

**REPUBLIKA SRBIJA**  
**REPUBLIČKA AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE**  
**11000 Beograd**  
**Višnjićeva 8**

**Predmet: - Primedbe, pitanja i sugestije u vezi radne verzije Nacrta Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija**

U vezi javnih konsultacija koje sprovodi Republička agencija za elektronske komunikacije Republike Srbije, u periodu od 03.06.2011. do 22.06.2011. godine, u pogledu radne verzije Nacrta Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija (u daljem tekstu: Nacrt Pravilnika), dostavljamo u pisanom obliku naša pitanja, zapažanja i sugestije koje se tiču navedene radne verzije.

Pre svega smatramo da je u interesu i Agencije i operatera da se što bliže odredi set parametara i metoda da bi Pravilnik imao smisla, te da fokus pravilnika bude na kvalitetu servisa koji korisnik dobija i na jednostavnim mernim procedurama. S tim u vezi predlažemo da svaki CATV operater dostavi spisak mernih tačaka i relevantnih parametara koji se mere: Nivo, SNR, MER, BER. Svi ti parametri su deo prakse operatera i u skladu sa EN 60728-1.

Smatramo komplikovanim i skupim metodom merenja prema traženom Rec. ITU-R BT.500-12 (09/2009) Methodology for the subjective assessment of the quality of television pictures. Ujedno, nije jasno zbog čega Rec.ITU-R BT.500-12 ne važi za IPTV kad se gleda na istom televizoru.

Imajući u vidu široko postavljeni set mernih parametara i metoda, vršenje merenja kvaliteta najmanje jednom u 6 meseci, komplikuje postupak i nameće operaterima vanredne troškove, te predlažemo da se ova merenja vrše na godinu dana, pogotovo što se redovna kontrola po osnovu člana 13. vrši jednom godišnje. Isto smatramo i za rok iz člana 11.

Vezano za član 10. smatramo da je stav 2 istog člana izlišan, a moguće i u koliziji sa članom 42. Zakona o elektronskim komunikacijama koji određuje da se elektronske komunikacione mreže i pripadajuća sredstva projektuju, grade ili postavljaju, koriste i održavaju: 1) u skladu sa propisanim tehničkim i drugim zahtevima; 2) u skladu sa zakonom kojim se uređuje prostorno planiranje i izgradnja, propisima kojima se uređuje oblast zaštite životne sredine, kao i oblast zaštite kulturnih dobara; 3) tako da se ne izazivaju smetnje u radu drugih elektronskih komunikacionih mreža, pripadajućih sredstava i elektronske komunikacione opreme, te bi i parametre kvaliteta trebalo odrediti u odnosu na ove zakonske odredbe.

U pogledu člana 12. stav 3. smatramo da je rok od 8 dana prekratak za davanje odgovora ovog tipa, te da bi isti trebalo da bude najmanje 15 dana.

Vezano za isti član, stav 5., molimo za pojašnjenje kakve sve obaveze operatori imaju, odnosno šta se podrazumeva pod obezbeđenjem svih tehničkih i organizacionih preduslova za nesmetano i objektivno obavljanje merenja i ispitivanja od strane Agencije.

U pogledu člana 14. smatramo da je posle stava 3. potrebno dodati nov stav koji određuje da će Agencija odbaciti prigovor podnosioca, ukoliko isti ne sadrži osnovne podatke navedene u prethodnom stavu.

Takođe, vezano za isti član, stav 5., kao i član 23. stav 1., smatramo da su rokovi od 8 dana prekratki za izjašnjavanje ovakvog tipa, te da bi isti trebalo da budu najmanje 15 dana.

Vezano za član 16. smatramo da bi prilikom kontrole kvaliteta elektronskih komunikacija Agencija trebalo da vrši samo kontrolu kvaliteta usluga i mreža proveravanjem ispunjenosti tehničkih i drugih zahteva koji se odnose na tehničke karakteristike i performanse mreža, kao i na korišćenje i održavanje mreža, a ne i u pogledu projekta i projektne dokumentacije i tehničkih karakteristika i

performansi mreže, koje su već bile predmet kontrole prilikom postavljanja mreže i izdavanja tehničkih sertifikata i mrežne dozvole.

