

**Regulatorno telo za elektronske komunikacije  
i poštanske usluge („RATEL“)  
Palmotićevo 2  
11000 Beograd**

**U Beogradu, 14. avgust 2024. godine**

**Predmet:      Komentari na Nacrt Pravilnika o obezbeđivanju dostupnosti određenih elektronskih komunikacionih usluga i odgovarajuće terminalne opreme krajnjim korisnicima sa invaliditetom**

Poštovani,

Obraćamo Vam se ovim putem povodom poziva RATEL-a od 15. jula 2024. godine za dostavljanje komentara u okviru javnih konsultacija o Nacrtu Pravilnika o obezbeđivanju dostupnosti određenih elektronskih komunikacionih usluga i odgovarajuće terminalne opreme krajnjim korisnicima sa invaliditetom (u daljem tekstu: „**Nacrt pravilnika**“).

A1 Srbija d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: „**A1 Srbija**“) koristi još jednom priliku da pozdravi napore RATEL-a usmerene ka unapređenju i usaglašavanju postojećeg regulatornog okvira, kao i na kontinuiranom radu na donošenju svih podzakonskih akata neophodnih za postupanje privrednih subjekata u skladu sa novim Zakonom o elektronskim komunikacijama („Sl. glasnik RS“, broj 35/2023) (u daljem tekstu kao: „**Zakon o elektronskim komunikacijama**“ i/ili „**Zakon**“).

Postupajući u skladu sa pozivom RATEL-a, A1 Srbija u nastavku dopisa dostavlja sugestije i komentare na objavljenu verziju Nacrta pravilnika koji su usmereni u pravcu dodatnog unapređenja regulatornog okvira u pogledu obezbeđivanju dostupnosti određenih elektronskih komunikacionih usluga i odgovarajuće terminalne opreme krajnjim korisnicima sa invaliditetom, na način da se krajnjim korisnicima sa invaliditetom obezbedi nesmetano korišćenje elektronskih komunikacionih usluga.

### **1) Član 3. stav 1. Nacrta pravilnika**

Članom 3. stav 1. Nacrta pravilnika propisano je da Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator), u cilju rešavanja potreba posebnih društvenih grupa, a posebno krajnjih korisnika sa invaliditetom, kao i obezbeđivanja izbora i jednakog pristupa za krajnje korisnike sa invaliditetom, formira savetodavni mehanizam koji okuplja predstavnike udruženja osoba sa invaliditetom, pružalaca usluga i Regulatora, u okviru kog se utvrđuje u kojoj meri je obezbeđena dostupnost određenih elektronskih komunikacionih usluga, uključujući i usluge univerzalnog servisa i odgovarajuće terminalne opreme krajnjim korisnicima sa invaliditetom, i daju preporuke o poboljšanjima u toj oblasti.

A1 Srbija je mišljenja da je pre stupanja na snagu Pravilnika, neophodno da RATEL pribavi prethodno mišljenje na Nacrt pravilnika od strane predstavnika udruženja osoba sa invaliditetom, ali i nadležnog Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, koje između ostalog obavlja poslove državne uprave koji se odnose na invalidske organizacije i udruženja.

Naime, smatramo da je uključivanje relevantnih organizacija i Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja u izradu Nacrta pravilnika neophodno kako bi se osiguralo da se Nacrtom pravilnika na pravovaljan način obezbede potrebe krajnjih korisnika sa invaliditetom i u celosti zaštite interesi ove kategorije krajnjih korisnika.

## 2) Član 4. stav 1. Nacrta pravilnika

Članom 4. stav 1. tačka 5) Nacrta pravilnika propisano je da je pružalac usluga naročito u obavezi da omogući krajnjim korisnicima sa invaliditetom da su ugovori i računi odštampani na način koji omogućava čitanje osobama sa oštećenim vidom.

A1 Srbija je mišljenja da je predmetnu odredbu neophodno uskladiti sa odredbama člana 138. Zakona o elektronskim komunikacijama, ali i uporednom praksom u Evropskoj uniji u pogledu obezbeđivanja čitanja ugovora i računa osobama sa oštećenim vidom.

Naime, članom 138. stav 1. Zakona o elektronskim komunikacijama propisano je da je pružalac javno dostupne elektronske komunikacione usluge dužan da krajnjem korisniku izda račun za usluge elektronskih komunikacija u elektronskom obliku, o čemu ga blagovremeno i na pogodan način obavestava.

U skladu sa navedenim, pretpostavljeni način dostavljanja računa, prema Zakonu, je u elektronskom obliku, a račun se izdaje, bez naknade, u papirnom obliku, na zahtev krajnjeg korisnika ili ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku.

