

Dejan R. Popovic, dipl. inz.  
Beograd, Stevana Sremca 18

REPUBLICKA AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE  
Dr Vladica Tintor  
Beograd, Visnjiceva 8

**Predmet:** Opste misljenje o nacrtu *Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija*

**V e z a :** Javne konsultacije o nacrtu *Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija* (Internet strana RATEL-a od 2.6.2011):

[http://www.ratel.rs/upload/documents/javne\\_rasprave/Nacrt\\_Pravilnika\\_o\\_parametrima\\_kvaliteta/Nacrt%20pravilnika%20o%20kontroli%20kvaliteta.pdf](http://www.ratel.rs/upload/documents/javne_rasprave/Nacrt_Pravilnika_o_parametrima_kvaliteta/Nacrt%20pravilnika%20o%20kontroli%20kvaliteta.pdf)

Postovani kolega Tintor,

**1.** Ovlascujuca odredba za propisivanje (donosenje) prvog dela ovog pravilnika nalazi se u clanu 109. Zakona o elektronskim komunikacijama (ZEK). Na osnovu ovog clana Upravni odbor Agencije moze da donese PRAVILNIK O KVALITETU JAVNO DOSTUPNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA (kraca verzija naslova) ili, alternativno, PRAVILNIK O PARAMETRIMA (KVALITETA) I MINIMALNOM KVALITETU JAVNO DOSTUPNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA (duza verzija naslova).

U slucaju izbora krace verzije naslova ovog pravilnika, svrha, predmet i podrucje primene (a ne sadraj) ovog pravilnika trebalo bi, u skladu sa ZEK-om, da glasi:

"Clan 1. - Radi obezbedjivanja kvaliteta u pruzanju javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i zaste interesa korisnika, ovim pravilnikom se:

1) (blize) propisuju parametri kvaliteta odredjenih javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, kao i nacin nacin obavestavanja potrosaca o ponudjenom kvalitetu tih (javno dostupnih elektronskih komunikacionih) usluga;

2) odredjuje minimalni kvalitet pruzanja odredjenih javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga (od strane operatora javne komunikacione mreze).

Odredbe ovog pravilnika primenjuju se (alternativa: ne primenjuju se) na sledece javno dostupne elektronske komunikacione usluge:..."

**2.** Ovlascujuca odredba za propisivanje (ili donosenje) drugog dela ovog pravilnika o, "*sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija*", ne nalazi se u clanu 136. ZEK-a, niti pak (cak) o "*opstim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija*".

Ako se ipak nadje pravni osnov za donosenje obimnog pravilnika kojim se " blize" (ili sire) razraditi (pojedine ili, prakticno, sve) odredbe ZEK-a o "*uslovima i nacinu za obavljanje delatnosti (u oblasti) elektronskih komunikacija*" (clan 1. i clan 4. tacka 4. ZEK-a), onda ce se

mozda pronaci i ovlasujuca odredba za propisivanje jos obimnijeg i slozenijeg "pravilnika o sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija". (Vrlo (pre)ambiciozna ideja!).

3. Nije logicno i jasno zasto se samo ovlasujuca odredba o kvalitetu javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga nalazi u Glavi XV. ZEK-a, o zastiti prava korisnika i pretplatnika, a materijalna odredba(e) o obavezi obezbedjivanja kvaliteta tih usluga ne nalazi, na primer, u Glavi X. ZEK-a, o univerzalnom servisu. Ali, bolje igde, nego nigde.

Zato bi u ovom pravilniku trebalo da nadju mesto (budu preuzete) odredbe cl. 11. i 22. i priloga III EU direktive o univerzalnom servisu (2002/22/EC, 2009/136/EC).

4. Ali, zato ovaj pravilnik ima nepsredne veze sa odredbama Zakona o zastiti potrosaca (ZZP) koje "prepricano" glase:

Jedno od osnovnih prava potrošača, u smislu Zakona o zastiti potrosaca (ZZP), jeste pravo na izbor - mogućnost **izbora između više roba i usluga po prihvatljivim cenama** i uz **garanciju kvaliteta** (clan 2. tacka 4. ZZP).

