



Yettel d.o.o. Beograd
Omladinskih brigada 90
11073 Beograd

Matični broj: 20147229
PIB: 104318304
Yettel.rs

Regulatorna agencija za elektronske
komunikacije i poštanske usluge - RATEL

Palmotićeve 2
11103 Beograd

datum: 2.12.2022.
broj: 112/336/22

Predmet: Dostavljanje komentara operatora Yettel d.o.o. na Nacrt Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija

Poštovani,

Povodom javnih konsultacija koje je Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija) objavila 4. novembra 2022. godine o **Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupanja operatora elektronskih komunikacija** (u daljem tekstu: Nacrt Pravilnika), dostavljamo i komentare i sugestije operatora Yettel d.o.o..

Član 5, stavom 4 Pravilnika uvodi se pojam reklamirane brzine koja, za razliku od minimalne i uobičajeno dostupne nije definisana. Kako se reklamirana brzina podataka ne razlikuje od maksimalne ugovorene brzine, smatramo da je u ovom stavu umesto reklamirane potrebno navesti ugovorenu brzinu.

Član 5, stavovi 5, 6 i 7, predlažemo da se u cilju otklanjanja nedoumica u primeni Pravilnika precizira u tekstu da je reč o **brzinama prenosa podataka fiksnog širokopojsnog interneta**. Dodatno, u stavu 5 se predviđa rok za otklanjanje uzroka usled prekida rada elektronske komunikacione mreže, uzrok mora biti otklonjen u najkraćem mogućem roku, a ne dužem od pet časova od kada je nastao. Ovako definisan rok je u suprotnosti sa članom 29. Pravilnika o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja („Službeni glasnik RS“ br. 58/18 i 78/21) u kom je predviđen rok od 48 sati da operator otkloni smetnje, odnosno da nadoknadi štetu korisniku srazmernim umanjnjem računa u slučaju neispunjenja definisanog roka.

Rok od 5 sati je neadekvatan i neprimeren i u operativnom i tehničkom smislu, budući da je potrebno da korisnik najpre konstatuje da nema uslugu i o tome obavesti operatora, da tehnička podrška identifikuje kvar, izađe na teren ukoliko je potrebno i da otkloni nastale smetnje na mreži, te je i u tom pogledu neophodno **da rok bude najmanje 48h**.

U skladu sa navedenim, predlažemo sledeće izmene:

Minimalna brzina prenosa podataka **za uslugu pristupa internetu i internet usluge putem fiksnih mreža** treba da bude veća ili jednaka 70% maksimalne ugovorene brzine. Izmerena brzina ne može biti ispod minimalne brzine, osim usled prekida rada elektronske komunikacione mreže, ili više sile. Ukoliko je brzina prenosa podataka **za uslugu pristupa internetu i internet usluge putem fiksnih mreža** manja od minimalne brzine usled prekida rada elektronske komunikacione mreže, uzrok mora biti otklonjen u najkraćem mogućem roku, a ne dužem od ~~pet~~ **48** časova od kada je nastao. Ukoliko



Yettel d.o.o. Beograd
Omladinskih brigada 90
11073 Beograd

Matični broj: 20147229
PIB: 104318304
Yettel.rs

je brzina prenosa podataka manja od minimalne, duže od **48** časova u kontinuitetu, u navedenom slučaju, operator je dužan da pretplatniku umanjí mesečni račun srazmerno periodu u kome nije pružao uslugu, za svaki interval duži od ~~pet~~ **48** časova kada je brzina bila manja od minimalne.

Uobičajeno dostupna brzina **za uslugu pristupa internetu i internet usluge putem fiksnih mreža** treba da bude veća ili jednaka 80% maksimalne brzine i dostupna u 90% vremena. Ukoliko se utvrdi da uobičajeno dostupna brzina **za uslugu pristupa internetu i internet usluge putem fiksnih mreža** nije dostupna u najmanje 90% vremena mereno u skladu sa ovim Pravilnikom, podaci o odstupanju propisanih parametara za navedenog operatora će biti objavljeni na internet stranici Agencije.

Maksimaln**a** brzina prenosa podataka je brzina navedena u ugovoru koji korisnici potpisuju sa pružaocem usluge pristupa internetu **i internet usluge putem fiksnih mreža**.

Član 6. uvodi probni period pružanja usluge koji traje 8 dana i za koji je korisnik u obavezi da plati troškove korišćenja usluge.

Smatramo da bi uvođenjem obaveze postojanja korisničkih ugovora sa probnim periodom važenja na zahtev korisnika Nacrt Pravilnika izašao iz okvira postavljenih Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US, 62/2014 i 95/2018 - dr. zakon, u daljem tekstu: Zakon).