S druge strane, analizom uporedne prakse u Evropskoj uniji utvrđeno je da se u pojedinim državama Evropske Unije mogućnost čitanja ugovora i računa osobama sa oštećenim vidom obezbeđuje korišćenjem aplikacija koje omogućavaju pretvaranje teksta u zvuk.

Primeru radi, iako je Hrvatskim Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektronskih komunikacijskih mreža i usluga, i to članom 33. stav 2. tačka 5) propisano da neophodne usluge koje operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga bez posebne naknade moraju učiniti dostupnim osobama s invaliditetom obuhvaćaju najmanje ugovore i račune tiskane na način koji omogućava čitanje osobama s oštećenjima vida, u Republici Hrvatskoj se ovaj regulatorni zahtev ispunjava na način da se krajnji korisnici sa oštećenim vidom upućuju na korišćenje specijalizovanih aplikacija koje pretvaraju tekst u zvuk.

U prilog navedenom govori i činjenica da je krajem 2022. godine Kancelarija za e-Upravu u saradnji sa Kabinetom predsednika Vlade razvila aplikaciju za osobe sa oštećenim sluhom "SOS za gluve" i da bi se intergracijom pružaoca usluga sa predmetnom aplikacijom obezbedilo ispunjenje nekih od zahteva koji se Nacrtom pravilnika nalažu, a to je:

- 1) pristup hitnim službama za osobe sa oštećenim sluhom;
- 2) obezbeđivanje mogućnosti celokupnog razgovora ako je uz govornu komunikaciju omogućena i komunikacija putem videa;
- 3) čitanje ugovora i računa za osobe sa oštećenim vidom.

Dodatno, članom 4. stav 1. tačka 6) Nacrta pravilnika propisuje da je pružalac usluga naročito u obavezi da omogući krajnjim korisnicima sa invaliditetom da pisane informacije o proizvodima u poslovnica na način da na svim prodajnim mestima informacije o cenama i karakteristikama uređaja budu izložene uspravno kako bi bile vidljive osobama u kolicima.

A1 Srbija je mišljenja da predmetna odredba nije u najboljem interesu krajnjih korisnika, odnosno osoba u kolicima, imajući u vidu činjenicu da pružaoci usluga imaju veliki broj proizvoda i tarifa koje su u ponudi, te isticanje svih cena i karakteristika na gore opisan način, nikako neće obezbedi vidljivost istih za sve proizvode i tarife u ponudi.

S tim u vezi, mišljenja smo da bi se interesi krajnjih korisnika, osoba u kolicima, mogli zaštititi kroz drugačije mehanizme, kao što je omogućavanje korisnicima da najave dolazak u prodajno mesto pružaoca usluge.

Naime, A1 Srbija je u prethodnom periodu, u cilju zaštite krajnjih korisnika osoba sa invaliditetom, uvela Inclusio sistem, koji između ostalog podrazumeva i obezbeđivanje korisničke aplikacije koja je

namenjena osobama sa invaliditetom i koja omogućava korisnicima da zatraže specifičnu pomoć koja im je potrebna kada pristupaju određenom A1 Srbija objektu.

Imajući u vidu navedeno, predlažemo da se izvrše izmene tačaka 5) i 6) u članu 4. stav 1) Nacrta pravilnika, tako da iste glase:

*„Pružalac usluga je naročito u obavezi da omogući krajnjim korisnicima sa invaliditetom sledeće:*

*...“*

*5) ugovori i računi odštampani na način koji omogućava čitanje osobama sa oštećenim vidom, odnosno da se čitanje ugovora i računa osobama sa oštećenim vidom obezbedi kroz aplikaciju za konverzije teksta u govor i obrnuto;*

*6) informacija o proizvodima u poslovnica na način da na svim prodajnim mestima informacije o cenama i karakteristikama uređaja budu dostupne osobama u kolicima.*

*...“*

### **3) Član 6. Nacrta pravilnika**

Imajući u vidu sve napred navedeno, a posebno činjenicu da se Nacrtom pravilnika uvode novine koje će neminovno prouzrokovati radove na razvoju sistema pružalaca usluga, kao i radove na prilagođavanju celokupnog poslovanja pružaoca usluga, uključujući i radove na adaptaciji prodajnih mesta pružaoca usluga, predlažemo da se odredi duži rok za primenu novog Pravilnika, odnosno da se izvrši izmena člana 6. Nacrta pravilnika, tako da isti glasi:

*„Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije“, a primenjuje se od 1. jula 2025. godine.“*

Nadamo se da će te uvažiti naše komentare, a za sve dodatne informacije vam stojimo na raspolaganju.

S poštovanjem,



Marko Jović  
Direktor regulatornih i veleprodajnih poslova