Potrošač (korisnik ili pretplatnik) ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa (tj. javno dostupnim elektronskim komunikacionim uslugama) **odgovarajućeg kvaliteta** po **pristupačnoj ceni** (clan 83. stav 1. ZZP).

5. U clanu 4. ZEK-a data su znacjenja pojmova "elektronska komunikaciona usluga" (tacka 10) i "javno dostupna telefonska usluga" (tacka 21), ali nije definisan opstiji izraz "javno dostupna elektronska komunikaciona usluga" ili "elektronska komunikaciona usluga dostupna javnosti" (upotrebljava se u tekstovima opste i posebnih direktiva EU), niti je definisan termin koji se upotreblja u clanu 106. ZEK-a i u ovom pravilniku: "kvalitet javno dostupne elektronske komunikacione usluge" (ili, u daljem tekstu krace: "kvalitet usluge").

6. Mislim da bi u ovom pravilniku trebalo usvojiti jednu od brojnih definicija termina (pojma) "kvalitet usluge" datih u dokumentima medjunarodnih ili regionalnih (EU) organizacija, na primer, jednu od ove dve (iz Medjunarodnog elektrotehnickog recnika, IEV br. 191-19-01 oli 715-07-14):

<http://www.electropedia.org/iev/iev.nsf/display?openform&ievref=191-19-01>

<http://www.electropedia.org/iev/iev.nsf/display?openform&ievref=715-07-14>

Valja ponoviti i naglasiti napomenu 2 iz IEV: "Medjunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) definise "kvalitet" kao sposobnost proizvoda ili usluge da zadovolji korisnikove potrebe" (slobodan, "bukvalan" prevod D. P.).

7. Uz nacrt ovog pravilnika fali "debelo" obrazlozenje, posto ovakav propis, koliko ja znam, prvi put donosi nadlezna drzavni organ ili organizacija.

Za pripremanje ovog obrazlozenja uz ovaj pravilnik moze se koristiti, na primer, clanak

nasih koleginica Snezane Markov i Rajke Jovovic "*Kvalitet usluga u uslovima konkurencije*", koji je objavljen 2003. godine u br. 1 naucno-strucnog casopisa "*Telekomunikacije*".

**8.** Posebno misljenje o kvalitetu radio-difuznih i kablovskih distributivnih (TV) usluga ili servisa dostavicu vam naknadno. Inace, slab sam poznavalalac kvaliteta ostalih vrsta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga.

Iskreno,  
Dejan Popovic

Beograd, 8. jun 2011.

Dejan R. Popovic, dipl. inz.  
Beograd, Stevana Sremca 18

REPUBLICKA AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE  
Dr Vladica Tintor  
Beograd, Visnjiceva 8

**Predmet:** Posebno misljenje o nacrtu *Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija - Kvalitet radiodifuznih i kablovskih distributivnih usluga*

**V e z a :** Javne konsultacije o nacrtu *Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija* (Internet strana RATEL-a od 2.6.2011):

[http://www.ratel.rs/upload/documents/javne\\_rasprave/Nacrt\\_Pravilnika\\_o\\_parametrima\\_kvaliteta/Nacrt%20pravilnika%20o%20kontroli%20kvaliteta.pdf](http://www.ratel.rs/upload/documents/javne_rasprave/Nacrt_Pravilnika_o_parametrima_kvaliteta/Nacrt%20pravilnika%20o%20kontroli%20kvaliteta.pdf)

Postovani kolega Tintor,

**1.** U poslednjoj tacki mog opsteg misljenja od 8. juna 2011. godine napisao sam da cu posebno misljenje o kvalitetu radiodifuznih i kablovskih distributivnih (TV) usluga ili servisa dostaviti naknadno. To sada i cinim.

**2.** Pre svega, kvalitetet radiodifuzne i/ili kablovske distributivne usluge (servisa) u uzem (tehnickom) smislu shvata se kao kvalitet proizvodnje, prenosa, emitovanja, distribucije i prijema programskog signala, dok kvalitet te usluge u sirem smislu obuhvata i kvalitet proizvodnje, pripremanja ili stvaranja sadrzaja programa (videti clan 68. stav 1. tacka 1. Zakona o radiodifuziji).