Čl. 109 Zakona predstavlja materijalnu normu kojom je Agenciji ustanovljeno ovlašćenje da u cilju obezbeđivanja kvaliteta usluga i zaštite interesa korisnika bliže propiše:

- parametre kvaliteta usluga,
- način obaveštavanja o ponuđenom kvalitetu usluga,
- minimalni kvalitet pružanja određenih usluga.

Materija ugovora između operatora i korisnika predmet je čl. 105 Zakona, a bliže je uređena Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja („Službeni glasnik RS" br. 58/18 i 78/21). Čl. 26 st. 7 navedenog pravilnika, postojanje ugovora u kome je određen probni period pružanja usluge predviđen je isključivo kao mogućnost, a ne kao obaveza operatora.

U tom smislu, Nacrt Pravilnika bi mogao samo da na komplementaran način uredi jednu od tri navedene oblasti (parametri kvaliteta, način obaveštavanja o kvalitetu usluga i minimalni kvalitet pružanja određenih usluga). Takav primer smo imali do sada, imajući u vidu da čl. 29 Pravilnika o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja („Službeni glasnik RS" br. 58/18 i 78/21) propisuje opšte norme iz domena kvaliteta usluga, dok trenutno važeći Pravilnik baš kao i Nacrt Pravilnika bliže uređuju ovu materiju kao poseban propis u oblasti kvaliteta usluga.

U skladu sa tim, propisivanje obaveznog postojanja ugovora sa probnim periodom korišćenja usluga na zahtev korisnika Nacrtom Pravilnika, čiji predmet na osnovu Zakona nije ugovor između operatora i korisnika, i to na način suprotan Pravilniku o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja („Službeni glasnik RS" br. 58/18 i 78/21), bilo bi u suprotnosti sa Zakonom.

Pored formalno - pravnih razloga navedenih u tekstu iznad, uvođenje probnog perioda podrazumeva izmene internih procesa operatora i korisničke dokumentacije za koje je potrebno

vreme. Smatramo da se mehanizmom probnog perioda ne ostvaruje svrha bližeg upoznavanja korisnika sa kvalitetom usluga, jer je ista ostvarena prezentovanjem mapa pokrivenosti signalom mobilne mreže za svaku od postojećih tehnologija. Dodatno, uvođenje probnog perioda korišćenja usluga preko mobilne mreže predstavlja prekomernu regulaciju jer je pravo korisnika na raskid ugovora usled smanjenog kvaliteta usluge već garantovano Zakonom i članom 31. Pravilnika o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja („Službeni glasnik RS“ br. 58/18 i 78/21).

Pored navedenog, obavezivanje operatora da pre zaključivanja ugovora prezentuje korisniku mape pokrivenosti signalom svoje mobilne mreže za svaku od postojećih tehnologija na čitavoj teritoriji Republike Srbije već daje mogućnost korisniku da proverí situaciju na lokaciji od interesa, te nema potrebe da operator dodatno traži ove informacije od korisnika.

U skladu sa navedenim, predlažemo da se član 6 izmeni kako sledi:

Operator koji pruža usluge preko javnih mobilnih komunikacionih mreža **uključujući i uslugu pristupa internetu i internet usluge koje se pružaju preko javne mobilne komunikacione mreže na ugovorenoj fiksnoj lokaciji**, dužan je da pre potpisivanja ugovora, prezentuje korisniku mape 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, zbog prirode mobilne komunikacione mreže, uverio u dostupnost usluge i ponuđene parametre kvaliteta usluge, na lokaciji od interesa. Lokacija od interesa je lokacija na kojoj korisnik želi da ima uslugu, a da ista ne mora biti lokacija određena adresom iz lične karte korisnika. Probni period traje osam dana, nakon čega isti nije u obavezi da zaključi ugovor sa operatorom koji pruža usluge preko javnih mobilnih komunikacionih mreža.~~

~~Probni period iz stava 1. ovog člana važi i za uslugu pristupa internetu i internet usluge koje se pružaju preko javne mobilne komunikacione mreže na ugovorenoj fiksnoj lokaciji.~~

~~Pretplatnik je dužan da plati troškove za paket za koji je zainteresovan srazmerano broju dana probnog perioda, kao i trošak u visini troška zamene SIM kartice za usluge gde se ista koristi.~~

Član 10. stav 5, potrebno je da se kao obavezan element korisničkog prigovora uvede broj telefona podnosioca prigovora i broj ugovora u vezi sa kojim se prigovor podnosi.

Zahvaljujemo se na ukazanoj prilici da iznesemo svoje stavove i ostajemo na raspolaganju za sve dodatne informacije.

Srdačno,

Yettel d.o.o.



Daniel Šušnjar
Direktor za odnose sa javnim institucijama,
regulatorne poslove i zaštitu privatnosti