



POSLOVNO UDRUŽENJE KABLOVSKIH
OPERATERA SRBIJE
Matični broj 17407139, PIB 100416339
Beograd, Milutina Bojića broj 2
PIB 100416339, Matični broj 17407139
Datum: 15.06.2011. godine

REPUBLIČKA AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE

11000 Beograd
Višnjićeva broj 8

PREDMET: Primedbe na nacrt Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija

Poštovani,

Udruženje Kablovskih operatera Srbije daje sledeće primedbe za nacrt Pravilnika.

Poglavlje Standardi, odnosno član 2. treba da sadrži isključivo upućivanje na Srpske standarde (SRPS), a nikako na međunarodne standarde, i ti standardi treba da su napisani na srpskom jeziku.

Obrazloženje

Članovi 42.-48. Zakon o elektronskim komunikacijama ne poznaju standard već predviđaju donošenjete tehničkih propisa od strane nadležnog Ministarstva.

Inače, u celom Pravilniku treba brisati reči "standardi", "međunarodni propisi", "preporuke" itd. jer kako je navedeno u članu 44. Zakona, Ministarstvo, na predlog Agencije donosi tehničke propise koji mogu, a ne moraju da upućuju na standarde, preporuke i međunarodne propise. Ako se zadrži postojeće rešenje, Agencija bi preuzela nadležnosti Ministarstva.

Jedino je Institut za standardizaciju ovlašćen da donosi SRPS standarde koji uređuju parametre kvaliteta usluga elektronskih komunikacija. Naime, shodno članu 12. Zakona o standardizaciji propisano je da se kao osnov za donošenje srpskih standarda koriste po pravilu međunarodni standardi i drugi srodni dokumenti. Neopravdano je da podzakonski akt, kao što je predloženi pravilnik, upućuje na međunarodne standarde i ako je višim pravnim aktom, Zakonom o standardizaciji, propisan postupak donošenja domaćih standarda.

Napominjemo da je članom 17. Zakona o standardizaciji propisano da je primena srpskih standarda i srodnih dokumenata dobrovoljna. Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako se tehnički propis poziva na srpski standard, tako da je ispunjavanje zahteva tog standarda jedini način da se postigne usaglašenost sa zahtevima iz tehničkog propisa, takav standard se primenjuje kao tehnički propis.

Ponavljamo da je članom 44. Zakona o elektronskim komunikacijama propisano da Ministarstvo, na predlog Agencije, donosi tehnički propis kojim se propisuju zahtevi za pojedine vrste elektronskih komunikacionih mreža, pripadajućih sredstava, elektronske komunikacione opreme i terminalne opreme. Dakle, Nacrtom Pravilnika Agencija preuzima zakonske nadležnosti Ministarstva kulture, informisanja i informacionog društva i Instituta za standardizaciju.

Političke i pravne posledice ovog čina neka donosilac podzakonskog akta sam proceni.

Shodno iznetom, smatramo da član 2. Nacrta Pravilnika treba potpuno preurediti.

Ukoliko Agencija, i pored svega navedenog, proceni da ima ovlašćenja da donese ovakav akt, dajemo sledeće komentare na isti.

U članu 8. Nacrta treba brisati ceo stav 3. zato što je nemoguće opterećivati ugovor, a pogotovo aneksirati već zaključene ugovore, koji treba da sadrže odredbe o kvalitetu. Parametre kvaliteta operater će shodno stavu 2. ovog člana objaviti u opštim uslovima za pružanje usluge i iste objaviti u svojim prodajnim mestima ili na info kanalu.

U članu 8. Stav 3. treba brisati rečenicu "Operater je dužan da najmanje mesec dana unapred obavesti potrošače o predstojećoj izmeni kvaliteta usluge". Smatramo da je nemoguće planirati izmenu kvalitete usluge, tim pre što je minimalni kvalitet propisan Pravilnikom, a to znači da se ne može ići ispod tog nivoa. Promena kvaliteta usluga je moguća samo u slučaju koji je naveden u stavu 5. ovog člana, zbog havarijskih i

sličnih isključenja, ili, što će najčešće biti slučaj, kada nastupi viša sila. Prema tome, nemoguća je situacija da se unapred promeni odstupanje od kvaliteta.

