

НАЦРТ

На основу члана 8. став 1. тачка 1), члана 23. став 1. и члана 109, а у вези са чланом 131. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13-УС, 62/14 и 95/18 - др. закон), члана 12. став 1. тачка 1) и члана 16. став 1. тачка 4) Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, бр. 125/14 и 30/16),

Управни одбор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, на седници од __. __. 2019. године, доноси

ПРАВИЛНИК

о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, вршењу мерења и испитивања и спровођењу провере поступања оператора електронских комуникација

І. Уводне одредбе

Садржај Правилника

Члан 1.

Овим правилником ближе се прописују параметри квалитета јавне говорне услуге, услуге приступа Интернету и Интернет услуге, услуге дистрибуције медијског садржаја преко одговарајућих електронских комуникационих мрежа, начин обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга, минимални квалитет пружања услуга оператора јавне комуникационе мреже, параметри квалитета електронских комуникационих мрежа, провера поступања оператора електронских комуникација, провера посебних обавеза одређених операторима са значајном тржишном снагом, провера коришћење нумерације и других обавеза утврђених Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13–УС, 62/14 и 95/18-др. закон, у даљем тексту: Закон) и прописима донетим на основу њега, као и овлашћења Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) у поступку вршења мерења и испитивања и спровођења провере поступања оператора електронских комуникација (у даљем тексту: Оператор).

Стандарди

Члан 2.

Основа за утврђивање параметара квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и вршење мерења и испитивања су технички прописи, стандарди и техничке спецификације Европског института за телекомуникационе

стандарде (ETSI), Европског одбора за стандардизацију (CEN), Европског одбора за електротехничку стандардизацију (CENELEC), Internet Engineering Task Force – Request for Comments (IETF-RFC), као и стандарди, одлуке и препоруке Међународне уније за телекомуникације (ITU), Међународне организације за стандардизацију (ISO), Међународне електротехничке комисије (IEC) и Европске конференције поштанских и телекомуникационих управа (CEPT) - (у даљем тексту: међународни стандарди), као и одговарајући национални стандарди.

II. Параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга

Члан 3.

За пружање јавно доступних електронских комуникационих услуга морају бити испуњени основни технички услови у складу са међународним стандардима, овим правилником и одговарајућим актима Агенције.

Члан 4.

Оператори су у обавези да испуне минимални квалитет електронских комуникационих услуга, односно граничне вредности параметара квалитета електронских комуникационих услуга, које су наведене у Табелама 1, 2, 3, 4, 5, и 6, датим у Прилогу 1, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Основни скуп параметара за праћење квалитета јавне говорне услуге је наведен у Табелама 1, 2 и 3., датим у Прилогу 1, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Основни скуп параметара квалитета јавне говорне услуге у фиксној мрежи је наведен у Табели 1, датој у Прилогу 1, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Основни скуп параметара квалитета јавне говорне услуге у јавним мобилним комуникационим мрежама на фиксној локацији је наведен у Табели 2, датој у Прилогу 1, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Основни скуп параметара квалитета јавне говорне услуге и преноса података у јавној мобилној комуникационој мрежи је наведен у Табели 3, датој у Прилогу 1, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Основни скуп параметара квалитета услуге преноса говора коришћењем Интернета наведен је у Табели 4, датој у Прилогу 1, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Основни скуп параметара квалитета услуге приступа Интернету и Интернет услуге у фиксној и мобилној електронској комуникационој мрежи на фиксној локацији

наведен је у Табели 5, датој у Прилогу 1, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Основни скуп параметара квалитета услуге дистрибуције медијских садржаја у фиксној мрежи (IPTV, кабловска мрежа а/д, радиодифузна мрежа, сателитска мрежа-DTH, бежична мрежа у нелиценцираном опсегу) наведен је у Табели 6, датој у Прилогу 1, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Оператор је дужан да врши проверу квалитета пружања услуга, као и да вредности параметара квалитета доставља Агенцији најмање једном годишње, на обрасцима који су одштампани уз овај правилник и чине његов саставни део (Извештај 1, Извештај 2, Извештај 3, Извештај 4, Извештај 5. и Извештај 6, који су садржани у Прилогу 1).

Извештаји из претходног става достављају се у форми електронског документа, који садржи електронски потпис физичког лица или овлашћеног лица у правном лицу или у штампаној форми са потписом овлашћеног лица.

Телеком Србија а.д.

У табели 5. за параметар „Брзина преноса података“ дефинисана је гранична вредност од 70% од максималне уговорене брзине у Mb/s. Телеком Србија поново указује Агенцији на техничко-технолошке карактеристике xDSL технологије где није могуће унапред дефинисати и гарантовати проток који се омогућује кориснику. Познато је да приступне брзине у xDSL технологији зависе од бројних параметара од којих су најзначајнији: врста и квалитет претплатничке парице, број и врста xDSL линија примењених у истом каблу, дужина претплатничке парице односно удаљеност корисника од DSL приступног чвора. Неки од ових параметара, као на пример број и врста xDSL линија примењених у истом каблу, се динамички мењају током времена па се и максимална могућа приступна брзина која се може остварити на датој претплатничкој парици може мењати током времена. Корисницима се у оквиру понуђених пакета омогућавају максималне брзине за које у датом тренутку постоје техничке могућности за стабилан рад услуге, односно уговорена брзина у оквиру понуђеног пакета је максимално могућа брзина која омогућава стабилан рад услуге. Уговорени проток се због тога и дефинише одредницом „до“ (нпр. до 20 Mbit/s, до 50 Mbit/s и сл.) чиме се корисницима ставља до знања да постоји могућност одступања од

максималног називног протока, не вољом Телекома Србија већ због техничких параметара xDSL мреже. Такође, постоје технички разлози зашто у сваком тренутку није могуће гарантовати минимални проток у мобилној електронској комуникационој мрежи, како за кориснике који су у покрету, тако и за кориснике мобилне мреже на фиксној локацији.

Из наведених разлога предлажемо да се у табели 5. дода напомена „* Осим за бежичне мреже и приступ преко xDSL мрежа“.

ПАТЕЛ

ПАТЕЛ не усваја овај предлог. xDSL мрежа је мрежа оператора Телеком Србија у овом случају, или ако су изнајмљене xDSL линије, мрежа другог мрежног оператора, у сваком случају тај оператор управља својом мрежом и мора знати који су му капацитети, те се тако не може изјашњавати да није у његовој могућности располагање истом ван његове контроле. Врсту и квалитет претплатничке парице, број и врста xDSL

линија примењених у истом каблу, дужина претплатничке парице, односно удаљеност корисника од DSL приступног чвора су све параметри који морају бити познати оператору, па сходно томе треба да омогућавају услуге корисницима. С друге стране оператори су дужни да одржавају своје мреже. Претплатници треба да знају који минимум услуге могу да очекују, а не максимум, за цену услуге коју су спремни да плаћају. Истражујући искуства других регулаторних тела, а нарочито у окружењу, већина регулатора је на овај начин прописала минималну вредност за параметар брзина преноса података, чак вишу вредност, тј. 80% уговореног протока. Сматрамо да је 70% уговореног протока вредност која не треба да буде проблем операторима, а да корисник заиста добија услугу за коју плаћа, у задовољавајућем квалитету.

Услуга преноса података у мобилној мрежи на фиксној локацији је директни конкурент кабловској приступној мрежи и неопходно је да се за фиксни приступ гарантује минимални квалитет.

РАТЕЛ је, у складу са Законом о електронским комуникацијама прописаним циљевима и начелима, у обавези да се стара о високом нивоу заштите интереса потрошача у односу са оператором, нарочито обезбеђивањем доступности јасних и потпуних информација о ценама, условима приступа и коришћења (укључујући ограничења) и квалитету јавних комуникационих мрежа и услуга, као и да ефикасно поступа по пружбама на рад ператора. Исто тако, РАТЕЛ на овај начин испуњава циљ и начело регулисања односа у области електронских комуникација за подстицање конкуренције, економичности и делотворности у обављању делатности електронских комуникација на технолошки неутралној основи, у складу са Законом.

VIP Mobile

zavisnosti od mesta gde se pruža signal. Stoga predlažemo i brisanje granične vrednosti „≥70% od maksimalne ugovorene brzine u Mb/s“ u tabeli 5 koja se odnosi na internet, deo 8. brzina prenosa podataka.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. Услуга преноса података у мобилној мрежи на фиксној локацији је директни конкурент кабловској приступној мрежи и неопходно је да се за фиксни приступ гарантује минимални квалитет.

РАТЕЛ је, у складу са Законом о електронским комуникацијама прописаним циљевима и начелима, у обавези да се стара о високом нивоу заштите интереса потрошача у односу са оператором, нарочито обезбеђивањем доступности јасних и потпуних информација о ценама, условима приступа и коришћења (укључујући ограничења) и квалитету јавних комуникационих мрежа и услуга, као и да ефикасно поступа по пружбама на рад ператора. Исто тако, РАТЕЛ на овај начин испуњава циљ и начело регулисања односа у области електронских комуникација за подстицање конкуренције, економичности и делотворности у обављању делатности електронских комуникација на технолошки неутралној основи, у складу са Законом.

