

ИЗВЕШТАЈ

о резултатима спроведених јавних консултација о Нацрту правилника о обавезама оператора који преноси услуге са додатом вредношћу и пружаоца услуга са додатом вредношћу

На основу члана 37. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон), Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) објављује Извештај о резултатима спроведених јавних консултација о Нацрту правилника о обавезама оператора који преноси услуге са додатом вредношћу и пружаоца услуга са додатом вредношћу (у даљем тексту: Нацрт правилника).

У складу са чл. 36. и 37. Закона, Регулатор је спровео јавне консултације о Нацрту правилника у периоду од 28. маја до 27. јуна 2024. године, како би све заинтересоване стране биле благовремено и правилно информисане о предложеним решењима, чиме би се омогућило да дају свој допринос даљем унапређењу предложених решења.

Текст Нацрта правилника објављен је на званичној веб презентацији Регулатора (<https://www.ratel.rs/cyr/blog/javne-konsultatsije-o-natsrtu-pravilnika-o-obavezama-operatora-koji-prenosi-usluge-sa-dodatom-vrednoshtshu-i-pruzhaotsa-usluga-sa-dodatom-vrednoshtshu>), а сва заинтересована лица била су у могућности да своја мишљења доставе у писаним или електронским путем, као и путем портала Е-консултације.

Као резултат спроведених јавних консултација, Регулатору су доставили мишљења: Yettel d.o.o. Beograd (у даљем тексту: Yettel d.o.o.), ЈКП за јавне гараже и паркиралишта „Паркинг сервис“ (у даљем тексту: Паркинг сервис) и Предузеће за телекомуникације Телеком Србија а.д. (у даљем тексту: Телеком Србија а.д.).

У наставку Регулатор даје одговоре на достављене примедбе:

1. Yettel d.o.o:

Мишљење учесника јавних консултација	Став Регулатора
1. Члан 15. став 3. Предлажемо да се појам јавног гласила усклади и замени са адекватним појмом из новог Закона о јавном информисању и медијима („Службени гласник РС“, број 92/23)	Примедба је размотрена и предлог се прихвата. Члан 15. став 3. Нацрта правилника мења се и гласи: „Уз сваки оглас за услугу објављен у медијима потребно је објавити назив, пуну адресу седишта и матични број пружаоца услуге, као и телефонски број за контакт

	са пружаоцем услуге који не сме бити из категорије бројева са додатом вредношћу.“
<p>2. Члан 16. став 14. Предлажемо да се у циљу правне сигурности појасни да се обавештење према кориснику о достизању износа већег од 1000 динара или 10 примљених/послатих СМС порука, шаље кориснику када се поменути износ или број порука достигне у односу на један сервис, тј. конкретну услугу са додатом вредношћу одређеног пружаоца. У супротном, постоји ризик од неадекватног тумачења да се ова обавеза односи на све услуге свих пружалаца заједно што мислимо да није била интенција Регулатора.</p>	<p>Примедба је размотрена и прихвата се. Члан 16. ст. 13. и 14. мењају се. и гласе:</p> <p>„Пружалац услуге је у обавези да, без наплате обавештења, обавести крајњег корисника о сваком износу већем од 1.000,00 динара (укључујући ПДВ) потрошеном за позив према броју или да прекине позив када његово трајање достигне десет минута за конкретну услугу одређеног пружаоца услуге, у зависности од тога која околност пре наступи.</p> <p>Пружалац услуге је у обавези да, без наплате обавештења, обавести крајњег корисника о сваком износу већем од 1.000,00 динара (укључујући ПДВ) потрошеном за слање порука, односно након десет послатих/примљених порука за конкретну услугу одређеног пружаоца услуге, у зависности од тога која околност пре наступи.“</p>

2. Паркинг сервис:

Мишљење учесника јавних консултација	Став Регулатора
<p>1. Неусаглашеност одредбе члана 4. тачка 87) Закона и одредбе члана 2. тачке 1) Правилника – Правилником је проширена дефиниција појма „услуге са додатом вредношћу“ у односу на дефиницију која је утврђена Законом. Наиме, додато је да се услуге са додатом вредношћу пружају уз коришћење „апликација“ када се те услуге наплаћују преко рачуна за електронске комуникационе услуге, што до сада није био случај, при чему се поставља питање шта се подразумева под појмом „апликација“, која није појмовно одређена, нити дефинисана Законом.</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Чланом 133. став 2. Закона прописано је да Регулатор ближе уређује обавезе оператора који преноси услуге са додатом вредношћу и пружаоца ових услуга.</p> <p>Дефиниција услуге са додатом вредношћу из Закона је додатно прецизирана у смислу Нацрта правилника, као последица технолошког напретка. Све већи број ових услуга реализује се коришћењем апликација. Сматрамо да општепознат</p>

<p>Наведена примедба је већ изнета у Мишљењу на Нацрт Правилника о начину обављања делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења.</p> <p>Сматрамо да се разлог за проширивање дефиниције из Закона, а који се наводи у Извештају РАТЕЛ-а („усклађена са модификацијама које су настале као последица техничко-технолошког напретка“), не може вршити путем Правилника из наведених разлога, при чему ни сам појам „апликација“ није дефинисан у појмовнику, нити у Закону, нити у правилницима, те да је нужно претходно изменити и допунити одредбе прописане Законом које се односе на „услуге са додатом вредношћу“, (проширити појмовно одређивање/дефинисање „услуге са додатом вредношћу“), а тек затим доносити одговарајућа подзаконска акта која ближе разрађује законске одредбе.</p>	<p>појам „апликација“ нема потребе дефинисати.</p>
<p>2. Одредбом члана 3. став 1. тачка 10) Правилника, прописано је да су услуге са додатом вредношћу, између осталог: 10) наплата комуналних услуга (паркинг сервис, градски превоз).</p> <p>Полазећи од Извештаја РАТЕЛ-а, који је дат на правилнике који су прошли јавну расправу, недвосмислено проистиче да је наплата комуналних услуга (паркинг сервис) - услуга са додатом вредношћу, иако сматрамо да се та услуга не може посматрати као засебна услуга која је дефинисана као услуга са додатом вредношћу, имајући у виду да овај вид наплате, представља само један од начина на који ЈКП „Паркинг сервис“ Београд, омогућава плаћање услуге паркирања, као комуналне услуге од општег економског интереса, при чему за пружање услуга од општег економског интереса важе посебна правила која произлазе из Закона о комуналним делатностима, Закона о заштити потрошача, Закона о општем управном поступку и др. подзаконским актима. Све</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Нацрт правилника ближе уређује обавезе оператора који преноси услуге са додатом вредношћу и пружаоца услуга са додатом вредношћу, односно прибављањем унапред одређених услуга, преко јавних електронских комуникационих мрежа и јавних електронских комуникационих услуга, уз коришћење посебних бројева или кодова, из Правилника о утврђивању Плана нумерације (у даљем тексту: План нумерације), и/или апликација, које се тарифирају на посебан начин и наплаћују преко рачуна за електронске комуникационе услуге. Нацрт правилника обухвата само овај вид наплате. Предлог да се измени члан 3. став 1. тачка 10) Нацрта правилника и да се прецизира да се комуналне услуге остварују слањем и примањем једне поруке се не прихвата, зато што то није јединствен случај. Постоје</p>

