

**Republička agencija za elektronske
komunikacije
RATEL**

11000 Beograd
Višnjićeva 8

**Predmet: Komentari Telenora na nacrt Pravilnika o uslovima za obavljanje
delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja (u
daljem tekstu: Pravilnik)**

Poštovani,

Pre svega zahvaljujemo se na prilici i mogućnosti da ovim komentarima doprinesemo izradi i usvajanju Pravilnika.

Ne mogu biti sporne odredbe Pravilnika koje kao uslove za pružanje usluga elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja utvrđuju Zakonom o elektronskim komunikacijama (u daljem tekstu: Zakon) propisana prava i obaveze operatora, kao i prava i obaveze utvrđene važećim licencama za postojeće operatore.

Smatramo da bi sledeće korekcije Pravilnika doprinele lakšoj primeni, razvoju elektronskih komunikacija i ravnopravnosti operatora na tržištu.

1) Predlažemo da se definicija „Delatnost elektronskih komunikacija“ iz člana 2 Pravilnika uskladi sa definicijom istog termina iz člana 4 stav I tačka 4. Zakona, posebno imajući u vidu da član 13 Pravilnika reguliše izgradnju, korišćenje i održavanje elektronskih komunikacija, a što su nedostajući delovi definicije u Pravilniku u odnosu na zakonsku definiciju.

2) Merenje nivoa elektromagnetskog polja je detaljno regulisano Zakonom o zaštiti od nejonizujućeg zračenja (Sl. gl. 36/09), Zakonom o proceni uticaja na životnu sredinu (Sl. gl. RS 135/04 i 36/09) i Zakonom o zaštiti životne sredine (Sl. gl. RS 135/04 i 36/09). Zato smatramo da po ovom pitanju ne bi trebalo utvrđivati izričitu obavezu Agencije da vrši merenja i kontrolu, već kontrolu dozvoljenosti i nivo elektromagnetskog zračenja prepustiti drugim nadležnim organima kao što je npr. Inspektor za zaštitu od jonizujućeg zračenja u smislu člana 81 Zakona o zaštiti od jonizujućeg zračenja ... ili npr. Inspektor za zaštitu životne sredine iz člana 110 Zakona o zaštiti životne sredine. Eventualno, ako RATEL želi da ima neposrednu nadležnost u ovoj oblasti, može se predvideti samo pravo Agencije da po službenoj dužnosti ili na zahtev zainteresovanog lica može vršiti ova merenja i kontrolu. Preuzimanje redovne obaveze merenja elektromagnetskog zračenja od strane Agencije bilo bi po našem mišljenju preveliko opterećenje za Agenciju i neracionalni trošak za Agenciju/operatora, imajući u vidu već postojeću nadležnost drugih državnih organa.

U istom smislu član 15 Pravilnika je po našem mišljenju suvišan jer predstavlja dupliranje obaveze koju operator već ima po Zakonu o planiranju i izgradnji (Sl. gl. RS br. 72/2009), Zakonu o proceni uticaja na životnu sredinu kao i člana 7 Pravilnika o izvorima nejonizujućih zračenja... (Sl. gl. RS 104/2009). Naime, pre izdavanja dozvole za početak rada ili upotrebne dozvole obavezno je da nadležni organi izvrše merenje i prvo ispitivanje nivoa elektromagnetskog polja. Takodje, tokom izgradnje objekata obavezno je proći Proceduru procene uticaja na životnu sredinu i dobiti Rešenje o utvrđivanju mera i uslova

zaštite životne sredine, a sve na osnovu Izvršenih merenja, Stručne ocene opterećenja životne sredine i Studije o proceni uticaja na životnu sredinu.