VIP Mobile

Parametri koje se odnose na korisničko iskustvo

U vezi sa parametrima koji se odnose na korisničko iskustvo poput *procenta prigovora korisnika, zadovoljstva korisnika odnosom sa operatorima i uslužnost call centra* – smatramo da je potrebno definisati na sumarnom nivou za sve usluge jer operatori nisu tehnički u mogućnosti da izveštavaju pojedinačno prema tipu uslugu, već u odnosu na celokupnu korisničku bazu.

Dodatno, u vezi sa parametrima „*uslužnost call centra*“ i „*odnos sa korisnikom*“, želimo još jednom da istaknemo da smatramo da je za ova dva podatka neophodno definisati sledeće elemente, kako bi operatori imali jednoobrazne i uporedive podatke:

- odrediti metod prikupljanja podataka (CATI (telefonske ankete), online, face-2-face),
- definisati konkretno pitanje na koje korisnici treba da odgovore,
- definisati ciljnu grupu na kojoj je potrebno uraditi evaluaciju,
- definisati veličinu uzorka.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. РАТЕЛ се у потпуности реферише на наведени стандард: ETSI EG 202 057-1, где је овај параметар описан.

Минимални квалитет јавних мобилних комуникационих мрежа

Члан 5.

Оператор који користи радио-фреквенције на основу појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција, која се издаје по спроведеном поступку јавног надметања, поред обавеза прописаних у члану 4. овог правилника, има обавезу достављања резултата мерења основног скупа параметара за праћење квалитета јавних мобилних комуникационих мрежа најмање једном годишње, на обрасцима који су одштампани уз овај правилник и чине његов саставни део (Извештај 21, садржан у Прилогу 2).

Извештај из претходног става доставља се у форми електронског документа, који садржи електронски потпис физичког лица или овлашћеног лица у правном лицу или у штампаној форми са потписом овлашћеног лица.

Основни скуп параметара за праћење квалитета мрежа из става 1. овог члана, наведен је у Табели 21, датој у Прилогу 2, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Члан 6.

Агенција води Базу података о квалитету јавних комуникационих мрежа и услуга и те податке објављује на својој Интернет страници.

Начин обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга

Члан 7.

Квалитет услуге који се нуди потрошачу мора бити јасно, детаљно и недвосмислено одређен, унапред познат и учињен јавно доступним на погодан начин.

Понуда оператора мора бити објављена на свим продајним местима оператора и Интернет страници или инфо каналу, у зависности од врсте услуге, а оператор може објавити своју понуду и на други начин (путем средстава јавног информисања, слањем пропагандног материјала и сл.).

Оператор је дужан да у уговору који закључује са корисником наведе податке о минималном нивоу квалитета пружања услуга, за услугу или услуге које су предмет уговора.

Процењена максимална брзина за услугу приступа Интернету у мобилним мрежама, мора бити описана у уговору на такав начин да крајњи корисник може стећи јасан увид о доступности максималне брзине на различитим географским локацијама.

У понуди се крајњем кориснику мора јасно предочити да му максимална брзина неће бити доступна уколико његов уређај нема за то потребне техничке могућности. Фактори који могу значајно утицати на смањење доступне брзине морају бити јасно назначени у уговору.

Оператор је дужан да у општим условима за пружање услуга наведе на који се начин корисници могу информисати о параметрима квалитета пружања услуга.

Оператор је дужан да параметре квалитета пружања услуга утврђене овим правилником објави на својим продајним местима и Интернет страници или инфо каналу, у зависности од врсте услуга које пружа. Оператор је дужан да у уговору који закључује са корисником наведе на који начин ће корисник бити упознат са изменом услова пружања услуга у вези са квалитетом пружања услуге или услуга које су предмет уговора, односно оператор је дужан да претплатнике најмање месец дана унапред обавести о намери измене услова пружања услуге у вези са квалитетом пружања услуге или услуга које су предмет уговора, на погодан начин (објављивањем обавештења на Интернет страници или инфо каналу оператора, обавештењем на полеђини месечног рачуна или штампаном прилогу месечног рачуна).

Обавештење из претходног става мора садржати поуку претплатнику да има право на једностранни раскид уговора пре истека периода на који је закључен, без обавезе плаћања трошкова у вези са раскидом, ако се најављеним изменама услова пружања услуга у вези са квалитетом услуга битно мењају услови под којима је уговор закључен на начин који није на корист претплатника.

Обавештење из претходног става мора садржати прецизне податке о опису планиране измене услова пружања услуге у вези са квалитетом, односно прецизне податке о томе на који начин се мењају уговорени параметри квалитета услуга тако да

подаци о уговореним и подаци о измењеним параметрима квалитета услуга буду међусобно упоредиви.

Оператор је одговоран за ажурно, тачно и адекватно обавештавање корисника.

VIP Mobile

Način obaveštavanja potrošača o ponuđenom kvalitetu usluga (član 7)

Nacrt pravilnika u stavu 4 člana 7. predviđa da „*Procenjena maksimalna brzina za uslugu pristupa Internetu u mobilnim mrežama, mora biti opisana u ugovoru na takav način da krajnji korisnik može steći jasan uvid o dostupnosti maksimalne brzine na različitim geografskim lokacijama*”.

U skladu sa novim tendencijama, razvojem tehnike, kao i komercijalnim planovima operatora, smatramo da je navođenje maksimalne brzine za uslugu pristupa internetu apsolutno nesvrishodno i bez racionalnog osnova. Operatori konstantno rade na unapređenju mreže i brzine se menjaju, a dodatno bismo skrenuli pažnju prirode mobilne mreže koja je upravo to – mobilna i promenljiva u zavisnosti od mesta gde se pruža signal. Stoga predlažemo i brisanje granične vrednosti „*≥70% od*

U kontekstu zaštite korisnika, smatramo da navedeno rešenje nije dobro iz razloga što tehničke mogućnosti uređaja nisu nekada jedini razlog koji može uticati na maksimalnu brzinu interneta, a koji je pre svega promenljiva kategorija i koja može uticati na negativnu percepciju korisnika o brzini interneta kod svakog od operatora. U slučaju da se ovaj komentar ne usvoji, zamolili bismo za pojašnjenje šta je maksimalna brzina, odnosno na koji način se ona određuje kod svakog od operatora.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. Од оператора се захтева да у уговору у којем је дефинисан пакет услуга, процењену максималну брзину опише тако да корисник може стећи јасан увид о доступности услуге и о процењеној максималној брзини, где је може имати и под којим условима, као и ограничења која су последица терминалне опреме која не подржава те брзине, или уколико терминална опрема није подешена на рад у мрежи која пружа највеће брзине приступа Интернету, као и да наведе остале факторе који утичу на то. На овај начин ће оператор заштити себе и поучити кориснике. Уобичајени период коришћења пакета оператора услуга оператора мобилних комуникационих мрежа је две године, тако да је довољно да оператор у том периоду ажурира обавештење о максималним брзинама за услугу приступа интернету у мобилним мрежама, а свакако на својој интернет страници ажурирање обавештења о изменама овог параметара квалитета може радити чешће.

Процењена максимална брзина за услугу приступа интернету у мобилним мрежама, мора бити описана на такав начин да крајњи корисник може стећи јасан увид о доступности максималне брзине на различитим географским локацијама.

Оператор може да процени максималне брзине приступа интернету у актуелном временском периоду у својој мобилној комуникационој мрежи, у зависности од технологије мреже, и о томе поучи кориснике.

Доступност услуга у јавним мобилним комуникационим мрежама

Члан 8.

Оператор који пружа услуге преко јавних мобилних комуникационих мрежа дужан је да пре потписивања уговора, упозна корисника са мапама покривености територије Републике Србије сигналом своје мобилне мреже за сваку од постојећих технологија са могућношћу да за понуђену услугу обезбеди кориснику, на његов захтев, пробни период коришћења услуге под условима прописаним уговором за тарифни пакет за коју је корисник заинтересован, како би се корисник због природе мобилне комуникационе мреже уверио у доступност услуге и понуђене параметре квалитета услуге, на локацији од интереса. Пробни период траје осам дана, након чега корисник није у обавези да закључи уговор са оператором услуга у јавним мобилним комуникационим мрежама.

Пробни период из става 1. овог члана важи и за услугу приступа Интернету и Интернет услуге које се пружају преко јавне мобилне комуникационе мреже на уговореној фиксној локацији.

Корисник је дужан да плати трошкове за саобраћај остварен у пробном периоду.

Телеком Србија а.д.

У оквиру Члана 8. по питању закључења уговора и пробног периода од 8 дана у документу постоји недореченост. Дефинисано је да кориснику треба омогућити пробни период и да је за тај период корисник у обавези да плати остварени саобраћај. Сматрамо да је потребно прецизирати овај члан тако да је корисник у обавези да плати не само остварени саобраћај већ све трошкове у које спадају трошкови SIM картице и трошак месечне претплате (сразмерно броју дана коришћења услуге у пробном периоду).

РАТЕЛ

РАТЕЛ прихвата сугестију Телеком Србија а.д. тако да се став 3. члана 8. мења и гласи:

„Корисник је дужан да плати трошкове за пакет за који је заинтересован сразмерано броју дана пробног периода, као и трошак у висини трошка замене SIM картице за услуге где се иста користи.“

VIP Mobile

Skrećemo pažnju da uvođenje probnog perioda na zahtev korisnika u roku od 8 dana potencijalno značajno menja način poslovanja korisnika. Naime, definisanjem probnog perioda, operatori će biti prinuđeni da u toku probnog perioda korisnicima omoguće korišćenje samo usluge, dok će se mobilni uređaj, odnosno telefon, davati po isteku probnog perioda, ukoliko korisnik bude želeo da nastavi korišćenje usluge mobilne telefonije.

