

Република Србија
RATEL
Регулаторна агенција за
електронске комуникационе
и поштанске услуге



Број: 1-02-3491-605/16-12
Датум: 20.02.2017.
Београд

27747
1 58 2308 6627
Јосипо Ећимић

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

11000 Београд
Делиградска 16
ПАК: 111909

Предмет: Допуна одговора на ваш допис дел. бр. 27747 од 22.07.2016. године

Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) је дана 26.07.2016. године примила допис Заштитника грађана дел. бр. 27747 од 22.07.2016. године којим је обавестио Агенцију да је у поступку контроле правилности и законитости рада органа управе ради отклањања учињених проуста упутио препоруке Агенцији и да исту доставља у прилогу предметног дописа.

Препорукама дел. бр. 27241 од 22.07.2016. године Заштитник грађана је наложио Агенцији да без одлагања, а најкасније у року од 60 дана од пријема тог акта обавести Заштитника грађана о поступању по следећим препорукама:

- I. Агенција ће у складу са Законом, на својој интернет страници објавити ажуру базу података о ценама, условима за приступ и коришћење, као и квалитету јавних комуникационих мрежа и услуга;
- II. Агенција ће у свом будућем раду поштовати начела добре управе и у актима којима одговара на захтев за заштиту права корисника телекомуникационих услуга: дати потпун и јасан одговор на сва питања корисника која су у надлежности Агенције, упутити кориснике на надлежни орган за питања која нису у њеној надлежности, односно на поступак и орган пред којим могу да заштите своја права из претплатничких уговора, уколико нису задовољни исходом поступка пред Агенцијом, увек обавестити кориснике о томе да ли је поступање оператора у складу са законом и прописаним условима за обављање делатности електронских комуникација;
- III. Агенција ће у сарадњи са надлежним министарством, без одлагања предузети мере да се важећи прописи унапреде тако што ће се изменити и прецизирати, за претплатнике збуњујуће, одредбе о надлежности Агенције да на захтев заинтересоване стране или по службеној дужности, одлучује решењем о правима и обавезама оператора и корисника;
- IV. Агенција ће без одлагања да измени одредбе члана 24. став 7. и члана 26. став 1. Правилника о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења, на начин који ће обезбедити Законом о електронским

- комуникацијама загарантовану заштиту корисника електронских комуникационих услуга;
- V. По измени наведеног правилника, Агенција ће извршити контролу усаглашености општих услова за пружање услуга и модела уговора о заснивању претплатничког односа свих оператора који имају дозволу за обављање делатности електронских комуникација у Републици Србији;
 - VI. Агенција ће у будућем раду по приговорима корисника спроводити ванредну контролу квалитета услуга које пружају оператори;
 - VII. Агенција ће обезбедити да се изврши контрола рада оператора „Телеком Србија“ приликом пружања услуга корисницима-становницима неразвијених подручја (подручје реке Нишаве, Пештерске висоравни, Власинског језера, реке Топлице, реке Пчиње и Косова и Метохије) и утврди да ли је овај оператор на штету права корисника неосновано повећао цене услуга;
 - VIII. Уколико Агенција поступајући по препоруци VII утврди да ли је оператор поступао противно прописима и на штету грађана, потребно је да предузме мере из своје надлежности, а о томе извести грађане, јавност и Заштитника грађана.

Актом број 1-02-3491-605/16-8 од 23.09.2016. године Агенција је благовремено доставила одговор Заштитнику грађана у вези са горе поменутиим препорукама.

Овим актом Агенција обавештава Заштитника грађана о следећим подацима и чињеницама које се односе на период после 23.09.2016. године:

Након завршених јавних консултација које су трајале у периоду од 25.07.2016. године до 25.08.2016. године поводом измена и допуна Правилника о општим условима за обављање делатности електронских комуникације по режиму општег овлашћења („Службени гласник РС“, бр. 38/11, 44/11 и 13/14, у даљем тексту: Правилник), Управни одбор Агенције донео Правилник о изменама и допунама Правилника на седници одржаној дана 29.09.2016. године.

Агенција је актом број 1-02-3400-7/16-1 од 10.10.2016. године, који достављамо у прилогу, упутила Министарству трговине, туризма и телекомуникација Правилник о изменама и допунама Правилника, сходно члану 23, став 2. Закона о електронским комуникација („Службени гласник РС“, у даљем тексту: Закон) и члану 57. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10 и 99/14) како би наведено министарство доставило Агенцији мишљење о уставности и законитости наведеног Правилника, односно образложени предлог примедби уколико их има. Ресорно министарство није још доставило Агенцији тражено мишљење.

Министарство трговине, туризма и телекомуникација је објавило на свом сајту нацрт Закона о електронским комуникацијама (у даљем тексту: нацрт) и исти се налази на линку: <http://mtt.gov.rs/download/Nacrt%20zakona%20o%20elektronskim%20komunikacijama.pdf>.

Како се може видети из нацрта у делу који се односи на остваривање права грађана, истим је у чл. 126. и 127. предвиђено вансудско решавање спора посредовањем Агенције између оператора и претплатника, а уколико спор не може бити решен посредовањем,

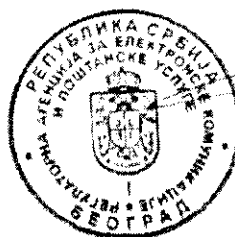
директор Агенције ће донети одлуку у складу са чланом 23. нацрта односно одлучити решењем у складу са одредбама закона којим се уређује општи управни поступак.

Јавна расправа поводом нацрта је била у периоду од 14.11.2016. године до 03.12.2016. године, током исте је организован и округли сто дана 21.11.2016. године, а Агенција је своје предлоге и сугестије у вези са нацртом доставила ресорном министарству дана 02.12.2016. године.

Након јавне расправе министарство је урадило Извештај о спроведеној јавној расправи и исти је доступан на линку: <http://mtt.gov.rs/download/izvestaji/IZVESTAJ%20SA%20JAVNE%20RASPRAVE%20ZEK-A.pdf> у којем је констатовано да је министарство добило конструктивне коментаре у писаној форми и током одржавања округлог стола, као и да су се коментари, у највећој мери односили, између осталог, и на нова решења у вези са заштитом крајњих корисника и претплатника.

Такође, обавештавамо вас да је Агенција крајем новембра и почетком децембра 2016. године примила поднеске [REDACTED] из Димитровграда, које достављамо у прилогу, а у вези са актом Заштитника грађана дел. бр. 27747 од 22.07.2016. године и актом Агенције број 1-02-3491-605/16-8 од 23.09.2016. године, којим изражава незадовољство чињеницама утврђеним од стране „комисије РАТЕЛ-а“ у вези са контролом рада оператора ТЕЛЕКОМ СРБИЈА а.д. Београд, приликом пружања услуга корисницима-становницима неразвијених подручја (подручје реке Нишаве, Пештерске висоравни, Власинског језера, реке Топлице, реке Ничиње и Косова и Метохије).

С поштовањем,



ДИРЕКТОР

др Владица Тинтор

Прилог: Као у тексту