S tim u vezi ne slažemo se ni sa sledećim stavom u pogledu naknadne kontrole projektnih i/ili tehničkih dokumentacija, kao i svih propisanih uslova na osnovu kojih su dobijene odgovarajuće dozvole, imajući u vidu da ovim dolazi do sukoba zakona u pogledu primene odredbi Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o planiranju i izgradnji. Imajući u vidu da je Zakon o planiranju i izgradnji lex specialis u oblasti koju reguliše, smatramo da je bolje rešenje da se Nacrt Pravilnika, u određenim delovima, samo poziva na ovaj lex specialis zakon.

Ujedno napominjemo da s obzirom da kontrolu mreže vrše sertifikovane firme koje angažuje Agencija i koje se po pravilu bave istim poslom kao operater, nije zaštićena poverljivost tehničkih informacija mreže operatera (nove tehnologije, CAS, kapacitet, koncept i dizajn mreže, tehnički principi i dr.), tako da bi Pravilnik u ovom domenu trebalo da zaštiti operatere.

Imajući u vidu da je SBB nedavno izvršio prilagođavanje svoje korisničke dokumentacije (korisničkog ugovora, opštih uslova, ponude sa cenovnikom i druge prateće dokumentacije), zahtevima Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakona o zaštiti potrošača, želimo se ovom prilikom posebno osvrnuti na član 8. ovog Nacrta Pravilnika koji uređuje pitanje upoznavanja sa kvalitetom usluga.

Slažemo se da potrošač mora biti jasno i na nedvosmislen način unapred upoznat sa kvalitetom usluge, te da parametri kvaliteta trebaju biti učinjeni javno dostupnim na pogodan način. Smatramo da je dato rešenje u Nacrtu Pravilnika da se ovo čini kroz ponudu operatera na prodajnim mestima i Internet stranici ili info kanalu, najbolji način da se korisnik upozna sa ponuđenim kvalitetom usluge, a da operateru ovo ne predstavlja dodatni trošak.

Saglasno tome, smatramo da parametri za praćenje kvaliteta pružanja usluga trebaju da budu navedeni generalno u ponudi usluge, a ne u opštim uslovima, pogotovo što operateri već imaju objavljene i odštampane opšte uslove koje bi sada morali da menjaju i ponovo štampaju.

Takođe, smatramo da bi podaci o minimalnom nivou kvaliteta pružanja usluge, umesto u ugovoru sa korisnikom trebalo da budu navedeni u ponudi, zajedno sa parametrima kvaliteta. Iz praktičnih razloga nismo za to da isti podaci o minimalnom kvalitetu pružanja usluga budu i u ugovoru i u opštim uslovima, što bi predstavljalo ponavljanje.

Na istom stanovištu smo i u pogledu informisanja korisnika, da ono treba da bude uređeno kroz ponudu sa cenovnikom, pogotovo imajući u vidu srazmerno umanjenje računa korisnika u slučaju odstupanja od utvrđenog kvaliteta pružanja usluge, dakle jer je reč o korekcijama naplaćenih cena koje se nalaze u ponudi sa cenovnikom.

U pogledu datih tabela vezanih za parametre kvaliteta smatramo nerealnim rubrike Odnos sa pretplatnikom i Uslužnost call centra imajući u vidu otežanost vršenja ovakvog anketiranja, nedovoljne kapacitete i opterećenost linija u call centru.

S obzirom na navedeno, smatramo da Izveštaj o vrednostima parametara kvaliteta usluge prenosa medijskih sadržaja u prilogu Nacrta Pravilnika treba dodatno pojasniti i izvršiti neophodne izmene.

Najzad, smatramo da treba odrediti rok za primenu ovog Pravilnika (član 24) na već postojeće operatere koji su dobili od Agencije odobrenja za vršenje usluga koje pružaju, imajući u vidu da je istima potrebno određeno vreme da u pojedinim segmentima prilagode svoj sistem i procedure rada u odnosu na rešenja data u Pravilniku.

S poštovanjem,

U Beogradu, dana 08.06.2011. godine

SBB d.o.o. Beograd

---

Dragica Pilipović-Chaffey, gen.direktor