Ovakvo rešenje je jedino i moguće iz potencijalno ogromnog troška za operatore, koji se ogleda u tome da vraćanjem mobilnog uređaja u slučaju korišćenja opcije probnog perioda i odluke da se ne nastavi korišćenje mobilne usluge operatora, da operatori više nisu u mogućnosti takav mobilni telefon prodaju kao nov.

РАТЕЛ

РАТЕЛ чланом 8. није наметнуо обавезу оператору да у пробном периоду, осим услуге, да на коришћење и телефон, то је остављено операторима да реализују на погодан начин, већ је обавеза оператора издавање SIM картице коју би корисник ставио у свој постојећи телефон како би кориснику било омогућено да провери доступност услуга на локацији од интереса. У вези са услугом приступа Интернету и Интернет услуга које се пружају преко јавне мобилне комуникационе мреже на уговореној фиксној локацији, такође је остављено операторима да на погодан начин омогуће корисницима проверу доступности услуге. Предвиђено је да корисници плате све трошкове коришћења услуга у пробном периоду, сразмерно броју дана коришћења услуга.

VIP Mobile

Dostupnost usluga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama (član 8)

Član 8. svojim novinama značajno utiče na princip funkcionisanja mobilnih operatora i dalju predvidljivost poslovanja.

Naime, stav 1 član 8. predviđa sledeće: „Operator koji pruža usluge preko javnih mobilnih komunikacionih mreža dužan je da pre potpisivanja ugovora, upozna korisnika sa mapama pokrivenosti teritorije Republike Srbije signalom svoje mobilne mreže za svaku od postojećih tehnologija sa mogućnošću da za ponuđenu uslugu obezbedi korisniku, na njegov zahtev, probni period korišćenja usluge pod uslovima propisanim ugovorom za tarifni paket za koju je korisnik zainteresovan, kako bi se korisnik zbog prirode mobilne komunikacione mreže uverio u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge, na lokaciji od interesa. Probni period traje osam dana, nakon čega korisnik nije u obavezi da zaključi ugovor sa operatorom usluga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama.“

Smatramo da je potrebno dodatno precizirati obavezu operatora da upozna korisnika sa mapama pokrivenosti – naime, objavljivanjem i redovnim ažuriranjem na sajtu verujemo da je ispunjena obaveza operatora, odnosno na dodatni zahtev korisnika ukoliko je potrebno.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. Свакако да је оператор у обавези да на својој интернет страни приказује и ажурира мапу покривености територије Србије својом мобилном комуникационом мрежом. То не треба да искључи обавезу да оператор кориснику пре

закључивања уговора презентује, на продајном месту оператора, исту ту мапу са приказом локације од интереса, у могућој резолуцији, чиме се корисник уверава у постојање услуга на тој локацији. Ово је један од начина да се предупредe ситуације у којима се корисницима продаје услуга коју би корисник користио на локацији, а да је тамо нема, што је уочено увидом у статистику приговора корисника РАТЕЛ-а. РАТЕЛ очекује да се на овај начин смањи и број приговора корисника на непостојање мреже на локацији од интереса.

VIP Mobile

Takode, postavlja se pitanje šta je lokacija od interesa i gde se ona definiše, kao i na koji način se može dokazati da je korisnik baš na lokaciji od interesa koristio usluge operatora.

РАТЕЛ

Прихвата се предлог за појашњењем појма „локација од интереса“. Став 1. члана 8. мења се и гласи:

„Оператор који пружа услуге преко јавних мобилних комуникационих мрежа дужан је да пре потписивања уговора, упозна корисника са мапама покривености територије Републике Србије сигналом своје мобилне мреже за сваку од постојећих технологија са могућношћу да за понуђену услугу обезбеди кориснику, на његов захтев, пробни период коришћења услуге под условима прописаним уговором за тарифни пакет за коју је корисник заинтересован, како би се корисник због природе мобилне комуникационе мреже уверио у доступност услуге и понуђене параметре квалитета услуге, на локацији од интереса. Локација од интереса је локација на којој је пребивалиште корисника. Пробни период траје осам дана, након чега корисник није у обавези да закључи уговор са оператором услуга у јавним мобилним комуникационим мрежама.“

Питање одређивања локације на којој је корисник користио услуге оператора није проблем да се одреди у постојећим технологијама у мобилним комуникационим мрежама, ако за то буде било потребе, за пробни период од 8 дана. Ако корисник из било ког разлога не буде заинтересован да склопи уговор са оператором на период од две године, РАТЕЛ је мишљења да не треба инсистирати на провери коришћења услуга на локацији од интереса.

III. Вршење мерења и испитивања и провера поступања оператора

Члан 9.

Оператор је дужан да делатност електронских комуникација обавља у складу са прописаним општим условима за обављање делатности електронских комуникација, посебним обавезама одређених операторима са значајном тржишном снагом, условима прописаних дозволама за коришћење нумерације, појединачним дозволама за коришћење радио-фреквенција, као и другим обавезама утврђеним Законом и прописима донетим на основу њега.

Агенција је овлашћена да тражи од оператора податке и информације који су јој потребни ради провере да ли оператор поступа у складу са обавезама из става 1. овог члана, као и да врши мерења и испитивања рада електронских комуникационих мрежа и услуга, припадајућих средстава, електронске комуникационе опреме и терминалне опреме.

Оператор је у обавези да омогући Агенцији све неопходне услове за проверу обављања делатности електронских комуникација, као и за вршење мерења и испитивања из става 2. овог члана.

Послове мерења и испитивања, Агенција врши преко својих контролно-мерних центара, као организационих јединица, односно лица овлашћених за вршење мерења и испитивања.

Провера поступања оператора

Члан 10.

Провера обављања делатности електронских комуникација подразумева прикупљање, обраду и анализу одговарајућих података и информација које је оператор дужан да достави или на други начин стави на увид, на основу Закона или прописа донетих на основу њега, а у сврху обављања делатности електронских комуникација у складу са прописима.

Вршење мерења и испитивања параметара квалитета електронских комуникационих услуга и мобилних комуникационих мрежа

Члан 11.

Агенција врши проверу параметара квалитета електронских мрежа и услуга на основу параметара из чл. 4 и 5. овог правилника, као и на основу међународних и националних стандарда, техничких спецификација и других прописа усаглашених са обавезујућим стандардима и/или техничким спецификацијама Европске Уније.

Члан 12.

Провера поступања оператора, као и вршење мерења и испитивања могу се обављати и на основу пријаве корисника или другог заинтересованог правног или физичког лица.

Корисник из става 1. овог члана, уколико то сматра оправданим, може поднети приговор на рад оператора.

Основни подаци које приговор мора да садржи су:

- 1) назив и адреса оператора;
- 2) име, презиме и адреса, односно пословно име и седиште подносиоца приговора;

- 3) опис проблема;
- 4) опис покушаја решења проблема непосредно са оператором.

Уз приговор, подносилац доставља и доказе које поседује, а које сматра релевантним за поступање по приговору.

Приговор који садржи све неопходне податке из става 3. овог члана, Агенција доставља оператору, са захтевом за изјашњење, у коме му одређује и рок у коме је дужан да се изјасни.

По добијању изјашњења, уколико процени да је потребно, Агенција врши проверу поступања Оператора или врши потребна мерења и испитивања.

Поступак и методе мерења и испитивања

Члан 13.

Послови мерења и испитивања врше се у складу са међународним стандардима, националним стандардима и/или техничким спецификацијама и другим прописима, а који су усаглашени са обавезујућим стандардима и/или техничким спецификацијама Европске Уније.

VIP Mobile

Želeli bismo ovom prilikom da istaknemo i ranije dobro rešenje, odnosno predložemo dopunu člana 13. Nacrta da „Agencija redovno usklađuje i dopunjava spisak standarda, preporuka i drugih propisa iz stava 1. ovog člana i objavljuje ih na svojoj internet stranici“. Imajući u vidu ulogu RATEL-a na tržištu elektronskih komunikacija kao regulatornog tela i status Republike Srbije kao države kandidata za članstvo u Evropskoj uniji, Vip mobile smatra da ova odredba treba da bude zadržana i u Nacrtu jer doprinosi usklađenosti, predvidljivosti regulatornog okvira i sistematičnosti.

RATEL

RATEL не усваја овај предлог јер то није предмет овог правилника, а релевантни стандарди који се тичу предмета овог правилника су наведени у одговарајућим табелама у прилогу. Сем тога, на интернет страници RATEL-а је линк ка стандардима објављеним од стране Института за стандардизацију Србије.

Провера испуњења обавеза одређених операторима са значајном тржишном снагом

Члан 14.

Агенција врши проверу испуњења обавеза које су, појединачним актима Агенције, утврђене операторима са значајном тржишном снагом.

Члан 15.

Агенција може да тражи и друге податке и информације операторима из члана 14. овог правилника, као и да врши додатна мерења и испитивања у складу са Законом,

овим правилником и другим актима Агенције, уколико постоји сумња да рад оператора није у складу са утврђеним обавезама.

