

КОМЕНТАРИ И СУГЕСТИЈЕ НА НАЦРТ ПРАВИЛНИКА О ПАРАМЕТРИМА КВАЛИТЕТА ЈАВНО ДОСТУПНИХ УСЛУГА И СПРОВОЂЕЊУ КОНТРОЛЕ ОБАВЉАЊА ДЕЛАТНОСТИ ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА

У циљу усклађивања са терминологијом из члана 109. ЗЕК-а предлажемо да се у називу нацрта Правилника иза речи :“ јавно доступних“ додају речи „електронских комуникационих“ , а брисати речи „и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација“, с обзиром да ЗЕК у својим одредбама, нарочито у члану 131. не даје основ за доношење посебног акта од стране Агенције о спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација. Подсећамо на ограничења при доношењу прописа предвиђених Законом о државној управи, која такође важе и за јавне агенције, и сходно којима се прописи могу доносити само ако за то постоји изричито овлашћење из закона или прописа Владе ,као и да се прописом не могу одређивати своје нити туђе надлежности, нити физичким и правним лицима установљавати права и обавезе које нису установљене законом.

У смислу напред изнетог коментара такође сматрамо да је приликом навођења основа за доношење Правилника потребно брисати речи „а у вези са чланом 131.“

У складу са чланом 109. ЗЕК-а овлашћења Агенције да пропише параметре квалитета односи се искључиво на јавно доступне електронско комуникационе услуге. Из изнетог разлога сматрамо да из чл. 1. којим се дефинише садржај овог правилника и из других релевантних одредби истог треба избрисати одредбе којима се дефинишу параметри квалитета електронских комуникационих мрежа (нпр. чл. 4., поглавље III и др.). У прилог изнетом, желимо да подсетимо да ресорно министарство доноси технички пропис којим прописује захтеве за поједине врсте електронских комуникационих мрежа, припадајућих средстава, електронске комуникационе опреме и терминалне опреме (чл. 44. ЗЕК-а).

Тakoђе сматрамо да начин контроле обављања делатности електронских комуникација, контрола испуњености техничких и других услова прописаних дозволама за коришћење нумерације није предвиђен као предмет овог правилника према чл. 109. ЗЕК-а. Сходно изнетом, предлажемо да се из чл. 1. и других релевантних одредби овог правилника (нпр. поглавље IV, V и VI др.) избришу одредбе којима се регулише начин контроле обављања делатности електронских комуникација, контрола испуњености техничких и других услова прописаних дозволама за коришћење нумерације.

У вези са садржајем чл. 8. нацрта Правилника, сматрамо да је Агенција прекорачила своја овлашћења из чл. 109. којим је предвиђено да Агенција

само ближе пропише начин обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга. С тим у вези, треба имати у виду да Агенција има овлашћење и да пропише садржај обавештења оператора којим обавештава претплатника о намери једностране измене услова уговора, као и о праву претплатника на раскид уговора пре истека периода на који је закључен, како је то прописано чл. 107. ст. 3. ЗЕК-а. Нормално, наведена овлашћења Агенције, с обзиром на предмет овог правилника, би се односила искључиво на случај начина обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуге (чл. 109.) и садржају обавештавања претплатника у случају једностране измене уговореног квалитета услуга (чл. 107. ст. 3.). Међутим, одредбе чл. 8. нацрта Правилника само делимично и у мањој мери се односе на ове случајеве, већ улазе у диктирање услова пружања услуга (нпр. ст. 5. чл. 8.), што не предвиђа чл. 105. ЗЕК-а којим је дефинисан обавезни садржај уговора, као и наметање одређених обавеза оператора за који не видимо правни основ (нпр. ст. 7. чл. 8.).

У члану 8. став 1. код помињања понуде, предлог је да се садржај понуде појасни у смислу усклађивања са чланом 106. став 1. ЗЕК.

