



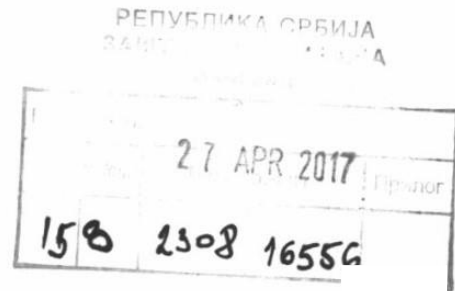
Република Србија
РАТЕЛ
Регулаторна агенција за
електронске комуникације
и поштанске услуге

1-02-3491-605/16-18



0002249920170

Број: 1-02-3491-605/16-18
Датум: 24.04.2017.
Београд



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 пропуста 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 поменутим препорукама, а актом број 1-02-3491-605/16-12 од 20.02.2017. године је доставила допуну одговора.

Заштитник грађана је дана 21.03.2017. године доставио Агенцији Обавештење дел. бр. 10585 од 16.03.2017. године о завршетку поступка контроле правилности и законитости рада Агенције у предмету број 113-2308/13 истовремено констатујући да ће Агенција наставити поступање по препорукама у целини.

Користимо прилику да захвалимо Заштитнику грађана и представницима Стручне службе Заштитника грађана на конструктивној сарадњи током целог поступка контроле правилности и законитости рада Агенције, као и на стручној помоћи у разјашњењу даљег начина поступања Агенције по препорукама I, II и VII.

из Београда је дана 29.03.2017. године обавестио Агенцију да је примио поменуто Обавештење Заштитника грађана о завршетку поступка и истовремено је упутио захтев Агенцији за доношење решења по његовом захтеву број 01 842-258712 од 17.04.2012. године.

Поступајући даље по препорукама и по предметном допису, Агенција у вези са препоруком II обавештава Заштитника грађана да је актом број 1-02-3491-605/16-17 од 20.04.2017. године одговорила из Београда на приговор на квалитет услуге фиксне телефоније оператора електронских комуникација ОРИОН ТЕЛЕКОМ д.о.о. Београд и захтев за преиспитивање издате Лиценце наведеном оператору.

У прилогу акта достављамо копију поднеска . број 1-02-3491-605/16-15 од 29.03.2017. године и копију одговора Агенције број 1-02-3491-605/16-17 од 20.04.2017. године и остајемо на располагању за све додатне информације.

С поштовањем,



ДИРЕКТОР

др Владица Тинтор