Poštovana Gordana,

Pre svega Vam se zahvaljujem na obraćanju.

Kompanija SBB uputila je dopis portalu TeleSrbija sa željom da ga objavimo u celosti, što je realizovano odmah po prijemu dopisa u vidu mejla. Dopis je dostupan na sledećem linku: [https://telesrbija.com/sbb-uputio-demant-portalu-telesrbija](http://via.dhilos.cloud/ls/click?upn=iMOj7g1EAzsUXXj7e9OHm7np6nsF9bMv4FG3qlDWXtvWVVGOM83D4P1jZuNZYbO30uANdHGMYyImag5Ogc8ZlAzAOi7a-2B9-2FbbBt-2B9EcK3BE-3DQnjZ_M1JpA2qbLHT15gJndlVTlNP7yU0ERMc2jyC4E16a7Bt3dui9RAz-2BfhvqNRrJu0o8HtZ107wOVUFlx75fKO5YiyIp5ggPNljHR8491hxYwdYcvvOrO-2FDE8EvgBp9bgKgNOlJa1FZ-2FWN-2B6NoxqoPDp6rTBa-2FthqbV7LOBHJ4U0gQj3REJqA1-2FnDgD7tQQPPOPhKyIZepvZVMcp8aEpqyesKyKV7oBL7AoH6MSIGSB5y9Q-3D)

Kada je u pitanju dogovor sa podnosiocem žalbe odnosno SBB-om, da li se komunikacija sa njima obavlja posredstvom Vas ili Saveta za štampu generalno, ili je moguća i direktna komunikacija?

Uzimajući u obzir da je portal TeleSrbija izuzetno mali, konkretno redakcija se sastoji od jednog urednika - mene, i povremeno angažovanog kolege koji pomaže pri pisanju tekstova, cenio bih vašu pomoć u koordinaciji komunikacije i rešenja žalbe sa SBB-om.

Konkretno, portal TeleSrbija od prvog dana ceni pre svega istinito izveštavanje i posebno obraćam pažnju na tačnost informacija, kao i na transparentnost i nepristrasnost pri izveštavanju, uz posebno naklanjanje pravima krajnjih korisnika internet i drugih usluga.

U vezi sa Žalbom koju je SBB podneo, a koje stavke su i naveli u svom demantu koji su dostavili redakciji sa zahtevom da bude objavljen, izjašnjavam se da TeleSrbija nije povredio načela kodeksa novinara Srbije, kao i da iznete informacije nisu neistinite.

Konkretno, SBB navodi da:

1) nije istinita tvrdnja da je SBB van zakonskog roka objavio Opšte uslove  
2) i ako jesu greškom opšte uslove nazvali opštim uslovima "za nedigitalizovana područja", u pitanju je bila tehnička greška koja je ispravljena kada je uočena. isto tako, opšti uslovi su postavljeni na sajt 19.06.2023. godine. krajnje, opšti uslovi su objavljeni na odeljku sajta gde su oduvek objavljivani.

3) SBB navodi da su sve brzine, pa i brzine Upload-a, a i minimalne, nominalne i maksimalne brzine, navedene u akcijskoj Ponudi sa cenovnikom, kao i da su brzine na GPON optičkoj mreži dostupne na delu sajta za poslovne korisnike kao i na sajtu SBB solutions

(u navedenom sam spojio tačke 3., 4. i 5. jer se tiču iste tematike)

U skladu sa navodima SBB-a, konstatujem po stavkama sledeće:

1) Portal TeleSrbija tumači stari Zakon o elektronskim komunikacijama (u prilogu), koji je važio do 02.07.2023. godine, u pogledu člana 107. Izmena uslova ugovora tačka (1) koji glasi: *Operator je dužan da pretplatnika, najmanje mesec dana unapred, obavesti na pogodan način o nameri jednostrane izmene uslova ugovora, kao i pravu pretplatnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen.* tako da je operator u obavezi da najavi promenu opštih uslova najmanje mesec dana unapred, uključujući i one promene nastupile u svrhu usklađivanja poslovanja sa novim ZEK i ostalim aktima i pravilnicima. Operatori A1 Srbija i Telekom Srbija su uredno objavili dokumente Opštih uslova 02.06.2023. godine ili ranije, čime su ispoštovali stari ZEK. Operator SBB u trenutku pisanja prvog teksta u kojem se spominje da nisu objavili nove Opšte uslove nije objavio nove Opšte uslove, na dan 03.06.2023., već kao što su i naveli u žalbi tek posle više od nedelju dana. Konkretno tumačenje ZEK nije oblast portala TeleSrbija niti mene kao urednika, jer nisam pravnik, pa uzimajući u obzir navedeno, mogu da konstatujem da sam u dobroj veri primenio iste standarde na sve operatore, od čega su samo dva - spomenuti A1 i Telekom - objavili opšte uslove 02.06.2023. godine. Citat iz predmetnog teksta:

*Konkretno, u periodu do 02.06.2023. godine samo su Telekom Srbija i A1 Srbija objavili nove Opšte uslove usklađene sa novim ZEK i novim Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija.*

2) SBB navodi da jesu nove opšte uslove greškom nazvali opštim uslovima "za nedigitalizovana područja", ali konstatuju da je u pitanju bila tehnička greška. Opšti uslovi su bili nazvani pogrešno, što je i navedeno u predmetnom tekstu.

SBB dalje navodi da su opšti uslovi postavljeni na sajt 19.06.2023. godine. Opšti uslovi su DATIRANI na taj datum ali su objavljeni 22.06.2023. godine. Kako sam očekivao od svakog operatora da objavi nove Opšte uslove, svakog dana sam uredno proveravao stranice svih operatora koji do tada nisu još objavili nove Opšte uslove, te sam istog trenutka kada je SBB objavio nove Opšte uslove napisao tekst o tome, dostupan ovde: [https://telesrbija.com/sbb-objavio-nove-opste-uslove-uskladjene-sa-novim-zakonom-o-elektronskim-komunikacijama](http://via.dhilos.cloud/ls/click?upn=iMOj7g1EAzsUXXj7e9OHm7np6nsF9bMv4FG3qlDWXttPHGGrmUct3v7GgBeS-2BiTAuRY7acRVUVegfBZ3Gj6YzoVuSljixkFpPRmeVdYddX546hoh5na0D1dn-2BfUxiMe0DFaj2w5-2BURB9QVpQxFL1OIDN6dACrMGpEq2UFw5HP1M-3DedMW_M1JpA2qbLHT15gJndlVTlNP7yU0ERMc2jyC4E16a7Bt3dui9RAz-2BfhvqNRrJu0o8HtZ107wOVUFlx75fKO5Yi6eq5rC9X2SFqCDldpdAOIY7g5yF4KYGpaOwo2qTgiJvIxAnE-2BVY4y06kjWAJDamKGDcxsyuSitOb5b1twFmsVQoJ8lMtXfhgSKvH2pkEMoFEYpgbhofJfwiBM42ejK-2FRSptTOKfoQrDL7fgNgQAhSo-3D)  U skladu sa tim, smatram da je tačna konstatacija da su opšti uslovi antidatirani.

Dodatno, Opšti uslovi su bili objavljeni pod tabom "Osnovna Ponuda" gde se inače nalaze cenovnici, ponude, ponude sa cenovnikom. Opšti uslovi se inače nalaze pod tabom "Opšta dokumenta", čime konstatujem da su opšti uslovi bili objavljeni na pogrešnom mestu.

U skladu sa tim, ne mogu da prihvatim zamerke po ovom osnovu.