Став 2. и 4. –Агенција на основу ЗЕК-а нема овлашћење да намеће додатне обавезе операторима у погледу општих услова у односу на оне који произилазе из ЗЕК-а као ни да проширује садржај односно елементе уговора између оператора и претплатника, намећући оператору обавезу да се општим условима пружања услуге наведу параметри за праћење квалитета пружања услуга а уговором начин на који ће корисник бити упознат са изменама квалитета и услова пружања услуге као и где се корисник може информисати о овим изменама. Ово из разлога што су елементи уговора између оператора и корисника утврђени чланом 105. став 2. ЗЕК-а,(тачка 1. предвиђа, између осталог, као елемент уговора, минимални ниво квалитета пружања услуге и примењене мере за спречавање претераног оптерећења мреже) а обавеза обавештавања о условима уговора, која обухвата нарочито обавезу обавештавања о елементима уговора, као и ценама и њиховим изменама је регулисана чланом 106. ЗЕК-а. Истовремено сходно члану 107. ЗЕК-а је прописана обавеза оператора да на погодан начин најмање месец дана унапред обавести претплатника о намери једностране измене услова уговора док на основу истог члана 107. ЗЕК-а произилази да Агенција може прописати само садржину тог обавештења а не и нову обавезу оператора проширивањем новим елементима елементе уговора који су већ дати у одредбама ЗЕК-. Могућност ближег прописивања начина обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга од стране Агенције дата је чланом 109 ЗЕК-а, што никако не може значити и њено овлашћење да ово уврсти у обавезан елемент уговора између оператора и корисника. Стога сматрамо да је ове ставове потребно брисати.

Став 5. – У складу са одредбама ЗЕК-а не постоји основ да Агенција овим подзаконским актом дефинише накнаде и услове враћања средстава за случај непридржавања уговореног нивоа квалитета услуга предвиђајући обавезу оператора да не обрачуна коришћење услуга у случају да

одступање од утврђеног квалитета траје више од 48 сати. С обзиром да сматрамо да се ово питање првенствено односи на услове у погледу заштите права потрошача у области електронских комуникација, који могу бити предмет општих услова које Агенција прописује у складу са чланом 37.ЗЕК-а, предлажемо да се овај став брише из нацрта Правилника.

Став 7. и 8.- Мишљења смо да у ЗЕК-у не постоји основ за наметање овим актом обавезе оператору да мери квалитет пружања услуга најмање једном у 6 месеци и доставља резултате мерења Агенцији, с обзиром да је садржина овог акта опредељена чланом 109. ЗЕК-а (прописивање параметара квалитета одређених јавно доступних услуга, начина обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга и одређивање минималног квалитета пружања одређених услуга јавне комуникационе мреже). Сматрамо да се провера поступања оператора у складу са прописаним обавезама врши кроз овлашћење Агенције да од оператора тражи податке и информације који су јој потребни ради наведене провере а на основу самих одредаба ЗЕК-а. ЗЕК у члану 131. наводи овлашћење Агенције да врши мерења и испитивања рада електронских комуникационих мрежа и услуга и то преко контролно-мерних центара, односно преко лица овлашћених за вршење мерења и испитивања, док истовремено не предвиђа и обавезу оператора да то самостално чини, нити овлашћење Агенције да наметне оператору да најмање једном у 6 месеци (што отвара могућност да то буде и више пута у зависности од захтева Агенције) врши мерење квалитета пружања услуга. Приликом давања коментара на ову одредбу имали смо у виду да се Агенција руководила сличним решењем из Правилника о начину и увјетима обављања дјелатности електроничких комуникацијских мрежа и услуга који је донело надлежно хрватско регулаторно тело. Међутим, потребно је напоменути да је хрватским Законом о електроничким комуникацијама наведеној регулаторној агенцији изричито дата надлежност посебним правилником пропише услове обављања делатности електронских комуникација и мрежа као и мерила квалитета мрежа и услуга (што је та агенција једним актом и учинила), при чему је у самом том закону изричито прописано да се поменути правилником нарочито може прописати обавеза оператора јавно доступних електронских комуникационих услуга да редовно објављују одговарајуће, најновије податке о показатељима квалитета услуге као и да их достављају на захтев Агенције. Међутим таква одредба, изузев у погледу у таксативно набројаних овлашћења РАТЕЛ-а везаних за прописивање параметара и минималног квалитета пружања услуга (члан 109 ЗЕК-а), је у ЗЕК-у изостала. У сваком случају ова обавеза би представљала додатно финансијско оптерећење за оператора, што је још један разлог за предлог да се став 7. и 8. бришу.

