektronske komunikacije i poštanske usluge

Poštovani,

Povodom javnih konsultacija koje je Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator) objavilo dana 25.6.2026. godine u vezi sa Nacrtom pravilnika o izmenama i dopuni Pravilnika o postupku vansudskog rešavanja spora pred Regulatornim telom za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Nacrt pravilnika), dostavljamo mišljenje i komentare operatora Yettel u nastavku teksta.

Komentar 1. – Član 1. Nacrta (uvodjenje dvostepenog postupka)

Imajući u vidu da je krajnji korisnik, pre podnošenja zahteva Regulatoru, već ostvario pravo na podnošenje prigovora operatoru i dobio njegov odgovor, predložena faza sporazumnog rešavanja, u ovako postavljenom obliku, predstavlja faktičko ponavljanje već sprovedenog postupka.

Nacrt pravilnika ne sadrži odredbe kojima se bliže uređuju:

- ko vodi postupak u prvoj fazi;
- kakva je uloga Regulatora;
- rokovi za prvu fazu, čije odsustvo dovodi do pravne nesigurnosti;
- način komunikacije – pisanim ili elektronskim putem, odnosno kroz pregovore;
- da li postoji formalni predlog rešenja;
- pravni status eventualnog sporazuma;
- trenutak prelaska u drugu fazu postupka.

U cilju obezbeđivanja pravne sigurnosti i ujednačene primene propisa, predlažemo da se faza sporazumnog rešavanja briše kao posebna faza postupka ili da se precizno uredi, na način da se jasno definišu uloga Regulatora kao posrednika, tok razmene izjašnjenja između strana, vremensko ograničenje trajanja ove faze, kao i način njenog okončanja i prelaska u narednu fazu postupka.

Komentar 2. – Član 2. Nacrta (izmena člana 5. – neuređan zahtev)

Predloženu odredbu potrebno je dodatno precizirati u pogledu trenutka pokretanja postupka. Nacrtom pravilnika nije jasno definisano u kom roku Regulator ocenjuje urednost zahteva, kada se smatra da je postupak pokrenut, kao ni odnos između faze uređenja zahteva i početka postupka.

Navedeno može dovesti do pravne nesigurnosti i neujednačene prakse u postupanju. Stoga predlažemo da se odredba dopuni na sledeći način:

„Regulator je dužan da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema zahteva, oceni njegovu urednost i o tome obavesti podnosioca.“

„Postupak vansudskog rešavanja spora smatra se pokrenutim danom prijema urednog zahteva.“

Komentar 3. – Član 4. Nacrta (izmena člana 9.)



Yettel d.o.o. Beograd
Omladinskih brigada 90
11073 Beograd

Matični broj: 20147229
PIB: 104318304
Yettel.rs

4.1. Neizjašnjavanje krajnjeg korisnika

Predloženo rešenje, prema kojem se neizjašnjavanje krajnjeg korisnika smatra odustankom od zahteva, odstupa od važećeg rešenja, prema kojem se takvo ponašanje smatra saglasnošću sa izjašnjenjem operatora.

Imajući u vidu potrebu pravne sigurnosti i jasnog utvrđivanja ishoda postupka, smatramo da predloženo rešenje može dovesti do neizvesnosti u pogledu toga da li je spor suštinski rešen. Stoga predlažemo da se zadrži postojeće rešenje ili da se odredba precizira na sledeći način:

„Ukoliko se krajnji korisnik ne izjasni u propisanom roku, smatraće se da je saglasan sa izjašnjenjem pružaoca usluge i da je spor rešen sporazumno.“

4.3. Prelazak u drugu fazu postupka

Predloženo rešenje, prema kojem se svako neslaganje korisnika automatski smatra zahtevom za nastavak postupka, može dovesti do povećanja broja postupaka u drugoj fazi i umanjenja značaja sporazumnog rešavanja spora. Regulator je u obrazloženju naveo da mu je tokom 2025. godine podneto preko 7.000 zahteva za vansudsko rešavanje sporova i da ima malo izvršilaca koji bi obradili toliki broj predmeta.

Radi postizanja svrhe postupka i efikasnosti, predlažemo da se pokretanje druge faze veže za izričito izjašnjenje korisnika, na primer:

„Faza odlučivanja pokreće se na izričit zahtev korisnika.“

Zahvaljujemo se na razumevanju i ostajemo na raspolaganju za sve dodatno.

Srdačno,

Yettel d.o.o.