

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS

Stegne 7
1000 Ljubljana

info.box@akos-rs.si

Ljubljana, 22. 6. 2023

Zadeva: **Predlog za posvet o spremembah Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev**

Spoštovani,

v Sekciji operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK)¹, pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarski zbornici Slovenije (GZS) smo člani v postopku implementacije Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev (Splošni akt), ki je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 46/2023 dne 21.4. 2023, začel pa naj bi veljati 21.6. 2023.

Kljub načelni pripravljenosti Agencije, da je v postopku posvetovanja upoštevala pomisleke glede tehnične nezmožnosti online billinga za klicni promet, za kar se zahvaljujemo, so v končni različici akta vendarle ostale določene obveznosti in rešitve, o katerih v javnem posvetu ni bilo priložnosti podati stališč. Razumemo, da Agencija zaradi kratkega roka iz ZEKom-2 za sprejem splošnih aktov v obliki drugih aktivnosti ni mogla ustrezno podaljševati postopka sprejema tega splošnega akta in opraviti ustrezne RIA analize. Prav tako razumemo, da določene omejitve izhajajo iz neposrečeno in verjetno nehote prestrogo prenesene direktive EECC v nacionalni zakon. Zakonodajalec je verjetno v želji po ekonomičnosti besedila v 198. členu določil enake obveznosti za spremljanje in nadzor porabe obeh storitev: 1. dostopa do interneta in 2. javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev, čeprav EECC ne nalaga takšnih obveznosti. EECC konkretno nalaga le dostop do pravočasnih informacij o ravni porabe storitev znotraj paketa (»tarifne sheme«, kot je uradno prevedeno) ter skrbno ločuje med splošno obveznostjo omogočanja zagotavljanja preglednosti porabe ter obveščanju o doseganju omejitev (glej člen 102(5) EECC in 266. uvodna izjava, ki govori le o tem, da je pomembno omogočiti sprotno spremljanje porabe). Zakonodajalec pa je pooblastilo iz EECC izvedel tako, da je več obveznosti strnil v prvi odstavek 198. člena ZEKom-2 in s tretjim odstavkom podrobno prepustil Agenciji. Kot smo že večkrat (uspešno) opozarjali, ni mogoče preprosto preslikati uveljavljenega obračunskega mehanizma, ki velja za prenos podatkov tudi na medosebne komunikacijske storitve. Zato menimo, da je mogoče pooblastilo podrobnega urejanja razumeti tako, da lahko mehanizem predhodnega obveščanja in blokad velja le za podatkovne storitve ne pa tudi za klice.

Zaradi nezadostnega časa za posvetovanje se je tako izkazalo, da so kljub upoštevanju *tehničnih težav in visokih implementacijskih stroškov, ki bi posledično lahko pomenili poslabšanje položaja in povišanje stroškov končnim uporabnikom) in odločitvi, da Agencija*

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.

zaenkrat ne bo vztrajala pri strožji rešitvi (tj. določitvi avtomatične blokade tudi za medosebne komunikacijske storitve) v sprejeti različici Splošnega akta vseeno ohranjene obveznosti »pravočasnega zagotavljanja informacij« o ravni porabe tudi za medosebne komunikacijske storitve – tako drugi odstavek 5. člena Splošnega akta. Glede na 8. člen 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, pravočasno obvestil tudi o doseganju tega praga. Brez ustrezne razlage, da to ni mogoče v odsotnosti »online billing sistema« (kot velja v pre-paid sistemu) oz. pridržka, da navedeno velja le, če je to tehnično mogoče glede na zmogljivosti sistema, ki ga operater uporablja, bi se navedene določbe lahko razumelo, da je treba uporabnika obvestiti v trenutku, ko te meje doseže, sicer jih bo z nadaljevanjem klica presešel. Besedo »pravočasno« je namreč težko razlagati na način, da je obveščanje z zakasnitvijo – torej po tem, ko je meja presežena (lahko tudi znatno) še vedno pravočasna in skladna s Splošnim aktom. Kljub razumevanju Agencije, da je online spremljanje porabe post-paid klicev nemogoče, dikcija glede obveščanja ni zadosti izboljšala obveznosti iz Splošnega akta.

Navedeno velja zlasti v primeru, če bi Agencija med stroške medosebnih komunikacijskih storitev štela tudi klice v tujino in klice na posebne številke. Da pa je temu tako priča navedba Agencije iz posvetovanja »Odgovori na pripombe zainteresirane javnosti k dopolnjenemu predlogu Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev« z dne 23. 3. 2023, kjer je Agencija o posebno pozornost namenila storitvam, pri katerih pa bi (zlasti glede na posebne pogoje oblikovanja cen) lahko prišlo do (neželenih) višjih stroškov za končne uporabnike in sicer je kot takšne posebej občutljive storitve ocenila klice na premijske številke in klice v tujino.

