

**Agencija za komunikacijska omrežja
in storitve RS
Stegne 7**

1000 Ljubljana

info.box@akos-rs.si

Ljubljana, 27.1.2022

Zadeva: **Pripombe k osnutku predloga Splošnega akta o objavi
informacij o veljavnih tarifah**

Zveza: Poziv AKOS z dne 23.12.2021- **opr. št. 0073-12/2021**

Spoštovani.

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (dalje AKOS) je dne 23.12.2021 objavila osnutek predloga Splošnega akta o objavi informacij o veljavnih tarifah ter zainteresirano javnost pozvala k posredovanju pripomb, ki jih je mogoče podati do 31.1.2022. Predlog splošnega akta je po oceni AKOS potreben zaradi nepreglednosti objavljenih cen premijskih storitev. AKOS tako predlaga uvedbo različnih načinov obveščanja kličočih za klice na številke iz območja oštevilčenja 090 ter za klice na številke 089. Splošni akt je pripravljen ob upoštevanju 132. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (dalje ZEKom-1).

Člani Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij pri Združenju za informatiko in telekomunikacije, Gospodarska zbornica Slovenije (dalje SOEK), smo predlog proučili in v nadaljevanju podajamo nekaj pomislekov ter predlagamo, da AKOS ne nadaljuje s sprejemom splošnega akta temveč skladno s prvim odstavkom 132. člena ZEKom-1 izda priporočilo. Menimo, da v konkretni zadevi ne gre za materijo ter problematiko, ki bi za storitve klicev na 090 in 089 narekovala potrebo po oblastnem urejanju.

1. Podlaga za izdajo predlaganega splošnega akta

Podlaga za izdajo Splošnega akta je 132. člen ZEKom-1, ki AKOS res daje potrebno pravno podlago, po naši oceni vendarle pomeni pretirano regulacijo. Ugotovitev AKOS, s katero se utemeljuje splošni akt, je preveč pavšalna, da bi lahko pojasnila in utrdila tako strog pristop k urejanju te problematike:

Agencija ugotavlja, da maloprodajne cene premijskih storitev, ki se od operaterja do operaterja praviloma razlikujejo, pogosto niso objavljene pregledno in v preprosto dostopni obliki, kar lahko klicateljem povzroči visoke nepredvidene stroške. Ker zaradi nepreglednih objav ni na voljo ustreznih in kakovostnih informacij, agencija s tem splošnim aktom predpisuje dodatne načine objave cen za uporabo premijskih storitev, in sicer preko govorne najave cene neposredno pred vzpostavitvijo klica oziroma s pošiljanjem naknadnega SMS obvestila.

Prvi odstavek 132. člena opredeljuje, da AKOS da se doseže željena transparentnost informacij, ki morajo biti na voljo končnim uporabnikom, izda priporočila, ki vključujejo dodatne zahteve glede oblike, v kateri morajo biti informacije objavljene. AKOS celo spodbuja operaterje k samoregulativnim oziroma koregulativnim ukrepom. Priporočila ter prostovoljni kodeksi ravnanja, bi po oceni zakonodajalca že lahko dosegli željeni učinek, bistveno je to, da AKOS pred oblastnim ukrepanjem s splošnim aktom, skuša doseči ureditev problematike, če je ta identificirana oziroma izpostavljena. Šele če AKOS ugotovi, da obveznost iz prvega odstavka ni upoštevana, lahko s splošnim aktom predpiše ukrepe, da se doseže jasnost, izčrpnost ter ustrezna oblika objavljenih informacij. Menimo, da je namen splošnega akta širši – zagotovitev transparentnosti informacij za vse storitve ki jih zagotavlja operater in ne samo za posamične storitve, kot so npr. klici na 090 in 089. AKOS bi se tako lahko odločil bodisi za izdajo priporočila, bodisi za pristop s spodbujanjem prostovoljnega urejanja. Operaterji ne beležimo, da bi bila takšna pobuda dana in spregledana oziroma zavrnjena, da bi tako obstajal razlog za določitev ukrepov iz drugega odstavka 132. člena.

Predstavitev potrebe po izdajo splošnega akta ne obsega utemeljitve, da informacije pogosto niso objavljene. Hiter pregled omogoča zanesljivo oceno, da so vse potrebne informacije pri članih SOEK na voljo:

A1 Slovenja: <https://www.a1.si/pomoc-in-informacije/ceniki>

Telekom Slovenije: <https://www.telekom.si/zasebni-uporabniki/ponudba/telefonija/storitve/premijske-stevilke-090>

Telemach: <https://telemach.si/wp-content/uploads/2020/08/Cenik-klicev->

[na-090.pdf](#)

T-2: <https://www.t-2.net/cenik-klicev-090>

HoT:

https://www.hot.si/Cenik_klicev_na_komercialne_in_osebne_stevilke.pdf

S splošnim aktom AKOS posega v pravno-poslovne ureditve povsem komercialnih nereguliranih storitev, ki se izvajajo že desetletja, operaterji, člani SOEK pa ne beležimo nenadnih sprememb, ki bi v odnosu do končnih uporabnikov slednjim poslabšale pogoje ali povzročile bistvene spremembe. Prepričani smo, da smo operaterji v zadnjem desetletju kljub porastu storitev, ki jih zagotavljamo, uspeli zagotoviti končnemu uporabniku vse potrebne informacije, ki jih ta potrebuje, da se informirano odloči o storitvi, ki jo želi opraviti ali do nje dostopiti. Klici na premijske storitve ki se zagotavljajo preko 090 in 089 so zgolj delček vseh storitev, ki so uporabnikom na voljo in pri katerih ni končni uporabnik niti najmanj prikrajšan za vse relevantne informacije. Urejanje s splošnim aktom se zdi res pretirano in izsiljeno iz razlogov, ki pa jih ta splošni akt ne bo rešil.