Zato smatramo da ovo poglavlje Pravilnika treba značajno skratiti i redefinisati u smislu načelnog obavezivanja operatora da poštuju odredbe Zakona o zaštiti životne sredine i Zakona o zaštiti od jonizujućeg zračenja kao i podzakonske akte koje donose nadzorna i regulatorna tela za primenu ovih zakona (npr. Agencija za zaštitu od jonizujućeg zračenja...). U skladu sa tim predlažemo da se poglavlje IV „Kontrola izloženosti stanovništva elektromagnetskim poljima“ preimenuje u Zaštita stanovništva od elektromagnetskog zračenja.

3) Član 18 stav II Pravilnika treba uskladiti sa konačnom odlukom Agencije o svojim nadležnostima iz poglavlja IV Pravilnika (komentarisano pod 2) ovog dopisa) i/ili ga uključiti u ovo poglavlje u izmenjenom obliku.

4) Smatramo da je u poglavlju XII „Zaštita prava potrošača u oblasti elektronskih komunikacija“ došlo do preterane i duplirane regulacije komercijalnog poslovanja, a imajući u vidu da je od januara 2011. godine na snazi vrlo detaljan i rigorozan Zakon o zaštiti potrošača (Sl. gl. RS br. 73/10).

Član 27 Pravilnika je načelan i prihvatljiv. Medjutim, član 28 i član 29 operatorima nameću obaveze koje nisu predviđene čak ni u Zakonu o zaštiti potrošača/Zakonu o oglašavanju koji detaljno regulišu oblast marketinga i prodaje usluga. Takodje, po ovom pitanju Pravilnik daleko prevazilazi Zakon o elektronskim komunikacijama koji mu je „izvor“ i osnov što je siguran signal da je po ovom pitanju došlo do preterane regulacije. Treba naglasiti da je novi Zakon o elektronskim komunikacijama već izvršio vrlo detaljnu regulaciju zaštite prava korisnika (čl. 105 do 123!) tako da je svaka dalja i „dublja“ regulacija po našem mišljenju kontra produktivna. Primer koji dokazuje navedeno može biti član 28 stav I i član 29 stav I i III Pravilnika koji bi, ukoliko ostanu sastavni deo Pravilnika celokupan sada postojeći marketing na tržištu elektronskih komunikacija učinili nedozvoljenim. Operatori koji imaju više desetina ili stotina usluga u najvećem broju slučajeva ne vrše reklamiranje pojedinačne usluge već grupa ili pojedinih vrsta usluga. S tog razloga nije moguće da „svaki oglas za uslugu sadrži detaljan opis usluge“ (čl. 29 stav I), „svaki oglas mora sadržati cene, koje će se nalaziti pored telefonskog broja ili adrese ...“ (član 29 stav III), „u svim promotivnim aktivnostima usluga mora biti detaljno opisana i mora sadržati cenu usluge...“ (član 28 stav I) i sl. Citirane i druge odredbe članova 28 i 29 su po našem mišljenju suprotne Zakonu o oglašavanju jer direktno zadiru u način komercijalnog poslovanja i poništavaju Ustavom garantovana prava operatora kao subjekata privrednog poslovanja. Ovakve obaveze ne nameće ni rigorozni Zakon o zaštiti potrošača koji je stupio na snagu januara 2011. godine. Zbog toga predlažemo da se izvrši deregulacija načina promovisanja i sadržine oglasa za usluge elektronskih komunikacija, tako što će se iz nacрта izbaciti članovi 28 i 29, a zaštita korisnika usluga prepustiti regulativi drugih pomenutih zakona i nadležnih organa za kontrolu izvršenja tih zakona (npr. Tržišnoj inspekciji koja se i do sada bavila ovom materijom). Ističemo da je novi Zakon o zaštiti potrošača omogućio potrošačima/korisnicima zaštitu kroz tzv. potrošački spor, kao i nezavisnu direktnu sudsku zaštitu. Sadržina članova 28 i 29 je takodje u suprotnosti sa prihvaćenim standardima i dobrom praksom EU u ovoj oblasti.