IV. Овлашћења Агенције

Записник о провери поступања Оператора, мерењима и испитивањима

Члан 16.

О поступку провере поступања оператора и вршењу мерења и испитивања, сачињава се записник у складу са одредбама закона којим се регулише општи управни поступак (у даљем тексту: Записник).

Захтев за изјашњење и пријава надлежној инспекцији

Члан 17.

Уколико се у поступку утврди да оператор не поступа у складу са прописаним обавезама, Агенција о томе обавештава оператора, односно доставља му Записник, са захтевом за изјашњење и отклањање утврђених неправилности. У захтеву Агенција одређује рок у коме је оператор дужан да се изјасни, односно отклони утврђене неправилности и о томе обавести Агенцију, а који не може бити краћи од осам дана, осим у случајевима када Агенција утврди теже или поновљено кршење прописаних обавеза.

Ако Агенција утврди да оператор није отклонио утврђене неправилности у остављеном року, подноси пријаву инспекцији министарства надлежног за област електронских комуникација.

V. Завршне одредбе

Члан 18.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација („Службени гласник РС“, бр. 73/11 и 3/14).

Члан 19.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

**ПРЕДСЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА**

Број:

У Београду, 2019. године

Драган Ковачевић

ПРИЛОГ 1

ТАБЕЛА 1. Параметри квалитета јавне говорне услуге у фиксној мрежи

Бр.	Параметар	Опис параметра	Предмет мерења	Начин мерења	Гранична вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Време успостављања услуге представља период времена од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге (ETSI EG 202 057-1)	за 95% нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	Извештај оператора	≤10 дана
			% успостављених услуга до термина сагласно уговору		најмање 95%
			Радно време за пријем захтева		Од до радним даном Од до суботом Од до недељом
2.	Процент кварова на приступним линијама	Процент кварова на приступним линијама представља укупан број кварова у години подељен са просечним бројем активних линија (ETSI EG 202 057-1)		Извештај оператора	≤15%
3.	Просечно време отклањања квара	Просечно време отклањања квара представља укупно време трајања свих кварова (од тренутка пријаве до тренутка отклањања) подељено са бројем кварова (ETSI EG 202 057-1)	за 95% најбрже отклоњених кварова на приступној линији у једној години	Извештај оператора	≤ 48 сати
			% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве		≥ 80%

			време рада службе за пријаву кварова		Од до радним даном Од до суботом Од до недељом
4.	Процент неуспешних позива	Процент неуспешних позива представља проценат позива ка постојећем кориснику који није успешно прослеђен. Случај Б претплатник заузет, и Б претплатник се није јавио, не представљају неуспешан позив. Мерење се врши на највећем могућем узорку.	свих позива националних позива унутар фиксне мреже националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима националних позива из фиксне према другим фиксним операторима међународних позива	Извештај оператора	$\leq 1\%$
5.	Време успостављања позива	Време успостављања позива представља време од избора последње цифре претплатничког броја до сигнала контроле позива или време потребно да се успостави веза од тренутка када корисник активира функцију слања. Мерење се врши на највећем могућем узорку.	просечно време за националне позиве просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама просечно време за међународне позиве	Извештај оператора	$\leq 3s$ $\leq 3s$ $\leq 5s$ $\leq 5s$

6.	Време одзива за услуге оператора	Време одзива је време од контроле позива до тренутка јављања оператора	просечно време одзива у једној години за 60% позива	Извештај оператора	$\leq 20s$
			% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди		$\geq 60\%$
7.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора које резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна		Извештај оператора	$\leq 1\%$
8.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	Број приговора по кориснику	Извештај оператора	$\leq 0,5\%$
9.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% приговора	за 80% најбрже решених приговора у једној години	Извештај оператора	≤ 10 дана
10.	Задовољство корисника односом са оператором	Субјективна оцена квалитета на основу спроведене анкете корисника	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а мах 1000 корисника) Оцена од 1 до 5.	Извештај оператора	-
11.	Услужност <i>call</i> центра	Субјективна оцена квалитета на основу спроведене анкете корисника	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а мах 1000 корисника) Оцена од 1 до 5.	Извештај оператора	-

12.	Процент приговора на поступак преносивости броја	Укупан број приговора у току године на поступак преносивости броја у односу на број поднетих захтева за пренос бројева, изражен у процентима (ETSI EG 202 057-1)		Извештај оператора	
-----	--	---	--	--------------------	--

MOS (*Mean Opinion Score*) - "Оцена квалитета"

Телеком Србија а.д.

Извештај 1 - Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге у фиксној мрежи

Потребно је појашњење термина „просечан број активних линија“ - тачка 2, Табела 1/Извештај 1, опис параметра „Процент кварова на приступним линијама“. До сада је за број активних линија узимано стање на дан 31.12.

РАТЕЛ

РАТЕЛ прихвата сугестију Телеком Србија а.д. тако да Опис параметра бр.2 „Процент кварова на приступним линијама“ у Табели 1. гласи: „Процент кварова на приступним линијама представља укупан број кварова у години подељен са бројем активних линија на дан 31.12. године за коју се извештава“. (ETSI EG 202 057-1)

VIP Mobile

Tabela 1. Parametri kvaliteta javne govorne usluge u fiksnoj mreži

U slučaju izveštavanja parametara *zadovoljstvo korisnika odnosom sa operatorom* i *uslužnost call centra*, verujemo korisnička baza koja je jedan od činilaca treba da bude definisana kroz minimum od 300 korisnika, a ne na način da se određuju maksimalni broj korisnika.

РАТЕЛ

РАТЕЛ прихвата сугестију оператора VIP Mobile делимично, тако да се параметар „Задовољство корисника односом са оператором“ и „Услужност call центра“ у опису предмет мерења „MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а max 1000 корисника), Оцена од 1 до 5“ мења и гласи:
„MOS (на основу спроведене анкете на 5% корисника, а max 1000 корисника), Оцена од 1 до 5“

ИЗВЕШТАЈ 1. Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге у фиксној мрежи

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	за 95% нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	(дани)
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	(%)
		време пријема захтева	од ___ до ___ радним даном од _ до _ суботом од _ до _ недељом
2.	Процент кварова на приступним линијама		(%)
3.	Просечно време отклањања квара	за 95% најбрже отклоњених кварова на приступној линији у једној години	(сати)
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	(%)
		време рада службе за пријаву кварова	од ___ до ___ радним даном од ___ до ___ суботом од ___ до ___ недељом
4.	Процент неуспешних позива	свих позива	(%)
		националних позива унутар фиксне мреже	(%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним	(%)

		операторима	
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	(%)
		међународних позива	(%)
5.	Време успостављања позива	просечно време за националне позиве	(s)
		просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	(s)
		просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама	(s)
		просечно време за међународне позиве	(s)
6.	Време одзива за услуге оператера	просечно време одзива у једној години за 60% позива	(s)
		Процент одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	(%)
7.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора које резултују исправком рачуна	(%)
9.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	%
10.	Време решавања приговора корисника	за 80% најбрже решених приговора у једној години	(дани)
11.	Задовољство корисника односом са оператором	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 - 5)
12.	Услужност <i>call</i> центра	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 - 5)
13.	Процент приговора на поступак преносивости броја	Укупан број приговора у току године на поступак преносивости броја у односу на број поднетих захтева за пренос бројева, изражен у процентима	%

Напомене:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

ТАБЕЛА 2. Параметри квалитета јавне говорне услуге у јавним мобилним комуникационим мрежама на фиксној локацији

Бр.	Параметар	Опис параметра	Начин мерења	Гранична вредност
1.	Процент успешно успостављених говорних позива (<i>Call Setup Success Rate</i>)	$\text{CSSR}[\%] = \frac{\text{број_успешно_успостављених_позива}}{\text{укупан_број_позива}} * 100$ (ETSI TS 102250-2)	Извештај оператора.*	> 98% у ћелијама у којима има корисника јавне говорне услуге на фиксној локацији
2.	Процент нерегуларно завршених говорних позива (<i>Call Drop Rate</i>)	$\text{CDR}[\%] = \frac{\text{број_нерегуларно_раскинутих_позива}}{\text{број успешно успостављених позива}} * 100$ (ETSI TS 102250-2)	Извештај оператора*	< 2% за сваку ћелију у којој има корисника јавне говорне услуге на фиксној локацији
3.	Време успоставе везе	Време потребно да се успостави веза од тренутка када корисник активира функцију слања (ETSI TS 102250-2)	Извештај оператора*	≤ 8s
4.	Квалитет говорног сигнала	Квалитет говорног сигнала оцењује се вредношћу MOS.	Извештај оператора*	MOS ≥ 2.3

		(ITU-T P.863)		
5.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	Извештај оператора	%
6.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	Извештај оператора	≤ 1%
7.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, средњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	-
8.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, средњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	
9.	Време одзива за услуге оператора	Време одзива је време од контроле позива до тренутка јављања оператора. - просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	Извештај оператора	20s у 60% случајева
			Извештај оператора	60%

***Напомена:** Вредност параметара треба да је просечна вредност измерена за главни саобраћајни час у 5 радних дана у недељи (*Average Daily Peak Hour* према ITU-T препоруци E.600).