<p>наведено је већ образложено у примедбама које су дате на правилнике који су прошли јавну расправу.</p> <p>У случају да примедбе наведене у претходном ставу не буду прихваћене, сматрамо да је неопходно термилошко прецизирање члана 3. став 1. тачке 10) Нацрта Правилника, тако да гласи:</p> <p>„наплата комуналних услуга које се остварују слањем и примањем једне поруке (услуга паркирања, градског превоза)“.</p>	<p>и друге категорије услуга које се могу реализовати на исти начин, а то није посебно наглашено.</p>
<p>3. Одредбом члана 16. Правилника прописан и су услови почетка и престанка пружања услуге, а ставом 11. Прописано је да се обавезе из става 10. не односе на пружање услуга које се остварују слањем и примањем једне поруке, као што су плаћање услуге паркинг сервиса, јавног градског превоза, гласање и сл. - као изузетак од правила, имајући у виду специфичности наплате комуналних услуга.</p> <p>Предлажемо термилошко усклађивање као под тачком 2, тако да одредба става 11. овог члана гласи:</p> <p>„Обавезе из става 10. овог члана не односе се на пружање услуга које се остварују слањем и примањем једне поруке, као што су наплата комуналне услуге паркирања, јавног градског превоза, и сл.“</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата.</p> <p>Може да се прихвати предлог за термилошко усклађивање, али са чланом 3. Нацрта правилника.</p> <p>Члан 16. став 14. Нацрта правилника мења се и гласи:</p> <p>„Обавезе из ст. 10. и 13. овог члана не односе се на пружање услуга које се остварују слањем и примањем једне поруке, као што су услуге прикупљања средстава за хуманитарне сврхе, наплата комуналних услуга (паркирање, јавни градски превоз), гласање и сл.“</p>
<p>4. Одредбом члана 16. став 14. Правилника прописано је да је пружалац услуга у обавези да, без наплате обавештења, обавести крајњег корисника о сваком износу већем од 1.000,00 динара (укључујући ПДВ) потрошеном за слање порука, односно након десет послатих/примљених порука, у зависности од тога која околност пре наступи. Мишљења смо да је ово решење оправдано код пружања услуга које се остварују слањем/примањем порука, а које након почетне активације, подразумевају вишеструко сукцесивно пружање и наплату услуга (више од једне) али да није рационално задржати исто решење код услуга које се остварују слањем и примањем</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата.</p> <p>Видети одговор под тачком 3.</p>

<p>једне поруке, као што су наплата комуналне услуге паркирања, јавног градског превоза и сл.</p> <p>Предлажемо да се Правилником, пропише изузетак у односу на одредбу члана 16. став 14. Правилника, тако што би у члану 16. после става 14. био додат нови став 15. који би гласио:</p> <p>„Обавезе из става 14. овог члана не односе се на пружање услуга које се остварују слањем и примањем једне поруке, као што су наплата комуналне услуге паркирања, јавног градског превоза и сл.“</p>	
<p>5. Одредбом члана 18. Правилника регулисана је обавеза пружаоца услуга да обезбеди детаљну спецификацију рачуна.</p> <p>Имајући у виду да ЈКП „Паркинг сервис” није у обавези да издаје рачун за наплату услуге паркирања на општим паркиралиштима у зонираном подручју, када се иста врши путем трећих лица односно телекомуникационих оператора, предлажемо да се Правилником, пропише изузетак од у односу на одредбу члана 18. став 1. Правилника, на начин како је то урађено у члану 16. став 11. Правилника, тако што би у члану 18. после става 3. био додат нови став 4. који би гласио:</p> <p>„Обавезе пружаоца услуге да обезбеди детаљну спецификацију рачуна за коришћење услуге, утврђене одредбом става 1. овог члана, не односе се на пружање услуга које се остварују слањем и примањем једне поруке, а за које пружалац услуге није у обавези да издаје рачун у складу са посебним прописом, као што је наплата комуналне услуге паркирања“.</p> <p>ЈКП „Паркинг сервис“ Београд, за наплату услуге паркирања на општим паркиралиштима на којима је успостављен зонски систем паркирања нема обавезу евидентирања промета преко електронског фискалног уређаја, независно од на чина плаћања.</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p> <p>Рачуни се не издају за СМС плаћања (паркинга, градског превоза, гласања, преузимање забавних садржаја,...), али у спецификацији рачуна за електронске комуникационе услуге, у складу са чланом 138. Закона, морају бити наведени сви позиви, односно СМС поруке ка пружаоцима услуге са додатом вредношћу.</p>