Parametri kvaliteta radiodifuzne i/ili kablovske distriburivne usluge odnose se na karakteristike kvaliteta svakog dela (elementa) i/ili svih delova (celine) radiodifuznog i/ili kablovskog distributivnog lanca od jednog kraja (mikrofona ili kamere u glavnom studiju) do drugih krajeva (radio i TV prijemnika slusalaca i gledalaca u odredjenoj zoni opsluzivanja ili servisiranja).

**3.** Stavise, mislim da istorija ne pocinje od juce. Naime, u clanu 2. ovog pravilnika **uopsteno** se poziva samo na medjunarodne i nacionalne standarde, valjda **srpske** standarde Instituta za standardizaciju Srbije ([www.iss.rs](http://www.iss.rs)). Prema tom clanu, za utvrdjivanje parametara kvaliteta javno dostupnih (elektronskih) komunikacionih usluga... primenjuju se standardi i tehnicke specifikacije ETSI, CEN, CENELEC i IETF - RFC, kao i norme, odlukei preporuke ITU, ISO, IEC i CEPT (tj. medjunarodni standardi) i odgovarajuci nacionalni standardi. Koji? I, zasto prvo medjunarodni, kada vec postoje srpski standardi?

Naknadno sam shvatio da u RATEL-u ne brenuju (postujetu) jos vazeci propisi drugih, ranijih a i sadasnjih nadleznih drzavnih organa i organizacija, niti sopstvena (RATEL-ova) jos vazeca **uputstva** i **tehnicki uslovi** koji su vec doneti i za cija pripremanja i donosenja su utroseni grdni radni casovi i novci.

**4.** Opsti akti o parametrima ili karakteristikama kvaliteta u radio-difuziji i kablovskoj

distribuciji (TV) jesusu sledeci:

- a) Pravilnik o tehnicko-eksploatacionim uslovima radio-difuznih stanica za frekvencijski modulisane emisije ("Sluzbeni list SFRJ", br. 57/75);
- b) Pravilnik o tehnickim i eksploatacionim uslovima pod kojima se mogu koristiti radio-difuzne stanice za emisije crni-bele televizije i televizije u boji ("Sluzbenu list SFRJ", br. 8/78);
- c) pravilnik o tehnickim i eksploatacionim uslovima pod kojima se mogu koristiti radio-difuzne stanice u opsegu hektometarskih talasa ("Sluzbeni list SFRJ", br. 6/83);
- d) SRPS o karakteristikama predajnika za radio-difuziju zvika sa amplitudskom modulacijom u MF opsegu (N.N6.392?);
- e) SRPS o karakteristikama predajnika za radio-difuziju zvuka sa frekvencijskom modulacijom u VHF opsegu (N.N6.394 iz 1989?);
- f) SRPS o karakteristikama televizijskih predajnika (N.N6.397 iz 1990?);
- g) Uputstvo o merenjima tehnickih i drugih parametara difuznih radio-stanica za frekvencijski modulisane emisije (RATEL, avgust 2009, tacka 7):

[http://www.ratel.rs/upload/editor\\_files/File/dozvole/uputstva/2010/Radio21.pdf](http://www.ratel.rs/upload/editor_files/File/dozvole/uputstva/2010/Radio21.pdf)

- h) Uputstvo o merenjima i tehnickih i drugih parametara analognih radio stanica za emitovanje televizijskog signala (RATEL, april 2009, tacka 8):

[http://www.ratel.rs/upload/editor\\_files/File/dozvole/uputstva/2010/02022010\\_TPuputstvoTVFinal.pdf](http://www.ratel.rs/upload/editor_files/File/dozvole/uputstva/2010/02022010_TPuputstvoTVFinal.pdf)

- i) Tehnicki uslovi za kablovske distributivne mreze, sisteme i sredstva (RATEL, br 1 KAB-18/09, 22.09.2009):

[http://www.ratel.rs/upload/editor\\_files/File/dozvole/uputstva/TU\\_za\\_KDM.pdf](http://www.ratel.rs/upload/editor_files/File/dozvole/uputstva/TU_za_KDM.pdf)

5. Toliko od mene, na volonterskoj osnovi.

Iskreno,  
Dejan Popovic

Beograd, 11.jun 2011.