5) Član 30 Pravilnika u najvećem delu preuzima odredbe iz Zakona. Medjutim, stav VII koji operatorima uskraćuje mogućnost privremene obustave pružanja usluga, ako je pretplatnik povredio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka, ne doprinosi razvoju uredjenog tržišta elektronskih komunikacija. Razumljiva je potreba da se uvezivanje ispunjenja obaveza iz više različitih ugovora istih stranaka ograniči na razumnu meru ali je neprihvatljivo potpuno zabraniti ugovaranje u tom smislu. Naime, ako je korisnik prezadužen i duže vremena ne plaća obaveze po jednom ugovoru, a istovremeno je uočljiv rast korišćenja usluga po drugom ugovoru, očigledna je verovatnoća da operator može pretrpeti nenadoknadivu štetu. Zbog toga je potrebno dozvoliti da se korišćenje

usluga po jednom ugovoru ograniči (ne raskine, ne obustavi) kako bi se zaštitila prava operatora kao pružaoca usluga po drugim ugovorima sa korisnikom koji je prezadužen ili očigledno nesavesan. Pri tome nema mesta strahu da će ovakvu mogućnost operatori zloupotrebili. Najveći i prvenstveni interes svakog operatora je da ima što veći broj korisnika i što veći broj zaključenih ugovora. Ovakav interes operatora je najbolja zaštita od zloupotrebe navedenih mogućnosti. Suprotno, a kako sada stoji u navedenom stavu nacrtu Pravilnika, predstavlja preteranu regulaciju koja može podstaći na nesavesno ponašanje korisnika.

6) Smatramo da Agenciju ne treba opterećivati obavezom da svake godine donosi novi akt kojim se definišu parametri kvaliteta koje je potrebno meriti u smislu člana 35 Pravilnika. Dovoljno je Pravilnikom utvrditi pravo i obavezu Agencije da donosi ovaj akt periodično. Potreba za promenom ovog akta će verovatno postojati povremeno u skladu sa potrebama unapredjenja ili zbog uvođenja novih usluga, ali to svakako ne mora biti svake godine.

7) Mogućnost da pretplatnik prigovor uputi „na drugi način“, a ne pisanim putem kako stoji u stavu I člana 42 Pravilnika, ne doprinosi razvoju tržišta elektronskih komunikacija niti pravnoj sigurnosti korisnika i operatora. U jednu već spornu situaciju kakva je po prirodi situacija u kojoj pretplatnik prigovara, unosi se dodatna neizvesnost i povod za spor, ko je, šta je i kada prigovorio. Prigovor, kao pravno sredstvo koje je preduslov za obraćanje Agenciji kao organu koji vrši javna ovlašćenja, takodje mora biti u pisanom obliku. Ovo je prvenstveni interes korisnika. Omogućavanje ulaganja prigovora „na drugi način“ bilo bi suprotno odredbama člana 113 Zakona o elektronskim komunikacijama. Takodje, istim članom nacrtu Pravilnika (stav II) utvrđuje se rok od 30 dana za prigovor na kvalitet usluge odnosno na neispravan račun. Ovo je svakako predugačak rok koji može „motivisati“ korisnike da svoje finansijske probleme rešavaju korišćenjem prigovora što sigurno ne doprinosi razvoju elektronskih komunikacija. Imajući u vidu da su rokovi za prigovor ili žalbu u upravnom, parničnom, pa čak i krivičnom postupku 3, 8 ili 15 dana, smatramo da navedeni rok treba izbrisati iz nacrtu Pravilnika ili ga utvrditi u trajanju od ne duže od 8 dana.

Stojimo na raspolaganju da u daljem toku konsultativnog procesa koji ste otvorili u vezi sadržine Pravilnika uzmemo učešća radi iznalaženja konkretnih rešenja u vezi iznetih komentara. Ne želeći ovim dopisom da prekoračimo naša prava i meru dobrog ukusa, predloge i sugestije smo izneli u načelnom i principijelnom obliku.

Još jednom se zahvaljujemo na otvorenoj saradnji po predmetnim pitanjima.

U Beogradu, 02.02.2011. godine

S poštovanjem,
Telenor d.o.o.