

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS

Stegne 7
1000 Ljubljana

info.box@akos-rs.si

Ljubljana, 21. 7. 2023

Zadeva: **Predlog za spremembo Splošnega akta o razčlenjenem računu**

Spoštovani,

v Sekciji operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK)¹, pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarski zbornici Slovenije (GZS) smo člani v postopku tehnične implementacije Splošnega akta o razčlenjenem računu (Splošni akt), ki je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 57/2023 dne 19. 5. 2023, začel pa je veljati 18. 6. 2023.

Pri tehnični implementaciji smo naleteli na težavo, ki jo določa 2. odstavek 3. člena in sicer, prikazovanju naziva ponudnika premijske številke. Operaterji, člani SOEK, namreč nimamo neposrednega vpogleda v podatke glede naziva ponudnikov premijskih števil (zlasti tistih, ki imajo pogodbo sklenjeno z drugimi operaterji) in bi bilo pridobivanje teh podatkov in implementacija tega v obračun zahtevna in popolnoma nesorazmerna v primerjavi z doprinosom za potrošnika.

Na navedeno smo deloma že opozarjali v postopku oddaje pripomb na predlog Splošnega akta, a Agencija naših pripomb ni upoštevala v celoti oziroma je v odgovoru na podane pripombe izhajala iz napačnih predpostavk. Razumemo, da v pomanjkanju časa zaradi sprejemanja velikega števila splošnih aktov ni bilo mogoče opraviti podrobno posvetovanje in si ustvariti popolno sliko o dejanskem stanju in zmožnostih operaterjev. Agencija je v Odgovoru na pripombe zainteresirane javnosti k predlogu Splošnega akta o razčlenjenem računu z dne 12. 5. 2023 namreč navedla, da, »...operater te podatke od izvajalca že ima in jih z razmeroma enostavno spremembo in posledično majhnim dodatnim vložkom tudi navede na računu...«. Kot že navedeno zgoraj, posamični operater lahko razpolaga kvečjemu s podatki o nazivih ponudnikov, s katerimi ima sam vzpostavljeno pogodbeno razmerje, evidenca nazivov ponudnikov premijskih števil vseh operaterjev pa ni vzpostavljena. Tudi sicer je potrebno poudariti, da je vseh ponudnikov premijskih števil izredno veliko ter da se ti redno spreminjajo. Trenutne tehnične rešitve v postopku izdaje računov nimajo vzpostavljenih procesov, ki bi dostopale do takih podatkov (niti lastnih, niti tujih) in jih ustrezno obdelovale. Tehnična implementacija, potrebna za izpolnjevanje določil Splošnega akta, tako ne bi terjala le majhnih vložkov ter tudi ne bi bila tako enostavna, kot je brez posvetovanja z operaterji predpostavljala Agencija.

Dodatno bi želeli ponovno opozoriti na razumevanje obveze navedbe podatkov na razčlenjenih računih. Tako Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah (EECC) kot tudi Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) zahtevata zgolj, da se identiteta dobavitelja in trajanje

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.

storitve, ki jih ponudniki premijskih storitev zaračunajo končnemu uporabniku, navedejo na razčlenjenem računu. Zakonodajalec tako ni izrecno določil, da mora biti tak podatek naveden na osnovni razčlenitvi računa, kot je to predvidel npr. glede obveze brezplačnega pošiljanja računov z osnovno stopnjo razčlenitve (2. odstavek 177. člena ZEKom-2). Operaterji namreč poleg osnovne razčlenitve računa lahko ponujajo tudi račune z višjo stopnjo razčlenitve.

Menimo torej, da pri osnovni stopnji razčlenitve računa z navedbo podatkov iz 1. odstavka 3. člena Splošnega akta razkrijemo vse potrebne podatke, ki jih naročnik potrebuje za preverjanje in nadzor uporabe in zaračunanega zneska.

Operaterji lahko naročnikom ponudijo razčlenjeni račun višje stopnje, kjer lahko razkrijejo celotne 090 številke, kar operaterji lahko določijo v svojih pogojih. Menimo, da to ne bi bilo v nasprotju s 4. odstavkom 207. člena² ZEKom-2, saj je razkritje identitete dobavitelja, ki je razvidna iz same 090 številke, na razčlenjenih računih izrecno določeno v 4. odstavku 177. člena ZEKom-2.

Splošni akt pod pojem »razkritje identitete« določa navedbo številke, na kateri je bila izvedena storitev (tj. razkrita 090 številka, kot je navedeno zgoraj), kot tudi naziv ponudnika. Kot že navedeno, bi lahko operaterji na računih z višjo stopnjo razčlenjenosti zapisali tudi naziv ponudnika, če bi bil znan (v omrežju matičnega operaterja s povezavo na bazo poslovnih uporabnikov), pri čemer ponovno poudarjamo, da bi navedeno povzročalo le dodatno zmedo pri potrošnikih in nesorazmerna vlaganja glede na zasledovanj cilj, ki naj bi bil lažje proženje reklamacij. Identiteta dobavitelja je namreč razvidna že iz same 090 številke, naziv ponudnika pa takemu naročniku ne prinese nobenih dodatnih koristi. Potrebno se je zavedati, da v praksi naziv ponudnika, tj. naziv pogodbene stranke, ki je z operaterjem sklenila pogodbeno razmerje, ni vedno enak imenu storitve, ki se oglašuje v medijih. Naročnikom bi tako zapis naziva ponudnika predstavljal kvečjemu manjšo preglednost zaračunanih storitev, saj bi taki naročniki lahko napačno tolmačili, da jim je bila storitev napačno zaračunana, kar pa ne bi prispevalo k uspešnosti reklamacij, ampak kvečjemu obratno.

Agencijo zato vljudno naprošamo, da se sestane s predstavniki SOEK in njihovimi strokovnjaki za billing. Predlagamo termin za sestanek v koncu avgusta, na katerem bi vam lahko bolje predstavili naše tehnične omejitve in pomisleke ter se dogovorili glede morebitne dopolnitve Splošnega akta ali vsaj njegove interpretacije upoštevaje zmožnosti operaterjev in legitimne zasledovane cilje v korist potrošnikov. Izdaja računov namreč za operaterje predstavlja ključno komponento poslovanja.

S spoštovanjem,

Martina Ferjančič, predsednica SOEK

² (4) Operater na zahtevo naročnika izda razčlenjeni račun iz prejšnjega odstavka s takšno stopnjo členitve klicanih števil, da je zagotovljeno varovanje zasebnosti kličočih uporabnikov, ki so fizične osebe, in klicanih naročnikov tako, da se izpustijo ali prekrijejo zadnja tri mesta klicanih telefonskih števil. Klicanih števil operaterju ni treba prikriti:

1. pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
2. če je naročnik potrošnik ali
3. če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, zahteva nezakriti razčlenjeni račun in zahtevi priloži dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Operater razčlenjeni račun posreduje uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na računu prekrije.