**P. S. 1** - Gore navedeni srpski standardi (SRPS) su "sknuti" iz nepoznatog razloga sa internet strane Uprave za Digitalnu agendu (bivseg Ministarstva za telekomunikacije i informaciono drustvo). Institut za standardizaciju Srbije cak je onemogucio slobodan pristup svom katalogu, tako da nisam siguran da li jos ovi standardi jos postoje i koja im je tacna oznaka? Zasto je to tako? Da li je takvo ponasanje u opstem i drzavnom interesu, ili samo u

"privatnom" interesu?

**P. S. 2** - Korisan clanak je: "*Standardizacija kablovskih distribucionih mreža na globalnom i nacionalnom nivou*" (Miroslav Stanković, prof. dr Borislav Odadžić i Velizar Marković, Telekomunikacije" br. 4):

[http://www.telekomunikacije.rs/arhiva\\_brojeva/cetvrti\\_broj/miroslav\\_stankovic\\_prof\\_dr\\_borislav\\_odadjic\\_velizar\\_markovic\\_standardizacija\\_kablovskih\\_distribucionih\\_mredja\\_na\\_globalnom\\_i\\_nacionalnom\\_nivou.277.html](http://www.telekomunikacije.rs/arhiva_brojeva/cetvrti_broj/miroslav_stankovic_prof_dr_borislav_odadjic_velizar_markovic_standardizacija_kablovskih_distribucionih_mredja_na_globalnom_i_nacionalnom_nivou.277.html)

**P. S. 3** - Povodom ove javne rasprave, poslao sam 9. juna 2011. godine redakciji "*Politikinog*" dodatka "*Potrosac*" dopis sledece sadrzine:

"Pravo na garanciju kvaliteta usluga, kao i prava na mogucnost izbora i prihvatljive cene usluga, spadaju u osnovna prava potrosaca (clan 2. tacka 4. Zakona o zastiti potrosaca, ZZP). Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa (tj. elektronskim komunikacionim uslugama) odgovarajućeg kvaliteta po pristupačnoj ceni (clan 83. stav 1. ZZP).

Prva, osnovna usluga u okviru univerzalnog servisa odnosi se na pristup javnoj komunikacionoj mrezi i javno dostupnim telefonskim uslugama na fiksnoj lokaciji, ukljucujuci uslugu prenosa podataka koja obezbedjuje funkcionalni pristup Internetu (clan 55. stav 1. tacka 1. Zakona o elektronskim komunikacijama, ZEK). Ova usluga pruza se, izmedju ostalog, sa propisanim kvalitetom i po pristupacnim cenama (clan 55. stav 2. ZEK-a).

Na zalost, Glava XV. ZEK-a o zastiti prava korisnika i pretplatnika sadrzi samo ovlasujucu odredbu u pogledu kvaliteta usluga (clan 109). Po ovoj odredbi, radi obezbedjivanja kvaliteta u pruzanju javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i zastite interesa korisnika, Republicka agencija za elektronske komunikacije je ovlasцена da:

1) blize propise parametre kvaliteta odredjenih usluga, kao i nacin obavestavanja potrosaca o ponudjenom kvalitetu tih usluga;

2) odredi minimalni kvalitet pruzanja odredjenih usluga operatoru.

Zato je opravdano pitanje predlagacu i donosiocu ZEK-a zasto pomenuta glava ne sadrzi odredbu o zastiti prava korisnika javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, ukljucujuci radiodifuznih i kablovskih distributivnih usluga, u pogledu njihovog kvaliteta."