MOS (*Mean Opinion Score*) - "Оцена квалитета"

Телеком Србија а.д.

Коментари на предложени скуп мерења у мобилној мрежи:

- Системски није могуће раздвојити CLL кориснике од осталих претплатника мобилне мреже што значи да није могуће одвојено пратити параметре квалитета само за CLL кориснике, на нивоу мреже.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. Због технолошке неутралности, квалитет јавне говорне услуге која се пружа преко јавне мобилне комуникационе мреже на фиксној локацији не може бити исти као квалитет у мобилној комуникационој мрежи на било којој локацији, већ мора да прати квалитет јавне говорне услуге у фиксној мрежи. Мора се гарантовати квалитет. Прописани параметри се мере на локацији корисника, и мора се измерити при успостављању услуге, као и у току пружања услуге у случају приговора корисника, и по потреби. Овде дефинисане параметре квалитета ће и РАТЕЛ мерити на локацији корисника при провери квалитета ове услуге, у случају оспораваног приговора корисника на квалитет.

Телеком Србија а.д.

- Потребно је додатно појашњење новог параметра који се појављује за фиксну локацију: квалитет говора (MOS) – да ли се параметар односи на читаву мрежу или на изабраног корисника/локацију. За одређивање овог параметра неопходна је мерна опрема на локацији корисника због чега се параметар се не може добити статистичким индикаторима на мрежном нивоу.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. Параметар 4. „Квалитет говорног сигнала“ у Табели 2. је оцена квалитета говорне услуге на локацији корисника и мери се према препоруци ИТУ-Т Р.863. Минималну вредност овог параметра треба да обезбеди оператор предметне услуге, а РАТЕЛ проверава исти у случају оспораване жалбе корисника од оператора.

VIP Mobile

Tabela 2. Parametri kvaliteta javne govorne usluge u javnim mobilnim komunikacionim mrežama na fiksnoj lokaciji

Vežano za uvođenje izveštavanja za fiksnu telefoniju preko mobilne mreže (tzv. CLL tehnologije), skrenuli bismo pažnju da ovakav način izveštavanja nije u mogućnosti podržati, s obzirom da su tehničke mogućnosti takve da se KPI-evi vide samo na nivou mobilne mreže, a ne i na nivou pojedinačnog korisnika.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. Када се оператор определи да пружа горе наведену услугу у обавези је да надгледа квалитет исте на начин наведен у Табели 2. Оператор мора да издвоји CLL кориснике и да посебно посматра такву врсту корисника, јер ако преко бежичне мреже, корисник на бази технолошке неутралности има утисак да користи фиксну телефонску мрежу за приступ, те стога очекује да има и квалитет услуга као у фиксној телефонској мрежи.

VIP Mobile

Dalje, kod graničnih vrednosti, trebalo bi definisati da li se misli na skup ćelija ili svaku pojedinačnu ćeliju.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. Минималне вредности параметара квалитета одређене у Табели 2. се односе на крајњег корисника. РАТЕЛ ће приликом провере ових вредности мерити предметне параметре код корисника и поредиће се измерене вредности са минималним вредностима одређеним овом табелом. Ако је могуће да сви корисници на ћелији имају исти квалитет, онда оператор може да прати вредности ових параметара на нивоу ћелије.

VIP Mobile

I u slučaju *procenta uspešno uspostavljenih govornih poziva (Call Setup Success Rate)*, skrenuli bismo pažnju da je u Benchmarking kampanji predviđena vrednost >95% u ruralnim delovima, stoga je vrednost od >98% potrebno prilagoditi.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. CSSR је за целу мрежу постављен да је 98%, тако да испод тога не сме бити минимум за јавну говорну услугу у јавним мобилним комуникационим мрежама на фиксној локацији.

ИЗВЕШТАЈ 2. Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге у јавној мобилној комуникационој мрежи на фиксној локацији

Назив оператора: _____

Подаци за период: Од _____ до _____

Бр.	Параметар	Резултати мерења
1.	Процент успешно успостављених говорних позива (<i>Call Setup Success Rate</i>) или Доступност јавне говорне услуге у мобилној мрежи*	1) На нивоу GSM мреже 2) Вредност параметра за све ћелије у мрежи у форми <i>Excel</i> табеле <i>(уколико неке ћелије из објективних разлога имају значајно лошије перформансе од осталих, образложити)</i>
		1) На нивоу UMTS мреже 2) Вредност параметра за све ћелије у мрежи у форми <i>Excel</i> табеле <i>(уколико неке ћелије из објективних разлога имају значајно лошије перформансе од осталих, образложити)</i>
		1) На нивоу LTE мреже 2) Вредност параметра за све ћелије у мрежи у форми <i>Excel</i> табеле <i>(уколико неке ћелије из објективних разлога имају значајно лошије перформансе од осталих, образложити)</i>
2.	Процент нерегуларно завршених говорних позива (<i>Call Drop Rate</i>)*	На нивоу GSM мреже (%)
		На нивоу UMTS мреже (%)
		На нивоу LTE мреже (%)
3.	Време успоставе везе*	(s)
4.	Квалитет говорног сигнала	(MOS, 1-5)
5.	Процент приговора корисника	(%)
6.	Процент рачуна који су исправљени	(%)
7.	Задовољство корисника односом са оператором	Просечна оцена

8.	Услужност <i>call</i> центра	Просечна оцена
9.	Време одзива за услуге оператера - просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	(s) (%)

Телеком Србија а.д.

- Параметар-Време успоставе везе* у Извештају 3 - Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге у јавној мобилној комуникационој мрежи - да ли овај параметар треба да буде јединствен или одвојен по технологијама?

РАТЕЛ

РАТЕЛ прихвата сугестију. Параметар Процент успешно успостављених говорних позива у мобилној мрежи (*Call Setup Success Rate*) и Процент нерегуларно завршених говорних позива у мобилној мрежи (*Call Drop Rate*) у Извештају 2 се додаје да се доставе вредности и за целокупну мрежу (независно од технологије мреже-технолошки неутрално).

ТАБЕЛА 3. Параметри квалитета јавне говорне услуге и преноса података у јавној мобилној комуникационој мрежи

Бр.	Параметар	Опис параметра	Начин мерења	Граничне вредности
1.	Процент успешно успостављених говорних позива у мобилној мрежи (<i>Call Setup Success Rate</i>) Важи за GSM, UMTS и LTE мреже	$\text{CSSR}[\%] = \frac{\text{број_успешно_успостављених_позива}}{\text{укупан_број_позива}} * 100$ (ETSI TS 102250-2)	Извештај оператора.*	> 98% на нивоу мреже
2.	Процент нерегуларно завршених	$\text{CDR}[\%] = \frac{\text{број_нерегуларно_раскинутих_позива}}{\text{број успешно успостављених позива}} * 100$	Извештај оператора*	< 2% на нивоу мреже

	говорних позива у мобилној мрежи (<i>Call Drop Rate</i>) Важи за GSM, UMTS и LTE мреже	(ETSI TS 102250-2)		
3.	Време успоставе везе	Време потребно да се успостави веза од тренутка када корисник активира функцију слања (ETSI TS 102250-2)	Извештај оператора *	Према Е.771, наведено у посебној табlici 1/Е.771
4.	Брзина преноса података	Рекламирана максимална брзина преноса података, у Mb/s за <i>download</i> и <i>upload</i>	Извештај оператора*	Mb/s
		Просечна брзина преноса података од мреже ка кориснику, за све апликације (DL, <i>download</i>)	Извештај оператора*	UMTS > 2Mb/s LTE > 4 Mb/s

		Просечна брзина преноса података од корисника ка мрежи, за све апликације (UL, <i>upload</i>)	Извештај оператора*	UMTS > 256 kb/s LTE >1 Mb/s
5.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	Извештај оператора	%
6.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	Извештај оператора	≤ 1%
7.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, средњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	-
8.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, средњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	
9.	Време одзива за услуге оператора	Време одзива је време од контроле позива до тренутка јављања оператора. - просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	Извештај оператора	20s у 60% случајева

* **Напомена.** Вредност параметара треба да је просечна вредност измерена за главни саобраћајни час у 5 радних дана у недељи (*Average Daily Peak Hour* према ITU-T препоруци E.600).

Телеком Србија а.д.

- Потребно је додатно размислити о оправданости увођења новог параметара у оба домена мобилне мреже везаног за проток на UL страни, будући да су углавном у питању трансфери малих количина података са корисничке стране, па су вредности просечног протока на ћелијском нивоу (не)реално мале, нарочито на UMTS технологији.

РАТЕЛ

РАТЕЛ не усваја овај предлог. Пратећи параметар Просечне брзине преноса података од корисника ка мрежи, UL (upload), РАТЕЛ уочава тренд повећана ове брзине преноса података, како кроз извештаје које нам оператори достављају, тако и кроз мерења које РАТЕЛ сам обавља. Корисници све чешће снимају видео записе које преносе кроз мрежу, што увећава протоке оваквих преноса.

Телеком Србија а.д.

- Параметар-Време успоставе везе* у *Извештају 3 - Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге у јавној мобилној комуникационој мрежи* - да ли овај параметар треба да буде јединствен или одвојен по технологијама?

РАТЕЛ

РАТЕЛ прихвата сугестију. Када нису наведене технологије у питању јединствен параметар, технолошки неутралан, добиће се средња вредност према расположивим технологијама.