Поглавље III

Сматрамо да не постоји основ да за прописивање параметара квалитета електронских комуникационих мрежа од стране Агенције, уз коментар који

смо већ напред изнели, те предлажемо да се поглавље III нацрта Правилника брише.

Поглавље IV, V и VI

Предлажемо да се наведена поглавља нацрта Правилника бришу имајући у виду коментаре изнете везане за назив нацрта Правилника и коментаре изнете у члан 1.

Узимајући у обзир да се параметри квалитета пружања услуге разликују у зависности од типа услуге и комерцијалног договора између оператора и корисника услуге сматрамо да исти не треба да буду предмет општих услова. Чланом 105. ЗЕК предвиђено је да се у уговору са корисником услуга наведе минимални ниво квалитета пружања услуга. Сматрамо да би требало применити праксу из окружења у којој су регулаторне агенције ову обавезу прописале за претплатничке уговоре а не за опште услове.

Такође, обзиром да је Агенција овим правилником утврдила минималне вредности параметара квалитета да ли то значи да ће оператори вредности прописане овим правилником навести у уговорима са корисницима?

Имајући у виду да је чланом 113. ЗЕК утврђен начин решавања приговора корисника и накнада штете у случају не пружања уговореног квалитета услуге сматрамо да Агенција нема право овим правилником да утврђује начин надокнаде штете обзиром да чланом 109. ЗЕК-а дато је овлашћење Агенцији само да:

- 1) ближе пропише параметре квалитета одређених јавно доступних услуга, као и начин обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга и
- 2) одреди минимални квалитет пружања одређених услуга оператору јавне комуникационе мреже.

Узимајући у обзир овлашћења Агенције из члана 109. ЗЕК сматрамо да ставове 5-9 овог члана треба да се избришу.

Такође, желимо да напоменемо да нема основа да Агенција намеће обавезу редовног достављања извештаја о параметрима квалитета од стране оператора већ се ови извештаји могу достављати само на захтев Агенције.

Поставља се питање примене односно стављања ван снаге постојећих општих аката Агенције која уређује питање параметара квалитета. Мишљења смо да се из разлога правне сигурности у нацрт Правилника морају унети одредбе које дефинишу који постојећи правилници се стављају ван снаге ступањем на снагу овог правилника. У складу са изнетим коментаром треба допунити чл. 24. нацрта Правилника.

Сматрамо да нема потребе за наметањем овако великог броја параметара квалитета обзиром да би исти представљали велико оптерећење за операторе како са финансијске тако и са техничке стране. Став Телекома Србија је да би требало усвојити праксу из окружења и смањити захтеве за достављањем овако великог броја параметара квалитета. Желимо да наведемо пример из Хрватске где је Хаком прописао следеће параметре квалитета за јавну фиксну телекомуникациону мрежу:

- Време успостављања услуге
- Обим кварова на приступном воду
- Време отклањања кварова
- Време одзива службе за кориснике
- Време одзива службе информација
- Количина јавних тф. говорница у исправном стању
- Учесталост притужби на исправност рачуна
- Обим проблема везан за преносивост бројева
- Обим неуспешних позива

Сматрамо да иако је чланом 109. ЗЕК-а дато овлашћење Агенцији да одреди минимални ниво квалитета пружања услуга, потребно је препустити операторима да кроз уговоре са корисницима дефинишу минимални ниво квалитета пружања услуга (као што је и наведено у члану 105. ЗЕК). Мишљења смо да би Агенција овим правилником требала да пропише само параметре квалитета као и предмет мерења. Такође, желимо да напоменемо да су и регулаторне агенције у окружењу прописале само параметре квалитета и начин мерења а не и минималне вредности параметра квалитета.

За већину услуга дефинисани су следећи параметри квалитета пружања услуга: квалитет приказа рачуна, учесталост жалби корисника, однос са корисницима, професионализам службе за помоћ корисницима. Ови параметри квалитета се заснивају на анкетама корисника што сматрамо да није релевантан показатељ квалитета пружања услуга обзиром да нису познати критеријуми по којима би оператори вршили анкете (дефинисање циљних група и сл.) што у великој мери може да утиче на резултат анкете и добијање објективних резултата. Из тог разлога сматрамо да ове показатеље треба изоставити као показатеље квалитета.