3) Citat iz predmetnog teksta:

*RATEL-u smo se žalili i zato što SBB već više od 5 godina (nismo proveravali za duži period) na sajtu prikriva brzinu Upload-a, koja je dostupna tek kada korisnik ode na Podrška, Cenovnici i dokumentacija, nađe aktuelni cenovnik, i onda u njemu sitnim svetlo sivim tekstom pronađe brzinu Upload-a za njegov paket. Isto tako SBB krije informacije o brzinama na drugim pristupnim tehnologijama kao što je GPON optička mreža. U drugim državama koje su članice EU a gde posluje United Grupa (čiji je deo i SBB), navedene su brzine Upload-a kao i Download-a kao i brzine na svim pristupnim tehnologijama, i minimalne, uobičajene i maksimalne brzine za svaki od paketa i pristupnih tehnologija u skladu sa važećom harmonizovanom regulativom.*

Dakle, jasno je iz teksta da su zamerene tri stvari: 1) brzina Uploada nije dostupna na mestu gde se reklamiraju paketi već tek u PDF-u dostupnom na odvojenom odeljku sajta koji korisnici, objektivno, retko posećuju. 2) Brzina na GPON optici nije navedena nigde, 3) Nisu navedene minimalne, uobičajene i maksimalne brzine

SBB je u svom odgovoru naveo da je Upload brzina dostupna u PDF cenovniku, što je i navedeno u tvrdnji na portalu TeleSrbija.

SBB meša GPON optičku mrežu i ponudu za poslovne korisnike, čime ujedno i dokazuje tačnost tvrdnje. Naime, na mestima gde je SBB pustio GPON optičku mrežu po principu fiber to the home, korisnicima su za iste pare dostupne duplo veće brzine nego na običnim EON i EON Duo paketima, kao i besplatan EON Smart Box za svaki televizor, dok je na coax paketima EON Smart Box dostupan samo za prvi televizor i to samo za EON Full Duo, i jače pakete kao i sve EON trio pakete. Detalji o GPON ponudi za fizička lica - dakle uopšte ne pričam o poslovnim korisnicima - dostupni su ekskluzivno u tekstu o promociji SBB optičke mreže u sremskoj mitrovici na ovom linku: [https://telesrbija.com/testirali-smo-novu-sbb-opticku-mrezu-u-sremskoj-mitrovici](http://via.dhilos.cloud/ls/click?upn=iMOj7g1EAzsUXXj7e9OHm7np6nsF9bMv4FG3qlDWXtsIYA7T28nADvk3ZTOINflg4sYczze3PISaFMtY61IlZ5D76cqkY9ZkQYgLZ7yw09Lw-2BH1iX2k9becyfoT49tALRdL7_M1JpA2qbLHT15gJndlVTlNP7yU0ERMc2jyC4E16a7Bt3dui9RAz-2BfhvqNRrJu0o8HtZ107wOVUFlx75fKO5Yi4-2BaUVu0BuNJG-2BxagOghfo6d9obydxCgVO1KteFgBAe6SpbKSKq4iIs-2FVb6Kg3CPkwy2wiXI49eG0uHl4vXDU2d264jMhYztsN2vQbY4TI-2BJTYW7oaF9Ys04WRaPCxgR8w20QsvPQj5OMwBpjmEx6TE-3D) kao i [https://telesrbija.com/sbb-krenuo-sa-promocijom-opticke-mreze-u-sremskoj-mitrovici](http://via.dhilos.cloud/ls/click?upn=iMOj7g1EAzsUXXj7e9OHm7np6nsF9bMv4FG3qlDWXtu9N6gHiE2HJns2slaCR7nR8KymRwRicC1nVvU6b06jfpWsC1jM905Ce-2FCIMrn91y6DeMHPKBgY5scsA7MX-2FDIRRH-9_M1JpA2qbLHT15gJndlVTlNP7yU0ERMc2jyC4E16a7Bt3dui9RAz-2BfhvqNRrJu0o8HtZ107wOVUFlx75fKO5YiwrhIfCubfaSkNhg84e-2BaF4YC2zctCjsneC8D764VI3YQFvgE8slECYuzNNIFRqa1BE9FNIfHLV3MD6h8ViLF16tJJcLrw2Ibo6-2FR-2FHr5eas-2BJyxygerqgHRTE8bqc7KJPG2Qv4f6bd44Eex-2B8m2l0I-3D)   
Sve ovo potvrđuje istinitost tvrdnji portala TeleSrbija

