



Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS

Stegne 7
1000 Ljubljana

info.box@akos-rs.si

Ljubljana, 15. 1. 2024

Zadeva: **Pripombe in predlogi sprememb Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev**
Sklic: **št. 0073-38/2022**

Spoštovani,

člani Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK)¹, pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarski zbornici Slovenije (GZS) smo pri postopku implementacije Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev (v nadaljevanju: Splošni akt), ki je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 46/2023 dne 21.4. 2023, opazili, da so nekatere določbe mestoma neizvedljive, niso bile predmet ustreznega premisleka in posvetovanja ter zlasti da prekomerno obremenjujejo operaterje ne da bi pri tem zasledovale cilje, ki bi bili sorazmerni tem ukrepom. Prav tako smo opozarjali na napačno pretirano strogo interpretacijo ZEKom-2 in predstavili primerjalno ureditev v tujini, iz katere je razvidno odstopanje v ukrepih (pre-reguliranost) na škodo slovenskih operaterjev. V samem posvetovanju se je Agencija sicer strinjala, da so tehnične nezmožnosti online billinga za klicni promet (ki je bil posebej razvit le za podatkovni promet zaradi težjega nadzora uporabnika nad porabo) legitimen pomislek in umaknila obveznost sprotne blokade, saj bi *visoki implementacijski stroški [...] pomenili poslabšanje položaja in povišanje stroškov končnim uporabnikom*. Operaterji smo nato opozorili Agencijo na težavo pri interpretaciji besede »pravočasno« v kontekstu zagotavljanja informacij o ravni porabe tudi za *medosebne komunikacijske storitve – tako drugi odstavek 5. člena Splošnega akta*. Opozorili smo, da je v nadaljevanju mogoče razumeti, da naj bi operater uporabnika, ki z uporabo *medosebnih komunikacijskih storitev* doseže 16 EUR (80% od 20 EUR) ali 20 EUR ali poljubno nastavljeno drugo vrednost, v istem trenutku obvestil tudi o doseganju tega praga, sicer jih bo z nadaljevanjem klica presegel. Kot bo pojasnjeno v nadaljevanju, Agencija očitno meni, da je pomen pojma »pravočasnost« iz Splošnega akta že ustrezno upošteva tehnično nezmožnost operaterjev, ki nimajo »online billing sistema« in nemožnost obveščanja uporabnikov fiksne telefonije, saj v besedilo v predlogu dopolnitve Splošnega akta ni posegla. Gre namreč za prevod besede »timely« iz EECC, ki lahko pomeni tudi »v primernem času« oz. »ob najboljšem možnem času«².

¹ Člani: A1 Slovenija, d.d., Telekom Slovenije, d.d., Telemach Slovenija, d.o.o., HOT mobil, d.o.o., T-2, d.o.o.

² Glej npr. The Cambridge Academic Content Dictionary, Cambridge University Press: »happening at the best possible moment, well timed, given or made available at a suitable moment«.

O navedenem je namreč tekla beseda na »delavnici«, ki jo je na pobudo operaterjev dne 21.9. 2023 organizirala Agencija, ki je prisluhnila obrazloženim in utemeljenim predlogom operaterjev ter o delavnici izdelala zapisnik. Predlogi so zajemali:

- da se določi ena vnaprejšnja generična najava pred klici iz Slovenije v tujino in na premisske številke, vendar brez navedbe konkretne cene (npr. nad mejo, cena 0,75 EUR z DDV na minuto); v takšni najavi bi se klicatelja na primer opozorilo, da kliče na številko, za katero je cena klica dražja, saj presega npr. 0,75 EUR na minuto;
- da se zviša cena klice, za katere je potrebna predhodna najava, in sicer operaterji predlagajo, da bi bila najava obvezna le, če cena klica presega 0,75 EUR z DDV na minuto,
- da se zapolni pojem »pravočasne informacije« v 2. odstavku 5. člena Splošnega akta, tako da se doda dikcija npr. »informacije v roku ___ minut po zaključenem klicu«;
- da bi obveščanje za fiksno telefonijo spremenili povsem v opt-in sistem.

Agencija je nato brez slehernega odziva, zaključka delavnice s kakšnim lastnim stališčem, obrazložitve ali utemeljitve konec leta objavila predlog dopolnitve Splošnega akta³, v katerem je zgolj delno upoštevala predlog o generični najavi nad pred klici s ceno 0,23 EUR/minuto.

1. Očitno je torej na podlagi 3-mesečnega pridobivanja podatkov ocenila, da beseda »pravočasne informacije« ne bo povzročala zmede pri potrošnikih. Glede tega je namreč s strani operaterjev prejela najmanj tri predloge bolj jasne dikcije, ki upošteva cilj Agencije, da se zaradi *visokih implementacijskih stroškov ne poslabša položaj in stroški končnim uporabnikom*. Predlogi besedila so zajemali navedbo roka (»X minut po zaključenem klicu«), v katerem je treba uporabnika obvestiti, »v primernem času« ali »takoj ko je to mogoče«.
2. Agencija iz neznanega razloga ni upoštevala predloga, da se zviša najnižja cena klicev, ob kateri je obvezna zvočna vnaprejšnja najava na 0,75 EUR/minuto.