ИЗВЕШТАЈ 3. Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге у јавној мобилној комуникационој мрежи

Назив оператора: _____

Подаци за период: Од _____ до _____

Бр.	Параметар	Резултати мерења
1.	Процент успешно успостављених говорних позива (<i>Call Setup Success Rate</i>) или Доступност јавне говорне услуге у мобилној мрежи*	1) На нивоу GSM мреже 2) Вредност параметра за све ћелије у мрежи у форми <i>Excel</i> табеле <i>(уколико неке ћелије из објективних разлога имају значајно лошије перформансе од осталих, образложити)</i> 1) На нивоу UMTS мреже 2) Вредност параметра за све ћелије у мрежи у форми <i>Excel</i> табеле <i>(уколико неке ћелије из објективних разлога имају значајно лошије перформансе од осталих, образложити)</i> 1) На нивоу LTE мреже 2) Вредност параметра за све ћелије у мрежи у форми <i>Excel</i> табеле <i>(уколико неке ћелије из објективних разлога имају значајно лошије перформансе од осталих, образложити)</i>
2.	Процент нерегуларно завршених говорних позива (<i>Call Drop Rate</i>)*	На нивоу GSM мреже (%) На нивоу UMTS мреже (%) На нивоу LTE мреже (%)
3.	Време успоставе везе*	(s)
4.	Рекламирани максимални проток	(Mb/s)

	Просечан проток података од мреже ка кориснику, за све апликације (DL)	(Mb/s)
	Просечан проток података од корисника ка мрежи, за све апликације (UL)	(Mb/s)
5.	Процент приговора корисника	(%)
6.	Процент рачуна који су исправљени	(%)
7.	Задовољство корисника односом са оператором	Просечна оцена
8.	Услужност <i>call</i> центра	Просечна оцена
9.	Време одзива за услуге оператора	(s)
	- просечно време одзива у години	(%)
	- % одговорених позива у раздобљу од 20s	

Напомене:

Место, датум	Потпис овлашћеног лица оператора
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Телеком Србија а.д.

- Параметар-Време успоставе везе* у Извештају 3 - Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге у јавној мобилној комуникационој мрежи - да ли овај параметар треба да буде јединствен или одвојен по технологијама?

РАТЕЛ

РАТЕЛ прихвата сугестију. Параметар Процент успешно успостављених говорних позива у мобилној мрежи (*Call Setup Success Rate*) и Процент нерегуларно завршених говорних позива у мобилној мрежи (*Call Drop Rate*) у Извештају 3 се додаје да се доставе вредности и за целокупну мрежу.

ТАБЕЛА 4. Параметри квалитета услуге преноса говора коришћењем Интернета

Бр.	Параметар	Опис параметра	Начин мерења	Гранична вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	Извештај оператора	> 95% за 8 дана
2.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	Извештај оператора	%

3.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	Извештај оператора	$\leq 1\%$	
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% приговора, од тренутка подношења приговора	Извештај оператора	> 80% за 24 сата	
5.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	-	
6.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	-	
7.	Време одзива за услуге оператора	Време одзива је време од контроле позива до тренутка јављања оператора. - просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	Извештај оператора	60%	
				Класа 0	Класа 1
8.	Кашњење IP пакета (<i>IP Packet Transfer Delay</i>)	Горња граница средњег IPTD (ITU-T Y.1541)	ITU-T Y.1541	100 ms	400 ms
9.	Варијација кашњења IP пакета (<i>IP Packet Delay Variation</i>)	Горња граница 1 - 10^{-3} мере IPTD минус минимум (ITU-T Y.1541)	ITU-T Y.1541	50 ms	50 ms
10.	Степен изгубљених IP пакета (<i>IP Packet Loss Ratio</i>)	Горња граница вероватноће губитка пакета (ITU-T Y.1541)	ITU-T Y.1541	1×10^{-3}	1×10^{-3}

11.	Степен грешке IP пакета (<i>IP Packet Error Ratio</i>)	Горња граница (ITU-T Y.1541)	ITU-T Y.1541	1×10^{-4}
-----	--	---------------------------------	--------------	--------------------

ИЗВЕШТАЈ 4. Извештај о вредностима параметара квалитета услуге преноса говора коришћењем Интернета

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	(дана)
2.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	(%)

3.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	(%)
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	(дана)
5.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
6.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	просечно време одзива у години - просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	(s) (%)

Напомене:

Место, датум	Потпис овлашћеног лица оператора
<input type="text"/>	<input type="text"/>

ТАБЕЛА 5. Параметри квалитета услуге приступа Интернету и Интернет услуге у фиксној и мобилној електронској комуникационој мрежи на фиксној локацији

Бр.	Параметар	Опис параметра	Начин мерења	Граничне вредности
Општи параметри				
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	Извештај оператора	> 95% за 8 дана
2.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	Извештај оператора	(%)
3.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	Извештај оператора	≤ 1%
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% приговора, од тренутка пријаве.	Извештај оператора	> 80% за 24 сата
5.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	-
6.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	-
7.	Време одзива за услуге оператора	Време одзива је време од контроле позива до тренутка јављања оператора.	Извештај оператора	20s за 60% позива
		- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од		60%

		20s		
Мерени параметри				
8.	Брзина преноса података	Минимална вредност брзине у Mb/s за <i>download</i> и <i>upload</i>	Тестни уређај код корисника – тестни уређај код провајдера и/или у IXP (<i>Internet Exchange Point</i>)	≥ 70% од максималне уговорене брзине у Mb/s
9.	Кашњење (<i>Latency</i>)	Половина времена у ms, потребна за <i>Ping</i> ка одређеној IP адреси, мерена по RFC 792	Тестни уређај код корисника – тестни уређај код провајдера и/или у IXP (<i>Internet Exchange Point</i>)	детаљне вредности по табелама F.2 и F.3 у Annex F из ETSI EG 202 057-4
10.	Варијација кашњења (<i>Jitter</i>)	Мера променљивости кашњења пакета на мрежи у времену	Тестни уређај код корисника – тестни уређај код провајдера и/или у IXP (<i>Internet Exchange Point</i>)	детаљне вредности по табелама F.2 и F.3 у Annex F из ETSI EG 202 057-4
11.	Губитак пакета (<i>Packet Loss</i>)	Изражен у PER или BER	Тестни уређај код корисника – тестни уређај код провајдера и/или у IXP (<i>Internet Exchange Point</i>)	детаљне вредности по табелама F.2 и F.3 у Annex F из ETSI EG 202 057-4

Напомене:

Максимална брзина је највећа уговорена брзина преузимања и читавања података.

Минимална брзина је најмања брзина преузимања и читавања података коју су пружаоци услуга приступа Интернету обавезни да испоруче крајњем кориснику у сваком тренутку. Минимална брзина дефинише се као проценат максималне брзине.

ИЗВЕШТАЈ 5. Извештај о вредностима параметара квалитета услуге приступа Интернету и Интернет услуге

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Опис параметра	Резултат
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	(дана)
2.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	(%)
3.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	(%)
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% приговора, од тренутка пријаве	(дана)
5.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
6.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	(s) (%)

Напомене:

Место, датум <input type="text"/>	Потпис овлашћеног лица оператора <input type="text"/>
---	---

ТАБЕЛА 6. Параметри квалитета услуге дистрибуције медијских садржаја у фиксној мрежи

Бр.	Параметар	Опис параметра	Начин мерења	Гранична вредност
Статистички (општи) параметри				
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	Извештај оператора	8 дана
2.	Број кварова на месечном нивоу	Укупан број кварова пријављених у току 30 дана	Извештај оператора	(број)
3.	Просечно време отклањања квара	Просечно време од тренутка пријаве квара до тренутка отклањања квара	Извештај оператора	48 сати
		Радно време за пријаву захтева за отклањање кварова		Од ___до___ - радним даном Од ___до___ - суботом Од __до___ - недељом
4.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	Извештај оператора	%
5.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	Извештај оператора	≤ 1%
6.	Време решавања	Време за које се реши 95% приговора	Извештај	5 дана

	приговора корисника		оператора	
7.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	-
8.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	Извештај оператора	-
9.	Време одзива за услуге оператера	Време одзива је време од контроле позива до тренутка јављања оператера. - просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	Извештај оператера	20s за 60% позива
60%				
10.	Средња субјективна оцена квалитета аудио/видео садржаја	Субјективна оцена квалитета/деградације квалитета аудио/видео садржаја. Изражава се оценама од 1 до 5 (1 - неприхватљив квалитет, 5 - неприметно оштећење) (ITU-R BS.1770, ITU-R BT.500)	Извештај оператера	4
Параметри мерени инструментом				
	Ниво сигнала	Ниво сигнала је однос снаге (напона) сигнала према референтној снази (напону) сигнала изражен у dB; зависи од фреквенцијског опсега и примењене модулације	Извештај оператора (мерење се врши према стандарду EN 60728)	Према наведеном стандарду