Treće, SBB nije nigde naveo minimalne, uobičajene i maksimalne brzine, već samo maksimalne tj. nazivne brzine. Uvidom u neki od cenovnika jasno je da su predmetne brzine maksimalne, a da minimalnih (70%) i nominalnih (80%) nema nigde.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

takođe, utvrdio sam ponovo da je boja teksta kojom je navedena brzina Upload-a siva, i da je tekst sitan, čime se potvrđuje tvrdnja da je brzina uploada dostupna u pdf cenovniku napisana svetlo sivom bojom sitnim tekstom.   
  
Poređenja radi, evo brzine na sajtu gde se spominje samo Download brzina:

A screenshot of a computer

Description automatically generated  
  
Takođe radi poređenja, evo brzina na sajtu Telemach slovenija, gde se jasno navodi i upload brzine a ne samo download brzina:

Screens screenshot of a screen

Description automatically generated

Ovima želim da okončam njihove tačke 1-5. iz prvog dela žalbe Savetu za medije.

Kada je u pitanju drugi deo koji se tiče eventualne poslovne saradnje sa i oglašavanja Telekoma, pre svega želim da istaknem da su svi tekstovi za koje je neko platio označeni sa oznakom PROMO, isto kao što to rade svi ostali mediji u Srbiji pa i mediji United Grupe odnosno United Medije.

Prilog:

A screenshot of a phone

Description automatically generated  
A screenshot of a web page

Description automatically generated  
A screenshot of a computer

Description automatically generated  
Takođe, tekstovi koji su plaćeni, osim što su označeni na navedeni način, nemaju podatke o autoru istog. Tekstovi koji nisu plaćeni su uredno potpisani, i ne želim da ulazim u samu uredničku politiku odnosno da li su tekstovi o jednom operatoru pozitivni ili nisu.

Želim da skrenem pažnju da je portal TeleSrbija otvoren za saradnju sa SVIMA, odnosno da ne diskriminišemo uopšte, a da su uslovi saradnje jasno dostupni svakome na stranici [https://telesrbija.com/marketing-i-saradnja](http://via.dhilos.cloud/ls/click?upn=iMOj7g1EAzsUXXj7e9OHm7np6nsF9bMv4FG3qlDWXtvQTPvby7eydqywXxaKfuoxl8uVHzLof8TBvSotI0buQQ-3D-3DlaCm_M1JpA2qbLHT15gJndlVTlNP7yU0ERMc2jyC4E16a7Bt3dui9RAz-2BfhvqNRrJu0o8HtZ107wOVUFlx75fKO5Yi7vWJIui2q-2Bh3STHbSISs2FM2YsTW4bX-2BLYZ08kdu4E4wPur1rBgolCpLco98-2F00l1xD4qc87WofXrbgLuSv0sLbdlywPz4xuhfB2vCMlwvXDkVbC8qZnllnCsnjE-2BLAqGjJb6vo7aU4XgVGGKjIt9o-3D)

Operator SBB, ukoliko želi da objavljujemo njihova saopštenja, slobodan je da nas kontaktira radi sklapanja ugovora o reklamiranju. Do sada nas nijednom nisu kontaktirali.

Kompanija Telekom Srbija posredstvom marketinške agencije zakupljuje određeni prostor na portalu TeleSrbija, ali su detalji tog ugovora i ostale činjenice stroga poslovna tajna, a što se tiče obaveze redakcije da navedeno označi kao PROMO, ista je ispoštovana.