Obvezna mehanska najava cene klica je v primerjalni praksi regulatornih organov prej izjema kot pravilo. Na splošno je takih dogodkov, kjer uporabnik ne ve, da kliče v tujino izredno malo, še manj pa je takih, ki se s tem povezanega stroška ne zavedajo in nanj niso pripravljeni, ko pokličejo v tujino. To rešitev za obvladovanje in preprečevanje visokih stroškov smo namreč operaterji v posvetovanju predlagali kot alternativo blokadam, saj v praksi do težav prihaja le s klici na tuje številke v dražje destinacijah. Zlasti gre za klice v države z zelo visoko ceno zaključevanja klicev (t.i. wangiri prevare). Navedeni klici so pravzaprav edina oblika (pre)visokih računov, zaradi katerih operaterji prejemo pritožbe končnih uporabnikov. Meja za obvezno najavo je prenizka, saj poleg wangiri prevar zajema tudi veliko število legitimnih, zlasti poslovnih klicev, kar posledično zaradi velikega števila obvestil lahko (povsem po nepotrebnem) preobremeni omrežja. Zaradi tega se podaljšuje čas vzpostavitve klicev, uspešnost vzpostavitve zveze in zmanjšuje kakovost uporabniške izkušnje večine uporabnikov. Prihaja do napak in težav pri delovanju. Velika večina teh klicev je v države zahodnega Balkana. Z dvigom meje za najavo na 0,75 EUR bi se sisteme usmerjanja klicev in strežnike znatno razbremenilo, saj bi se najave osredotočile na cca. 20% klicev v države izven EU, še vedno pa bi se zajelo vse znane destinacije za wangiri prevare. Prav tako je najava o ceni klica nad 0,23 EUR/minuto iz trenutnega predloga za uporabnika lahko premalo alarmantna za tovrstne klice, ki so dražji od 0,75 EUR in ne doseže željenega učinka po drugi strani pa povzroča motnje v klicnem prometu in nejevoljo pri strankah, ki pogosto kličejo npr.

³ Predlog Splošnega akta o spremembi Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev, objavljen 14.12.2023 na <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-objavlja-predlog-splosnega-akta-o-spremembi-splosnega-akta-o-spremljanju-in-nadzoru-porabe-storitev>.

v Srbijo ali Bosno (in so že seznanjeni s ceno takšnega klica, poleg tega pa imajo pogosto že urejene ustrezne zakupe za klice v tujino. Te uporabnike bi takšne najave celo zmotile in zmedle, saj bi mislili, da ob klicu, ki ga opravljajo, zakupljena storitev ne velja). Med temi strankami je tudi veliko število poslovnih uporabnikov, katerim je bistvena predvsem čim hitrejša vzpostavitev zveze. Navedeno je bilo na delavnici natančno predstavljeno. Iz predloga spremembe Splošnega akta torej ni jasno, zakaj je bila cena kljub utemeljenim pripombam članov SOEK, določena tako nizko, saj je predlog Splošnega akta v celoti neobrazložen (kot je bil v tem delu tudi trenutno veljavni Splošni akt). Ponovno poudarjamo, da je namen najave cene klica predvsem ozaveščanje uporabnikov o visokih cenah klicev na tuje številke v dražjih destinacijah in preprečevanje nastanka nesorazmerno visokih stroškov (npr. zaradi t.i. wangiri prevar, kot že navedeno zgoraj). Menimo, da najava cene klica ob meji, ki jo določa predlog spremembe splošnega akta, tega namena ne zasleduje, pač pa v praksi predvsem otežuje zagotavljanje storitev s strani operaterjev in koriščenje storitve na stani uporabnikov. Agencijo zato ponovno pozivamo, naj upošteva predlog meje, ki je bil predstavljen na delavnici.

3. Niso bili upoštevani niti predlogi, da bi se določilo razumno mejo za (pravočasno) obveščanje uporabnikov fiksne telefonije, ki niso s tem namenom operaterju zagotovili kontaktne mobilne številke, zato to področje ostaja relativno neurejeno, interpretacija ustreznega, pravočasnega obveščanja pa prepuščena morebitnim sporom. Iz neobrazloženega predloga spremembe niso razvidni razlogi za stališče Agencije, da ustreza ureditev oz. izvzetje od splošnega pravila ni potrebna.

Agencija ima namreč po našem mnenju odgovornost skrbno oceniti vpliv na zavezance in koristi za potrošnike ter pretehtati učinke skladno s testom sorazmernosti in lahko rezultat tega razmisleka uveljavi v uravnoteženem besedilu Splošnega akta. Vsekakor pa mora natančno obrazložiti (prekomerne) posege v svobodno gospodarsko pobudo, ki odstopajo od splošne prakse v EU in se izogibati določanju pravil, ki ne prinašajo nikomur nobene koristi, povzročajo pa zmedo, tehnične zaplete in stroške, ki bodo v končni fazi bremenili potrošnike.

Zato še enkrat prosimo naslovni organ, da upošteva pojasnjene meje zmožnosti sistemov sprejme vse predlagane razumne ukrepe in s tem zakonito rešitev za zagotovitev ustrezne ravni varstva potrošnikov, ne da bi se jim s tem hkrati škodilo ter povzročalo dodatne stroške. Navedeno predvsem velja za mejo obveščanja, koristno pa bi bilo tudi skladno razjasniti pojma pravočasnega obveščanja in ustreznega prenosa bremena za ustrezno obveščanje uporabnikov fiksne telefonije. Pred sprejetjem naj torej Agencija dodatno dopolni predlog Splošnega akta o spremembi Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev, tako da bo zajemal predloge SOEK, iz delavnice z dne 21. 9. 2023 in teh pripomb.

S spoštovanjem,

Martina Ferjančič, predsednica SOEK

**Nenad Šutanovac, direktor
Združenje za informatiko in telekomunikacije pri GZS**