11.	Ниво поља за DVB-T2	Ниво пријемног поља за фиксни пријем, за висину антене од 10m	Извештај оператора	>54 dB μ V/m (Мерни инструмент EBU Tech 3348 r4)
12.	C/N(dB) / SD, RF/N (dB)	За аналогни сигнал: минимални однос носилац/шум	EN 60728 и ETSI TR 101 290	Према наведеном стандарду
		За дигитални сигнал - минимални однос дигитални RF сигнал/шум		>19
	C/N (dB)	за DVB-T2		>21
13.	BER (<i>Bit Error Rate</i>) - битска грешка	Однос погрешно пренетих и укупног броја пренетих бита (за дигитални пренос) у дефинисаном временском периоду EN 60728 ETSI TR 101 290	Извештај оператора	Према наведеном стандарду <2x10 ⁻⁴
14.	MER (<i>Modulation Error Ratio</i>)	Укупна деградација сигнала присутна на улазу у пријемник чија вредност одређује способност пријемника да исправно декодира сигнал. Вредност деградације је однос суме квадрата величине вектора симбола са грешком и суме квадрата величине вектора идеалних симбола EN 60728-1	Извештај оператора	EN 60728-1, Поглавље 5.13.1.3. Табела 14.
			Извештај оператора	≥ 27 (За DVB-T2)
15.	MDI (<i>Media Distribution Index</i>)	Индекс испоруке видео садржаја; RFC 4445	Извештај оператора	RFC 4445
16.	<i>Channel zapping time</i>	Брзина промене канала/ пријема слике и тона захтеваног канала	Извештај оператора	400 ms (просечна вредност)
17.	Варијација кашњења	Мера променљивости кашњења пакета на мрежи у времену	Извештај	тежи 0; нема

	(<i>Jitter</i>)	G.1081	оператора	циљану вредност
18.	Губитак пакета (<i>Packet Loss</i>)	Губитак једног или више пакета у мрежи G.1081	Извештај оператора	тежи 0; нема циљану вредност
19.	Кашњење (<i>Latency</i>)	Кашњење пакета G.1081	Извештај оператора	тежи 0; нема циљану вредност

Напомена: Агенција ће вршити мерење параметара у складу са технологијом која се користи за пружање услуге

ИЗВЕШТАЈ 6. Извештај о вредностима параметара квалитета услуге дистрибуције медијских садржаја

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	(дана)
2.	Број кварова на месечном нивоу	Укупан број кварова пријављених у току 30 дана	(број)
3.	Просечно време отклањања квара	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	Сати/дана
		Време рада службе за пријаву кварова	Од __до__ радним даном Од __до__ суботом Од __до__ недељом
4.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	(%)
5.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултују исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	(%)
6.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши више од 95% приговора	(дана)
7.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
8.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)

9.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобу од 20s	s %
----	----------------------------------	---	--------

Напомене:

Место, датум	Потпис овлашћеног лица оператора
<input type="text"/>	<input type="text"/>

ПРИЛОГ 2

ТАБЕЛА 21- Параметри квалитета електронских комуникационих мрежа по режиму јавног надметања

Мрежа	Бр.	Параметар	Опис параметра	Начин мерења	Гранична вредност
GSM	1.	Покривеност сигналом GSM мреже	Покривеност сигналом GSM мреже може бити изражена као проценат покривености укупне територије земље, проценат покривености становништва, а могу постојати и специфични услови, као нпр. покривеност одређених саобраћајница. GSM мрежа треба да се третира као целина, а покривеност се мери у свим релевантним фреквенцијским опсезима истовремено.	Доставља оператор на основу предикционог модела, верификација према ECC REPORT 118	Према условима из Лиценце за ниво сигнала > -95 dBm
	2.	Ниво сигнала на пријему	Ниво сигнала на пријему (RxLEV[dBm]), измерен у outdoor** условима.	ECC REPORT 103	> -95 dBm, за говорну услугу за мобилне кориснике За јавну говорну услугу на фиксној локацији (CLL):

					> -80 dBm, у 95% времена
	3.	RxQUAL	Квалитет на страни пријемника (RxQUAL), измерен у outdoor** условима.	ECC REPORT 103	RxQUAL < 5 за јавну говорну услугу на фиксној локацији (CLL)
UMTS	4.	Покривеност сигналом UMTS мреже	Покривеност сигналом UMTS мреже може бити изражена као проценат покривености укупне територије земље, проценат покривености становништва, а могу постојати и специфични услови, као нпр. покривеност одређених саобраћајница. UMTS мрежа треба да се третира као целина, а покривеност се мери у свим релевантним фреквенцијским опсезима истовремено.	Доставља оператор на основу предикционог модела, верификација према ECC REPORT 103	Према условима из Лиценце за CPICH RSCP > -105 dBm
	5.	CPICH Received Signal Code Power (CPICH RSCP)	CPICH RSCP, измерен у outdoor** условима.	ECC REPORT 103	> -105 dBm, за говорну услугу за мобилне кориснике

					<p>За јавну говорну услугу на фиксној локацији (CLL):</p> <p>> -90 dBm, у 95% времена</p>
	6.	CPICH Eс/Jo	CPICH Eс/Jo, измерен у outdoor** условима.	ECC REPORT 103	> -10 dB, у 95% времена за јавну говорну услугу на фиксној локацији (CLL)
LTE	7.	Покривеност сигналом LTE мреже	Покривеност сигналом LTE мреже може бити изражена као проценат покривености укупне територије земље, проценат покривености становништва, а могу постојати и специфични услови, као нпр. покривеност одређених саобраћајница LTE мрежа треба да се третира као целина. Покривеност се мери у свим релевантним фреквенцијским опсезима истовремено.	-	<p>Према условима из Правилника о минималним условима за издавање појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција по спроведеном поступку јавног надметања у радио-фреквенцијском опсегу 1710-1785/1805-1880 MHz („Службени гласник РС“, број 136/14) и Правилника о минималним условима за издавање појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција по спроведеном поступку јавног надметања у</p>

					радио-фреквенцијским опсезима 791–821/832–862 MHz („Службени гласник РС“, број 70/15)* за RSRP > -110dBm
	8.	<i>Reference Signal Received Power (RSRP)</i>	RSRP, измерен у outdoor** условима.		RSRP > -110 dBm
CDMA	9.	Покривеност сигналом CDMA мреже	Покривеност сигналом CDMA мреже је изражена као проценат насељених места по свим окрузима.	Доставља оператор на основу предикционог модела, верификација према ECC REPORT 103	Према условима из Лиценце за Rx <i>Power Strength</i> (Rx) > -95 dBm
	10.	Rx <i>Power Strength</i> (Rx) Eс/Іо	Снага сигнала на пријему, измерен у outdoor** условима.	ECC REPORT 103	За јавну говорну услугу: Rx > -84 dBm и Eс/Іо > -9 dB, ако се користи унутрашња антена Уколико је Rx < -84 dBm или Eс/Іо < -9 dB, потребна је спољашња антена, а збир Rx и Eс/Іо треба да је > -103 dBm

**Уколико је LTE мрежа реализована у опсезима 1710-1785/1805-1880 MHz и 791–821/832–862 MHz*

*** Outdoor услови подразумевају мерења која су извршена у отвореном простору тј. ван грађевинских објеката.*

ИЗВЕШТАЈ 21.**Извештај о параметрима квалитета јавне мобилне комуникационе мреже**

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар		Резултат мерења
1.	Покривеност сигналом GSM мреже		1) Покривеност територије (%)
			2) Покривеност становништва (%)
2.	Покривеност сигналом UMTS мреже		1) Покривеност територије (%)
			2) Покривеност становништва (%)
3.	Покривеност сигналом LTE мреже		1) Покривеност територије (%)
			2) Покривеност становништва (%)
4.	Степен оптерећења мреже	Говорни саобраћај у GSM мрежи	<i>Erlang</i> /TRX (средња вредност и стандардна девијација)
5.		Говорни саобраћај у UMTS мрежи	<i>Erlang</i> /ћелији (средња вредност и стандардна девијација)

		Говорни саобраћај у VoLTE мрежи	
6.		Обим GPRS саобраћаја	Укупна пренесена количина података (GB) на нивоу мреже за 7 дана у недељи за коју се шаље извештај
9.		Обим UMTS саобраћаја	Укупна пренесена количина података (GB) на нивоу мреже за 7 дана у недељи за коју се шаље извештај
10.		Обим LTE саобраћаја	Укупна пренесена количина података (GB) на нивоу мреже за 7 дана у недељи за коју се шаље извештај

Напомене:

Место, датум	Потпис овлашћеног лица оператора
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Образложење

I. Правни основ

Правни основ за доношење Правилника о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, вршењу мерења и испитивања и спровођењу провере поступања оператора електронских комуникација (у даљем тексту: предлог Правилника), садржан је у одредбама чл. 8. став 1. тачка 1), 23. став 1. и 109, а у вези са чланом 131. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13-УС, 62/14 и 95/18- др. закон, у даљем тексту: Закон). Одредбама члана 109. Закона утврђено је да је Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) овлашћена да, ближе пропише параметре квалитета одређених јавно доступних услуга, као и начин обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга, и да одреди минимални квалитет пружања одређених услуга оператору јавне комуникационе мреже.