U vezi sa tekstom ispod zvezdica na strani 4, želim da ukažem na sledeće:

1) prethodnim izjašnjenjem u gornjem delu mejla utvrdio sam istinitost mojih tvrdnji u predmetnom tekstu, kao i postojanje načela pažnje koje je iskorišćeno u izveštavanju o SBB-u. Kako su tvrdnje istinite, ne mogu da prihvatim zamerku da iste nisu proverene

2) SBB do sada nikada nije odgovorio ni na jedan upit poslat od strane portala TeleSrbija, kao ni United Group Sarl ni United Media Sarl ili njene spin-off kompanije u Srbiji. Nakon određenog broja poslatih mejlova na koje nisu odgovarali, dok svi ostali operatori jesu, odustao sam od daljeg pisanja SBB-u

3) Poslovni odnosi sa kompanijama koje zakupljuju reklamni prostor na portalu TeleSrbija su poslovna tajna, i kao takve ne mogu ih slobodno saopštavati.   
  
Ponovo želim da istaknem da sam, uzimajući u obzir sve činjenice, dao sve od sebe prilikom pisanja predmetnog teksta, kao i svakog drugog na portalu, da predsavim činjenice istinito, nepristrasno, i razumno za potrebe krajnjih korisnika Internet usluge.

Uzimajući u obzir temu samog teksta, Regulator će odlučiti da li je SBB prekršio ZEK, bilo stari ili novi, a ja o navedenom ne mogu da sudim jer nisam ni regulator niti pravnik.   
  
Portal TeleSrbija u svom radu primenjuje pozitivnu poslovnu praksu u odnosu sa svima, pa smo iz tih razloga više puta cenzurisali i brisali tekstove na zahtev raznih operatora, i ako sa njima nemamo nikakav odnos. U skladu sa navedenim, otvoreni smo za bilo kakvu vrstu prilagođavanja teksta, u cilju izlaska u susret operatoru SBB, uzimajući u obzir pozitivnu poslovnu praksu koju primenjujemo.

Još jednom konstatujem da su sve tvrdnje iznete u tekstu istinite, kao i da ni u jednom trenutku nije bila namera bilo šta osim unaprediti korisničko iskustvo krajnjih korisnika internet usluga svih operatora i poboljšati IKT ponudu u Srbiji, što radom na izveštavanju, što direktnim uticajem putem Regulatora i Ministarstva.

Stojim na raspolaganju za sva dodatna pitanja, i ovim putem izražavam najiskreniju želju da mirno rešimo spor i da sve strane koje učestvuju budu zadovoljne, jer su pozitivni odnosi sa svim akterima izuzetno bitni meni kao glavnom uredniku portala.

Sve najbolje,

Milan Kragujević

*Urednik*

  
**TeleSrbija**

[www.telesrbija.com](http://via.dhilos.cloud/ls/click?upn=7BSrkRC7Er9SLPT5rXIeopb9l4ei5Zb3i4dvj7dW65JiolPVKpxHXkMk1drtPn-2FuhL0z_M1JpA2qbLHT15gJndlVTlNP7yU0ERMc2jyC4E16a7Bt3dui9RAz-2BfhvqNRrJu0o8HtZ107wOVUFlx75fKO5Yi5o0QceZhPR7fL25GfFbrPIHA5Pki6ayZinB8XHYwA9nJvIhrAbRoOiMag-2B3wVqlwXv0WKjAK97TiyTYqoacEldNHr-2FQJOpo2rPXvZEY0i5vSM4jk39cmWJWy-2ByEluhV2xu0KpxVS10X9o7dmH0f6GI-3D) | [info@telesrbija.com](mailto:info@telesrbija.com)

Registracioni broj medija: **IN001295**

IZDAVAČ:

**UDRUŽENJE KORISNIKA TELEKOMUNIKACIJA KLENOVNIK**

PIB: 113236668 • MB: 28347251

Božidara Dimitrijevića 6, 12208 KLENOVNIK (Kostolac)

TR: 265-6310310004763-62 Raiffeisen bank

TEL: +38166242307