<p>Наиме, одредбом члана 4. Закона о фискализацији („Службени гласник РС“, бр. 153/20, 96/21 и 138/22), прописано је ко се сматра обвезником фискализације према делатности коју обавља, а ставом 3. истог члана, прописано је да Влада може, полазећи од техничких и функционалних карактеристика електронских фискалних уређаја и специфичности одређене делатности, на заједнички предлог министарства надлежног за послове финансија и министарства надлежног за послове трговине, одредити делатности код чијег обављања не постоји обавеза евидентирања промета на мало преко електронског фискалног уређаја у смислу става 2. овог члана.</p> <p>Подзаконским актом који је донет на основу чл. 4. став 2. Закона о фискализацији - Уредбом о одређивању делатности код чијег обављања не постоји обавеза евидентирања промета на мало преко електронског фискалног уређаја („Службени гласник РС” бр. 32/21, 117/21, 51/22 и 141/22) дефинисано је да не постоји обавеза евидентирања промета на мало и примљених аванса за промет на мало преко електронског фискалног уређаја за Услужне делатности у копненом саобраћају (шифра делатности 5221) у делу који се односи на наплату и одржавање паркиралишта или гаража, која се на плаћују путем трећих лица, односно телекомуникационих оператора.</p> <p>Такође, сходно Мишљењу Министарства финансија број: 011-00-427/2022-04 од 8.маја 2022. године, лице које пружа услугу паркирања на општим паркиралиштима на којима је успостављен зонски систем паркирања, нема обавезу евидентирања промета преко електронског фискалног уређаја, независно од начина плаћања.</p>	
<p>6. Одредбом члана 23. став 3. Правилника, регулисан је начин и рокови подношења приговора корисника услуге на износ задужења и /или квалитет услуге.</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се не прихвата.</p>

<p>Предлажемо да се од овог правила пропише изузетак, тако што би у члану 23. после става 6. био додат нови став 7. који би гласио:</p> <p>„Изузетно од одредбе става 3. овог члана, код услуга које се остварују слањем и примањем једне поруке, као што је наплата комуналне услуге паркирања, приговор крајњег корисника услуге на износ задужења може се поднети оператору мреже у писаној или електронској форми у року од 30 дана од дана доспећа рачуна за услугу, а приговор на квалитет услуге, може се поднети пружаоцу услуге и/или оператору мреже у писаној или електронској форми у року од 30 дана од дана пружања услуге или од дана немогућности коришћења услуге.”</p> <p>У прилог наведеном предлогу, наводимо да ЈКП „Паркинг сервис” Београд, не може да испуни обавезе утврђене Законом о електронским комуникацијама и Нацртом Правилником, које се односе на приговоре корисника на износ задужења по рачуну, јер нема обавезу издавања рачуна из делатности паркирања у делу који се односи на наплату услуга паркирања преко трећих лица, а из напред наведених разлога.</p>	<p>Обавезе пружаоца услуге паркирања се ни по чему не разликују од обавеза пружаоца услуга гласања или пружаоца услуга забавног садржаја.</p>
--	---

3. Телеком Србија а.д.:

Мишљење учесника јавних консултација	Став Регулатора
<p>1. Одредбом члана 23. Нацрта правилника прописан је начин решавања приговора крајњих корисника. У погледу поступка решавања приговора наведени члан Нацрта правилника упућује на релевантан члан 139. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/24, у даљем тексту: Закон). С тим у вези, предлажемо да у члану 23. Нацрта правилника буде на експлицитан начин прописана и одговорност за решавање приговора крајњег корисника. Предлажемо да се у члану 23. Нацрта правилника, иза става 6. дода нови став 7. тако да гласи: „Пружалац услуге је одговоран</p>	<p>Примедба је размотрена и предлог се делимично прихвата.</p> <p>У члану 23. Нацрта правилника додаје се став 7. који гласи:</p> <p>„Пружалац услуге је у обавези да решава приговор крајњег корисника сагласно Закону.”</p>

за решавање приговора крајњег корисника сагласно Закону и општим актима, као и прописима о заштити потрошача“.

Образложење: У члану 23. став 6. Нацрта правилника прописано је следеће: „Оператор је дужан да учествује у поступању пружаоца услуге по приговору и провери наводе из приговора, у делу у којем постоји одговорност оператора мреже.“

У складу са наведеним, узимајући у обзир утврђену дужност и оператора да учествује у поступању пружаоца услуге по приговору, а у циљу разграничења надлежности, обавеза, и одговорности, као и отклањања евентуалних неспоразума, потребно је утврдити на директан, експлицитан начин и одговорност за решавање приговора крајњег корисника. Наглашавамо, да овакво нормативно решење постоји и у актуелном Правилнику о обавезама оператора са додатом вредношћу („Службени гласник РС”, број 126/20), у коме је у члану 17. став 3. утврђена одговорност за решавање приговора.