II. Разлози за доношење Правилника

Након извршене анализе примене Правилника параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација („Службени гласник РС“, бр. 73/11 и 3/14, у даљем тексту: Правилник), закључено је да је потребно поједине одредбе јасније дефинисати, како би се отклониле недоумице око тумачења. Правилник је последњи пут измењен 2014. године, након чега су се на тржишту појавиле нове технологије за пружање услуга у јавним електронским комуникационим мрежама, које је неопходно регулисати кроз одговарајуће параметре квалитета. У Правилнику не постоје параметри квалитета за 4G мобилну комуникациону мрежу, што је било неопходно уредити предлогом Правилника. Исто тако, Агенција је омогућила операторима коришћење CLL (*Cellular Local Loop*) у фиксном приступу, те је зато било неопходно поставити минималне вредности параметара квалитета за такву услугу, како би иста могла квалитетом да парира фиксној приступној мрежи. Такође, учествовањем и праћењем рада у експертским радним групама BEREC-а (*The Body of European Regulators for Electronic Communications*) стручњаци Агенције настоје да имплементирају најновије захтеве које доноси ово тело Европске уније, у мери у којој то наш Закон дозвољава, како би ишли у корак са актуелним развојем електронских комуникација у Европи. Процедура за измену Правилника је покренута како би се обезбедили услови за усаглашавање регулативе са захтевима тржишта и променама у овој области

насталим у периоду од доношења постојећег Правилника. Нацрт Правилника у изменама превазилази измене важећег у значајној мери те је зато потребно донети нови подзаконски акт, са измењеним насловом.

III. Објашњење појединих решења

Приликом израде појединих решења предлога Правилника, полазна основа су биле обавезе оператора из члана 131. Закона да делатност електронских комуникација обављају у складу са Законом, општим актом којим се ближе уређује делатност електронских комуникација по режиму општег овлашћења, посебним обавезама које имају оператори са значајном тржишном снагом, условима прописаним дозволама за коришћење нумерације, појединачним дозволама за коришћење радио-фреквенција, као и другим обавезама утврђеним Законом и општим актима Агенције.

Обављање делатности електронских комуникација се заснива на примени одређених стандарда и техничких спецификација, а утврђивање квалитета обављања делатности подразумева утврђивање мерљивих параметара, који су за поједине услуге дати у одговарајућим прилозима и чине саставни део овог правилника.

Правилник је у примени од 8.10.2011. године. Правилником о изменама и допунама Правилника о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација („Службени гласник РС“, број 3/14), који је ступио на снагу 23.1.2014. године, измењени су одређени параметри квалитета. Наиме, у пракси се показало да су минималне вредности параметара квалитета сувише строге за операторе електронских комуникација па су те вредности кориговане и том приликом су параметри квалитета дефинисани, како би за операторе били разумљивији. Сада постоји потреба за значајним изменама и допунама предметног Правилника, те се предлаже усвајање овог предлога Правилника. У протеклом периоду у поступцима контроле уочене су извесне неправилности, које је требало кориговати. Потребно је извршити усаглашавање назива услуга са Правилником о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења („Службени гласник РС“, број 58/2018, у даљем тексту: Правилник о општим условима), појам *контрола* је раздвојен од појма *провера поступања* оператора електронских комуникација која је прописана чланом 131. Закона, а за нове услуге и електронске комуникационе мреже које су уведене неопходно је дефинисати и одговарајуће параметре квалитета. Из наведених разлога предлаже се да се донесе подзаконски акт према предлогу Правилника.

Промењен је наслов Правилника, те су речи „спровођења контроле обављања делатности електронских комуникација“ у наслову замењене речима „вршење мерења и испитивања и спровођење провере поступања оператора електронских комуникација“, тако да је термилошки усклађен са чланом 131. Закона. Појам *контрола* је укинут, јер је чланом 98. Закона прописана само контрола радио-фреквенцијског спектра и иста је уређена другим општим актом.

Измењен је члан 1. Правилника у коме се дефинише предмет предлога Правилника у складу са наведеном изменом у наслову Правилника, и прецизније су дефинисане услуге, односно мрежа, у складу са Правилником о општим условима за које се предлогом Правилника прописују параметри квалитета, односно минималне вредности параметара квалитета.

У чл. 4. и 5. Правилника, измењен је облик и садржај Прилога 1 и 2, извршена су неопходна термилошка усклађивања, додата је услуга јавне говорне услуге у јавним мобилним комуникационим мрежама на фиксној локацији и промењен је назив Агенције, у складу са Законом у Прилогу 1, Табела 5. додате су вредности параметара квалитета за услугу приступа Интернету и Интернет услуге у мобилној електронској комуникационој мрежи на фиксној локацији, која се појавила на тржишту услуга електронских комуникација као конкуренција за услугу приступа Интернету и Интернет услуге у фиксној електронској комуникационој мрежи, па се указала потреба за регулисањем параметара квалитета за исту.

У члану 4. Правилника извршено је неопходно термилошко усклађивање назива услуге због различитих технологија у преносу говора у фиксним односно мобилним комуникационим мрежама, у складу са Правилником о општим условима, те је термин „јавна говорна услуга у јавној телефонској мрежи“ замењен термином „јавна говорна услуга у фиксној мрежи“. Такође су уведени параметри квалитета за јавну говорну услугу у јавним мобилним комуникационим мрежама на фиксној локацији. Термин „широкопојасног приступа“ замењен термином „услуга преноса говора коришћењем Интернета“, а термин „услуга преноса медијских садржаја“ замењен је термином „услуга дистрибуције медијских садржаја“.

У Прилогу 1, у оквиру Табеле 6 за услуге дистрибуције медијских садржаја у фиксној мрежи, додатно су одређени параметри и њихове вредности у радиодифузној мрежи, сателитској мрежи-DTH и бежичној мрежи у нелиценцираном опсегу.

Обрасци у Прилозима су измењени због термилошког усклађивања са називима услуга и мрежа са Правилником о општим условима, као што је и наведено у наредним члановима Правилника. Наиме, због технолошке застарелости, одређени параметри су брисани, а додати су нови параметри због увођења нове технологије преноса у мобилним мрежама (присуство LTE-Long Termination Equipment) и приступним мрежама (јавна говорна услуга на фиксној локацији), и прецизније су појашњене мерне методе.

Избрисана је Табела 22 у Прилогу 2, који је прописивао покривање територије CDMA мрежама, јер је исто већ утврђено одговарајућим лиценцама. Иначе се ова технологија напушта у фиксном приступу и у досадашњем праћењу покривања територије CDMA мрежом, оператори су се изјашњавали да се више не баве њеним развијањем.

Обрасци у Прилозима 3 и 4 су брисани. Извештај о контроли рада оператора је већ прописан Законом о општем управном поступку („Службени гласник РС“, бр. 18/16 и 95/28- аутентично тумачење, у даљем тексту: ЗУП), чије одредбе је Агенција дужна применити у свом поступању. Оператори имају обавезу да једном годишње извештавају Агенцију о вредностима параметара квалитета достављањем прописаних извештаја. Процедура достављања извештаја је поједностављена и измењена тако да се извештаји достављају у форми електронског документа, који садржи електронски потпис физичког лица или овлашћеног лица у правном лицу или у штампаној форми са потписом овлашћеног лица.

У члану 5. предлога Правилника прецизније је дефинисана обавеза оператора о мерењу квалитета јавних мобилних комуникационих мрежа и начин на који податке о вредностима параметара квалитета електронских комуникационих мрежа доставља Агенцији.

У члану 7. предлога Правилника је детаљније обрађен Начин обавештавања потрошача о понуђеном квалитету услуга.

Чланом 8. предлога Правилника, уведена је могућност, за кориснике услуга у јавним мобилним комуникационим мрежама да искористе пробни период, у трајању од 8 дана. Тако би корисници могли проверити доступност услуге и понуђене параметре квалитета услуге, на локацији од интереса, што би смањило број приговора за квалитет пружања услуга у мобилним комуникационим мрежама, за које није могуће, због природе услуге и фактора који на њу утичу одредити минималне вредности за параметре у свакој тачки мреже.

У Поглављу III предлога Правилника детаљно су прописани вршење мерења и испитивања и провера поступања оператора.

Поглављем IV предлога Правилника прописани су Записник о провери поступања оператора, мерењима и испитивањима у складу са ЗУП- ом и Захтев за изјашњење и Пријава надлежној инспекцији у складу са прописаним овалшћењима Агенције.

IV. Предлог даљих активности

Управни одбор Агенције размотрио је и усвојио нацрт Правилника, који је Агенција, у складу са одредбама чл. 34-36. Закона, упутила на јавне консултације у трајању од тридесет дана.

Оператори VIP MOBILE DOO BEOGRAD, Милутина Миланковића 1ж и Предузеће за телекомуникације Телеком Србија акционарско друштво, Београд, Таковска 2 су благовремено доставили примедбе, предлоге и сугестије.

Након спроведених јавних консултација, извршена је обрада приспелих примедба, предлога и сугестија и Управном одбору Агенције се на даљу надлежност доставља предметни Правилник.

Предлаже се да Управни одбор Агенције размотри и усвоји наведени Правилник, као и да се исти, након тога, сагласно члану 23. став 2. Закона и члану 57. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10 ,99/14, 47/18 и 30/18- др. Закон), упути ресорном министарству, на даљу надлежност, ради прибављања мишљења о његовој уставности и законитости. По добијеном мишљењу министарства, предметни правилник ће бити објављен у „Службеном гласнику Републике Србије“.

V. Средства за спровођење предлога Правилника

За спровођење овог предлога Правилника није потребно обезбедити посебна средства.