

**Republička agencija za elektronske komunikacije (RATEL)**

Višnjićeva 8

11000 Beograd

E-mail: [ratel@ratel.rs](mailto:ratel@ratel.rs); [javnekonsultacije@ratel.rs](mailto:javnekonsultacije@ratel.rs)**Komentari Telenora na nacrt Pravilnika o izmenama i dopunama  
Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih  
komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti  
elektronskih komunikacija**

Poštovana gospodo,

U skladu sa sprovođenjem postupka javne rasprave o nacrtu Pravilnika o izmenama i dopunama Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija (u nastavku: Izmene i dopune Pravilnika), koji je Republička agencija za elektronske komunikacije (u nastavku: Agencija) pokrenula dana 29.10.2013.godine, Telenor dostavlja sledeće komentare i predloge:

**Prilog 1, Tabela 1: Parametri kvaliteta javne govorne usluge u javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji****Tačka 7: Vreme odziva za usluge operatera**

Pravilnik o parametrima kvaliteta, odnosno Izmene i dopune Pravilnika, zahteva da se vreme odziva operatera Kontakt centra meri zavisno od vrste poziva, odnosno iz koje mreže je generisan telefonski poziv korisnika.

Tako se merenje ovog parametra zahteva posebno za sledeće pozive i to:

- u tač.7, Tabela 1 za govorne usluge u javnoj fiksnoj telefonskoj mreži,
- u tač.9, Tabela 2 za usluge u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži,
- u tač.11, Tabela 3 za govorne usluge koje se pružaju korišćenjem Interneta,
- u tač.7, Tabela 4 za usluge širokopojasnog pristupa,
- u tač.12, Tabela 5 za usluge distribucije medijskih sadržaja.

Ovo ukazuje na potrebu organizovanja posebne tehnološke podrške za selekciju poziva prema navedenoj specifikaciji za 5 različitih tipova usluga.

S druge strane, u slučaju kada je korisnik pretplatnik za više različitih usluga kod jednog istog operatera i kada su naplate tih usluga povezane u okviru jednog tarifnog paketa, pojedinačna selekcija poziva u svrhu statističkog istraživanja svakako nije optimalno rešenje za poslovanje operatera, i predstavlja opterećenje za efikasno davanje informacija koje zahteva krajnji korisnik.

U vezi sa pitanjem kako organizovati pozivanje Kontakt centra, navodimo način koji koriste neki operatori tako da se pozivanje Kontakt centra odvija putem različitih brojeva zavisno od vrste usluge koju operator pruža ili kategorije korisnika. Tako na primer, postoje primeri kada korisnik treba da pamti 5-6 različitih brojeva Kontakt centra.

Telenor je stanovišta da, pre svega, radi pogodnosti i jednostavnosti za krajnje korisnike, treba organizovati pozivanje Kontakt centra za pomoć i informacije putem jednog jedinstvenog broja. Na ovaj način korisnik jednim pozivom može dobiti sve informacije za usluge na koje je pretplaćen (fiksnu, mobilnu, Internet, širokopojasnu, ili data-prenos, itd). Pored toga, u cilju što bržeg pretraživanja baze podataka, u praksi se pokazala prednost organizovanja selekcija poziva prema zainteresovanosti korisnika i njihovih najčešćih pitanja, kao što su stanje na račun, roming, itd. Takođe treba imati u vidu da se pozivi prema Kontakt centru upućuju putem standardnih telefonskih aparata sa ograničenim mogućnostima tastatura. Napominjemo da je veoma čest slučaj da korisnici ne pozivaju Kontakt centar sa broja za koji traže informaciju, ili čak nisu ni pretplatnici operatora. U tom pogledu Telenor je otvoren za pozive iz svih povezanih mreža elektronskih komunikacije.

U cilju postizanja efikasnosti poslovanja operatora koji na tržištu pružaju različite vrste usluga, treba u relevantnim tačkama pojedinih tabela uvrstiti napomenu da se podatak za vreme odziva operatora može dati vrednost koja obuhvata više usluga, kao i zahtev da se tipovi usluga navedu u Izveštajim o parametrima kvaliteta.

Ovaj predlog važi i za **tač.9 u Tabeli 2, tač.11 u Tabeli 3, tač.7 u Tabeli 4 i tač.12 u Tabeli 5**, koje se odnosi na parametar Vreme odziva za usluge operatora Kontakt centra.

#### **Tačka 9:** Prigovor korisnika na ispravnost racuna

Smatramo da opis predmeta merenja i vrednost minimalne vrednosti nisu usklađeni u odnosu na posmatrani broj prigovora, odnosno da li se misli u odnosu na ukupan broj prigovora na račun ili na 100 prigovora.

Predlažemo da se opis predmeta merenja izmeni tako da glasi "% prigovora koji rezultuju ispravkom računa u odnosu na ukupan broj prigovora na račun" i da minimalna vrednost iznosi " $\leq 1\%$ ".

#### **Tačka 12:** Vreme rešavanja prigovora

Prema Zakonu o elektronskim komunikacijama i Zakonu o zaštiti potrošača, vreme za rešavanje prigovora iznosi 15 dana od dana podnošenja prigovora, te smatramo da period od 5 radnih dana, kada operator radi, predstavlja izuzetno strog kriterijum za 80% najbrže rešenih prigovora. Ovo naročito kada se rešavanje prigovora odnosi na korišćenje raščlanjenog pristupa lokalne petlje. Iz ovih razloga predlažemo da minimalna vrednost za korektno rešavanje 80% prigovora u jednoj godini bude 10 kalendarskih dana.

### **Prilog 1, Tabela 2: Parametri kvaliteta javnih usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži**

#### **Tačka 6:** Prigovor korisnika na ispravnost racuna

Primedba je ista kao za stavku 9 u Tabela 1 i predlažemo da se opis parametra izmeni tako da glasi "Procenat računa koji imaju prigovor korisnika (% prigovora koji rezultuju ispravkom računa u odnosu na ukupan broj prigovora na račun)" i da minimalna vrednost iznosi " $\leq 1\%$ ".

#### **Tačka 7:** Odnos sa korisnikom

S obzirom da smatramo da opis ovog parametra nije dovoljno jasan, predlažemo da se opis parametra izmeni tako da glasi „stepen zadovoljstva korisnika sa ukupnim

načinom na koji su tretirani izražava se ocenom od 5 do 1 (odličan, vrlo dobar, dobar, osrednji, loš) na uzorku od najmanje 100 korisnika“.

**Prilog 1, Tabela 4: Parametri kvaliteta usluge širokopojasnog pristupa**

Predlažemo da se iza naslova ove tabele u zagradi naznači da se navedeni parametar ne odnosi na javne usluge u javnoj mobilnoj mreži.

Predlažemo da se **tačke 3 i 5 u Tabeli 4:** Prigovori korisnika na ispravnost računa i Odnos sa korisnikom, izmene u skladu sa predlozima koji su dati za relevantne parametre za javne usluge u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži.

Beograd, 29.11.2013.godine

**Telenor d.o.o.**

Goran Vasić  
Izvršni direktor korporativnih poslova