Razlikovanje med nacionalnimi klici in mednarodnimi je pomembno zato, ker je zaradi nizkih cen domačih klicev in pretežno vključenostjo klicev v pakete, praktično nemogoče doseči mejo porabe oziroma visok račun na podlagi dejanske časovne ali količinske porabe izven paketa. Tam je torej relativno pravočasno obvestilo še eventuelno mogoče, vendar nadzor nad porabo praktično ni potreben. Po drugi strani pa so klici v tujino redko vključeni v maloprodajne pakete, ampak glavni problem oz. omejitev za nadzor porabe »v živo« ostaja: medosebnih komunikacijskih storitev v post paid telefoniji ni mogoče v živo (online) spremljati na billing sistemu z zadostno natančnostjo, da bi bilo kakršno koli obveščanje pravočasno – torej preden presežni strošek nastane. Vsi klici se namreč obračunavajo offline po t.i. CDR-jih in TAP datotekah. Uporabnike je mogoče obveščati le naknadno po obdelavi teh podatkov, torej ko presežni stroški že nastanejo. Operater si lahko kvečjemu v okviru svojih tehničnih zmožnosti prizadeva uporabnika pravočasno obvestiti, da bo kmalu dosegel končno omejitev. Uporabnik namreč lahko konča klic in že začne novega in mu do prejema obvestila o dosegu stroška 16 EUR že nastane strošek, ki presega 50 EUR. Še toliko bolj nemogoče je obveščanje fiksnih uporabnikov.

Na splošno je takih dogodkov, kjer uporabnik doseže 20 EUR izven paketa izredno malo, še manj pa je takih, ki se nastanka stroška ne zavedajo in nanj niso pripravljeni, ko pokličejo v tujino. V ta namen smo operaterji v posvetovanju predlagali alternativne rešitve za obvladovanje in preprečevanje visokih stroškov, ki nastanejo s klici na tuje številke v dražjih destinacijah. Nekatere rešitve je Agencija delno sprejela, vendar tudi te po svoje in brez ustreznega posveta z operaterji. Tako se načeloma lahko strinjamo, da bi presenečenja nad visokimi računi lahko preprečil učinkovit mehanizem za preprečevanje neželenih klicev v države izven EU (npr. t.i. wangiri prevare). Navedeni klici so tudi edina oblika (pre)visokih računov, zaradi katerih operaterji prejemo pritožbe končnih uporabnikov.

Z namenom preprečiti presenečenja nad stroškom klicev v tujino je Agencija nekoliko samovoljno dodala obveznosti predhodne mehanske najave cene teh klicev in določila tudi mejno ceno in podroben način glasovnega posnetka. Glede 9. člena Splošnega akta tako ni bilo nobenega posvetovanja, Agencija je v odgovorih na pripombe zgolj napovedala, da se podobna rešitev kot je predvidena za klice na premijske številke s Splošnim aktom o objavi informacij o veljavnih tarifah, predvidi tudi za obveščanje pred dražjimi klici v tujino. Žal pa je rešitev, kakšno si je Agencija zamislila v 9. členu Splošnega akta prav tako tehnično zelo težko izvedljiva, saj so tehnične zakonitosti, ki veljajo za klice na 090 in za klice v tujino precej različne. Tehnično namreč ni mogoče prilagajati najave klicev za posamezne destinacije, teh najav ni mogoče predvajati samo določenim ciljnim skupinam ali jih poljubno vklapljati in izklapljati za posamezne naročnike. Nabor števil 090 je namreč zelo omejen (za razliko od vseh tujih števil). Zaradi vseh posebnih tarifnih shem bi morali obvestila celo prilagajati vsakemu uporabniku. V kolikor se bo izkazalo, da je obvestilo ustrezen nadomestek obveščanja o doseganju pragov porabe, bi predlagali zvočno obvestilo, ki bi zgolj obveščalo uporabnika, da izvaja klic, ki je dražji od s splošnim aktom določene cene in ne točne cene klica glede na destinacijo in tarifo.

Prav tako je cena minute klica, ki jo je Agencija določila kot mejno vrednost za »dražje klice«, 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. V vsakem primeru je tudi rok za implementacijo izrazito prekratek in povsem neizvedljiv brez predhodnega razvoja. Predlagamo, da pred morebitno implementacijo Agencija izvede delavnico, kjer se dogovori način implementacije, ki v skladu z načelom sorazmernosti doseže zasledovani cilj preprečitve nastanka nenadejanih stroškov za končne uporabnike na najmanj obremenjujoč način za operaterje. Temu bi sledile ustrezne spremembe in dopolnitve Splošnega akta.

Menimo namreč, da ima AKOS zelo široka pooblastila in odgovornost oceniti vpliv na zavezance in koristi za potrošnike ter pretehtati učinke skladno s testom sorazmernosti in lahko to uveljavi v uravnoteženem besedilu Splošnega akta. Vsekakor bi bilo to bolj smotrno kot siliti operaterje v neživiljenjsko implementacijo pravil, ki ne prinašajo nikomur nobene koristi, povzročajo pa stroške, ki bodo v končni fazi bremenili potrošnike, in odgovornosti za ugotavljanje tehnične nezmožnosti, sorazmernosti in ustavnosti preložiti na sodišča skozi postopke nadzora in spore.

Vsled navedenega še enkrat prosimo naslovni organ, da izvede **delavnico**, na kateri bi strokovnjaki operaterjev za področje obračuna storitev in implementacijo IT rešitev pojasnili meje zmožnosti sistemov, v okviru katerih bi bilo smiselno iskati zakonito rešitev za zagotovitev ustrezne ravni varstva potrošnikov, ne da bi se jim s tem hkrati škodilo ter povzročalo dodatne stroške.

S spoštovanjem,

Martina Ferjančič, predsednica SOEK

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