Сматрамо да параметар - време за решавање приговора на рачун треба да се избрише обзиром да је исти дефинисан чланом 113. ЗЕК-а. Уколико се остави овај параметар вредности морају да буду усклађене са чланом 113. ЗЕК (рок од 15 дана) а не 5 дана како је прописана минимална вредност.

Потребно је да се усагласи терминологија у правилнику са терминалогијом из Закона о електронским комуникацијама (жалбе, приговори, рекламације....).

Опреза ради и поред уверења у законску заснованост горе наведених коментара, дајемо и следеће појединачне коментаре:

Појединачни коментари:

- Табела 1 – Параметри квалитета јавне говорне услуге у јавној телефонској мрежи на фиксној локацији

Тачка 4 – Просечно време отклањања квара : дата је минимална вредност да 80 % кварова треба да буде отклоњено у року од 24 сата од тренутка пријаве сметњи. Овде је потребно дефинисати да ли и дани викенда, празници и сл. улазе у предметна 24 сата.

Тачка 10- Време одзива оператора за жалбе на рачун: У правилнику се уводи нови појам жалба корисника који није дефинисан законом, јер закон о електронским комуникацијама дефинише рекламацију на фактуру и рекламацију на функционалност.

Закон о електронским комуникацијама (члан 113.) дефинише да се рекламације на рачун подносе искључиво писаним путем тако да ову тачку из табеле треба брисати, јер закон оператерима није прописао обавезу да организују Call centar за пријем рекламација.

Тачка 11 - Жалба на исправност рачуна: Како у табели 1, тако и у свим осталим табелама у правилнику, један од тражених параметара је проценат жалби на исправност рачуна, међутим једино у табели 1. дефинисан је предмет мерења (% жалби које резултују исправку рачуна) док се у осталим табелама овај податак не наводи. У циљу избегавања различитих тумачења параметара требало би инсистирати на тачнијој дефиницији захтева и задржавању јединствене терминологије у свим табелама (извештајима).

Правилник кроз тачке 15 и 16 предвиђа субјективну оцену квалитета односа са корисницима и професионализма службе која се бави бригом о корисницима, а на основу анкете корисника. Сматрамо да ове ставке треба избрисати обзиром да исти нису релевантан показатељ квалитета пружања услуга обзиром да оператори могу да анкетирају циљану групу корисника што неће дати објективан резултат. Овај коментар се односи на исте тачке у свим табелама.

- **Табела 2- Параметри квалитета јавне говорне услуге у мобилној телефонској мрежи**

Тачка 6 - Жалба на исправност рачуна: Исти коментар као за тачку 11 у табели 1.

- **Табела 3 – Параметри квалитета јавне говорне услуге која се пружа коришћењем Интернета**

Није јасно на кога се тачно односи ова табела тј. на које услуге.

Тачка 7 – Време решавања жалби корисника: Законом о електронским комуникацијама, чланом 113. дефинисан је рок за решавање рекламација оператора (15 дана од дана подношења рекламације) и из тог разлога сматрамо да нема основа да се утврђује краћи рок за решавање рекламација (5 дана).

- **Табела 4 – Параметри квалитета услуге широкопојасног приступа**

Тачка 2 – исти коментар као и за тачку за тачку 11 у табели 1.

Тачка 3 - Време решавања жалби корисника

Исти коментар као и за тачку за тачку 7 у табели 3.

Тачке 4-5. Исти коментар као и за тачке 15 и 16 у табели 1.

- **Табела 5.2 – IPTV**

Тачка 9. Време потребно за отклањања кварова – термин квар није дефинисан законом већ је дефинисан термин функционалност сервиса. Нова формулација би била „Време потребно за отклањање приговора на функционалност сервиса“. Сматрамо да је рок од 24/48 сати јако кратак и требало би дефинисати рок од бар 72/96 сати и то радним данима.

Тачка 11. Време решавања приговора корисника на исправност рачуна

Исти коментар као и за тачку за тачку 7 у табели 3.