U članu 8. Stav 7, umesto reči "merenja kvaliteta pružanja usluga" treba da stoji "proveru kvaliteta pružanja usluga". Merenje je egzaktan podatak do koga se dolazi primenom uređaja za merenje nivoa signala, šuma i sl. Izveštaji koji su dati u prilogu daju statističe podatke o rešenim prigovorima korisnika i sl, tako da je po nama reč "provera" primerenija od terimna "merenje".

U članu 8. stav 7. umesto "najmanje jednom u šest meseci", zameniti sa "najmanje jednom godišnje".

U članu 14. brisati nazive "potrošač, drugi operator ili drugo zainteresovano pravno ili fizičko lice". Ovaj pravilnik reguliše odnose između operatera i korisnika, pa je nejasno zašto otvara vrata da se u njihove odnose upliću i druga pravna i fizička lica koja nemaju nikakav pravni interes za to. Treba da stoji "na osnovu prijave korisnika".

Ceo član 16. treba brisati jer u Zakonu o elektronskim komunikacijama Agencija nema ovlašćenja da vrši kontrolu ispunjenosti tehničkih i drugih uslova. Podsećamo da je rešenje iz člana 16. Nacrta relikat iz ranijeg Zakona o telekomunikacijama koji Zakon o elektronskim komunikacijama ne poznaje, pa smatramo da se na "mala vrata" uvodi u nacrt Pravilnika. Smatramo da je to suprotno Zakonu koji u članu 44. jasno propisuje nadležnosti Ministarstva kao i mogućnost da Agencija postane telo za ocenjivanje usaglašenosti.

Dalje, smatramo da je potrebno izmeniti i tabele koje čine sastavni deo Nacrta i to:

U Tabeli 4. Parametri kvaliteta usluge širokopojasnog pristupa, tačke 4. i 5. brisati jer su mogući odgovori krajnje proizvoljni, zasnovani na slobodnoj proceni korisnika. Smatramo da samo egzakti podaci mogu biti korišćeni za parametar kvaliteta.

U Tabeli 5. Parametri kvaliteta distribucije medijskih sadržaja, tačku 1. treba brisati jer subjektivna ocena kvaliteta slike i zvuka ne može biti parametar kvaliteta. Korisnik ako nije subjektivno zadovoljan sa radom operatera on će ga promeniti i zaključiti ugovor sa drugim. Tržište je slobodno, na njemu je prisutan veliki broj operatera koji se bave distribucijom medijskih sadržaja, tako da su učesnici na tržištu ne u poziciji da daju lošu uslugu, već naprotiv da se cenom i kvalitetom bore za korisnike na tržištu.

Tačke 2, 3. i 4. treba brisati sa razloga iznetih na početku pošto po našem mišljenju Agencija nema ovlašćenja da propisuje obaveznu primenu standarda, a naročito inostranih standarda. Pored toga, treba imati u vidu da kod merenja analognih medijskih sadržaja:

- oni treba da su primenljivi na celoj teritoriji Republike jer je pitanje kakav kvalitet signala može da se očekuje iz zemaljske difuzije, a i iz satelitske difuzije, pa ako je prijemni signal loš, isto se reflektuje kroz mrežu;
- servis podleže konkurentskim uslovima prema Zakonu o elektronskim komunikacijama, odnosno delatnost je na režimu odobrenja;
- broj kanala u analognoj difuziji, koji je zbog konkurencije velik i veći je od broja koji tretira bilo koji standard, ne može da bude osnov za bilo kakvo meritorno merenje;
- osnov za bilo kakvu nadoknadu korisniku može da bude samo izostajanje programa.

Ukoliko se Agencija odluči da zadrži predloženo rešenje smatramo da se parametri mogu i moraju odnositi samo na programe javnog servisa koji su obavezni i po svojoj sadržini mogu biti univerzalni servis, pri čemu je problematično da li programi javnog servisa mogu da se na celoj teritoriji Republike prime sa zadovoljavajućim kvalitetom. Svi ostali programi po broju i sadržaju čine ponudu operatera na tržištu na osnovu koje korisnik, ceneći odnos cena/kvalitet, zaključuje ili ne zaključuje ugovor. Prema tome, odnos između operatera i korisnika je odnos *inter partes* pa smatramo da ni jedno telo ne treba da se tim odnosom bavi.

Takođe, smatramo da u Tabeli 5. tačke 10. i 11. treba izbaciti jer se baziraju na subjektivnim kriterijumima.

S poštovanjem,

Predsednik Skupštine Udruženja

Mr France Presetnik dipl.inž.