Dejan R. Popovic, dipl. inz.  
Beograd, Stevana Sremca 18

REPUBLICKA AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE  
Dr Vladica Tintor  
Beograd, Visnjiceva 8

**Predmet:** Posebno, odavno misljenje o nacrtu *Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija* - Kvalitet radiodifuznih i kablovskih distributivnih usluga

**V e z a :** Javne konsultacije o nacrtu *Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija* (Internet strana RATEL-a od 2.6.2011):

[http://www.ratel.rs/upload/documents/javne\\_rasprave/Nacrt\\_Pravilnika\\_o\\_parametrima\\_kvaliteta/Nacrt%20pravilnika%20o%20kontroli%20kvaliteta.pdf](http://www.ratel.rs/upload/documents/javne_rasprave/Nacrt_Pravilnika_o_parametrima_kvaliteta/Nacrt%20pravilnika%20o%20kontroli%20kvaliteta.pdf)

Postovani kolega Tintor,

1. U predlogu Pravilnika o univerzalnom servisu ([http://www.ratel.rs/upload/documents/Regulativa/Pravilnici/MTID/Predlog\\_pravilnika\\_o\\_univerzalnom\\_servisu.pdf](http://www.ratel.rs/upload/documents/Regulativa/Pravilnici/MTID/Predlog_pravilnika_o_univerzalnom_servisu.pdf)), dokumentu koji je Agencija pripremila za Ministarstvo 18. aprila 2011. godine, u clanu 11. stav 2. glasi:

"Merenje (parametara, karakteristika, prim. D. P.) kvaliteta pristupa javnoj komunikacionoj mrezi i javno dostupnim telefonskim uslugama na fiksnoj lokaciji utvrđen je ETSI preporukom EG 201 769-1."

*Napomena 1* - Po clanu 2. predloga ovog pravilnika, univerzalni servis ukljucuje, pored pristupa javnoj komunikacionoj mrezi i (pruzanja) javno dostupne telefonske usluge na fiksnoj lokaciji, i uslugu prenosa podacima (tacnije, komunikacije podacima) koja obezbedjuje funkcionalan pristup Internetu. Zato je u clanu 11. predloga ovog pravilnika trebalo propisati, takodje, parametre internet usluge, njihove definicije i metode merenja u skladu sa odgovarajucim ETSI dokumentom.

*Napomena 2* - Pod pojmom "*pristup*", u smislu clana 4. tacka 38. Zakona o elektronskim komunikacijama (ZEK), podrazumeva se davanje na koriscenje sredstava ili usluga drugim operatorima..., a ne krajnjim korisnicima i pretplatnicima, odnosno potrosacima. Ova definicija "*pristupa*" se odnosi samo na materiju iz Glave IX. ZEK-a o medjupovezivanju i pristupu, odnosno iz direktive o pristupu (2002/19/EC, 2009/140/EC). Pojam "*pristup Internetu*" (od strane krajnjeg korisnika) moze da ima i ima drugaciji znacenje.

2. Medjutim, u dopunjenoj i izmenenoj direktivi o univerzalnom servisu (2002/22/EC, **2009/136/EC**) u prilogu III dokument (**smernica**, a ne preporuka) Evropskog instituta za telekomunikacione standarde, ETSI EG 201 769-1 zamenjen je sa novim dokumentom ETSI 202 057, odnosno sa ETSI 202 057-1 V1.3.1 (2008-07):  
[http://www.etsi.org/deliver/etsi\\_eg/202000\\_202099/20205701/01.03.01\\_60/eg\\_20205701v01\\_0301p.pdf](http://www.etsi.org/deliver/etsi_eg/202000_202099/20205701/01.03.01_60/eg_20205701v01_0301p.pdf).

3. Zato smatram neophodnim da se i u nacrtu ovog pravilnika u clanu 3. stav 1. izmeni tako da glasi:

"Za pružanje javno dostupne telefonske usluge u javnoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji moraju biti ispunjeni parametri kvaliteta te usluge prema smernici Evropskog instituta za telekomunikacione standarde, ETSI EG 202 057-1 V1.3.1 iz jula 2008. godine."

Iskreno,  
Dejan Popovic

Beograd, 19. jun 2011.

**P. S.** - Kao što radio-difuzna usluga obuhvata medijsku uslugu (sadržaja) i uslugu emitovanja tog sadržaja, tako i usluga pristupa Internetu uključuje (posebno) informacionu uslugu i (posebno) komunikacionu uslugu. Zato još nije potpuno jasno i precizno definisano šta je Internet: globalna informaciona ili komunikaciona infrastruktura (mreža), ili kombinacija ove dve infrastrukture (mreže)? Ali, o ovom vrlo važnom pitanju nekom drugom prilikom (verovatno, kada prestane moratorijun na internet takse u SAD).