Тачке 12-13. Исти коментар као и за тачке 15 и 16 у табели 1.

Предлог за све табеле:

Извештавање по субјективним категоријама базирано на анкетању корисника не би требало да буде у надлежности оператора већ независних организација и/или институција, те сматрамо да их треба избацити из извештавања.

Образложење: Сваки оператор може да прилагоди резултате избором узорка. Узорак може да буде скуп претплатника који никад нису имали, жалбе, сметње, увек добили одговор од call центра у минималном року и који су још добили неки бесплатан саобраћај, јер су таргетирани retention

кампањом, итд. Овакве анализе треба да буду независне од оператера и мора да их спроводи и финансира сам Рател. Овако оператери непотребно ангажују своје ресурсе и праве предвидљиве извештаје. Коришћење анкета за интерну употребу мора да постоји, али са другом наменом, циљем и методологијом.

1. Приговори корисника на исправност рачуна у свим табелама: Нигде се не наводи да ли се узимају у разматрање сви приговори корисника или само они које оператор сматра оправданим. Да ли се неоправдан приговор урачунава у коначном обрачунају? Ово се односи на све жалбе на рачун корисника. Потребно је јасније дефинисање за све сервисе. Сматрамо да извештавање мора да се односи само на оправдане приговоре.
2. Време потребно за отклањање кварова у свим табелама: Мишљења смо да је потребно прецизирати просечно време отклањања квара. Кроз документ је ово питање неконзистентно дефинисано. Наиме негде се наводи да се време мери од тренутка пријаве корисника, а негде (мултимедија, ИПТВ) од тренутка настанка квара.
3. Табела 1, п2 и Табела 2, п8: Нејасна је дефиниција проблема при реализацији преносивости броја. Поред тога сувишно је да оператери обавештавају Рател о проблемима у процесу у којем Рател оперативно учествује. Сваки проблем приликом преноса може да се детектује одговарајућом анализом над централном базом која је у надлежности Ратела.

Напомена: ("п" – ознака за параметар са одговарајућим редним бројем у табели која се посматра).

4. Табела 1, п8, п9, п10: Телеком Србија не мери време проведено на IVR-у, већ само време од одабира оператера као опције. Потребно је додатно појашњење да се време мери од „контроле позива“. Такође шта се подразумева под контролом позива?
5. Имајући у виду да се извештавање тражи на полугодишњем нивоу, неки од параметара су дефинисани као годишње вредности, за неке имамо месечне вредности (просечне?), а за неке није наведено, сматрамо да је логично да се извештај прави за податке на који се односи период извештавања тј. пола године, с обзиром да предложено може да изазове конфузију. Такође, потребно је јасно дефинисати и периоде. Мислимо да би извештавање требало да иде ређе, тј. на годину дана, јер се захтевају велики ресурси оператора за извештавање а избегла би се забуна око вредности параметара.
6. Необично је да се параметри call центра („Време одзива на услуге и оператера“ и „Време одзива оператора за жалбе на рачун“) мере и морају гарантовати само за говорне услуге у јавној телефонској мрежи на фиксној локацији и јавној мобилној комуникационој мрежи. Поставља се питање шта је осталим услугама?

7. Табела 1, п5, п6 и п7 – Потребно је појаснити како се мери, на узорку или у целој мрежи?
8. Табела 2, п1,п2 и п4 – Неопходно је дефинисати временски оквир?
9. Табела 3, п1 – п4 – Нејасно је шта се мисли под класама 0 и 1 за кашњење. У препоруци која је наведена, ITU-T Y.1541, постоје ови параметри у сегменту QoS, али посто се ради о реалним мерењима код оператора мислимо да не би било лоше да се наведу и кратке дефиниције у табели како би се знало ста се тацно мери у пракси.
10. Табела 4, од п6 до п9 – Потребно је дефинисати како и када се мери, односно на захтев корисника или по налогу Рател-а?
11. Табела 5, п2 до п4 - Сматрамо да је потребно је дефинисати временске оквире.
12. Табела 5.2, п1 до п6 - Такође је потребно је дефинисати временске оквире.

„ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ а.д.