S splošnim aktom, AKOS tik pred sprejemom ZEKom2, zahteva uveljavitev sprememb v poslovanju, ki terjajo precej prilagoditev zalednih sistemov, kar nenazadnje, za majhen učinek, povzroča tudi povsem nepotrebne stroške. Dodajamo, da bo implementacija predlagane obveznosti tehnično zahtevna, prav tako pa se odpira več vprašanj v zvezi z njeno izvedbo (kateri operater je dolžan predvajati zvočno najavo, kadar ponudnik storitve 090 in naročnik nista pri istem operaterju, sprememba bo potrebna tudi pri ponudnikih 090, ki so skladno s pogodbami z operaterji sedaj dolžni predvajati najavo, izmenjava podatkov o cenah med operaterji idr.). Iz tega razloga je tudi rok dveh mesecev, ki ga določa 6. člen predloga za uskladitev z zahtevami iz splošnega akta, bistveno prekratek. Implementacijo, če bi bila potrebna v primeru, da AKOS ne bi upošteval predloga, da se splošni akt ne sprejme, bi operaterji lahko izvedli v roku 9 mesecev, a ne manj kot v 6 mesecih.

Operaterji tudi ne poročajo, da bi bila problematika klicev na storitve z dodano vrednostjo problematične v smislu velikega števila reklamacij.

Če ima AKOS drugačne podatke, bi bilo prav, da jih predstavi.

Ugotavljamo, da AKOS ni izčrpal možnosti urejanja po prvem odstavku 132. člena, kar pa bi morala izvesti zaradi več pomembnih vidikov:

- Bliža se sprejem ZEKom-2, ki ohranja prostovoljnost ureditve ter tudi drugače ureja zagotovitev preglednosti (197. člen ne zajema drugega odstavka 132. člena).
- Blažje urejanje s priporočilom oziroma prostovoljnim urejanjem.
- Ocena obsega problematike.

2. Novi Zakon o elektronskih komunikacijah

Ugotavljamo da je predlog ZEKom-2 v državnem zboru in se je zakonodajni postopek sprejema že pričel.

Že površna primerjava pokaže, da se določili 132. člena ZEKom-1 in 197. člena ZEKom-2 bistveno razlikujeta – skladno s 197. členom, bi moral biti predmetni splošni akt prilagojen ZEKom-2 skoraj nemudoma in to tako, da bi se ukrepa iz 4. in 5. člena predmetnega splošnega akta morala bistveno prilagoditi (*....da se takšne informacije sporočijo neposredno pred vzpostavitvijo klica, ...*). Če že pristanemo na utemeljitev, da je podlaga splošnemu aktu drugi odstavek 132. člena ZEKom-1, lahko ugotovimo, da 197. člen ZEKom-2, določil danes veljavnega 132. člena ZEKom-1 sploh ne zajema.

Torej bi operaterji izvedli prilagoditev, ki skladno z ZEKom-2 sploh ne bi bila več potrebna.

Vendarle pa tudi 197. člena predloga ZEKom-2 ohranja možnost prostovoljnega urejanja, kar bi verjetno bil učinkovit pristop, če bi se zagotovilo, da h kodeksu pristopi zadostno število operaterjev.

Nadalje 319. člen. predloga ZEKom-2 predvideva, da z dnem uveljavitve tega zakona prenehajo veljati podzakonski predpisi, splošni akti in statut, izdani na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah. Iz tega razloga je sprejemanje splošnega akta na podlagi ZEKom-1, v času, ko je predviden sprejem ZEKom-2 v obdobju največ nekaj mesecev, povsem nesmiseln in neprimeren.

3. Varstvo potrošnika pred nepoštenimi poslovnimi praksami

V predlogu splošnega akta sicer ni predstavljen obseg problematike netransparentnosti informacij, a bi v zvezi s storitvijo, ki se zagotavlja po večini končnim uporabnikom, ki so potrošniki, izpostavili Zakon o varstvu

potrošnikov ter Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami. Tržni inšpektorat ima vsa pooblastila, da ukrepa zoper ponudnike storitev z dodano vrednostjo, ki kličočim ne zagotovijo informacij oziroma dajejo zavajajoče informacije. Menimo, da so prav ponudniki storitev 090 tisti, ki se skladno z navedenimi zakoni štejejo za »podjetje, ki opravlja pridobitno dejavnost« preko storitev 090 in bi skladno z navedenima zakonoma morali zagotoviti te informacije uporabnikom njihovih storitev. Navedeno potrjuje tudi dejstvo, da operaterji ne oglašujemo premijskih storitev 090, prav tako pa praviloma večji del dohodka iz naslova teh storitev, ki jih plačujejo potrošniki, pripada ponudnikom ter storitev 090.

Na podlagi navedenega predlagamo, da vsaj do sprejema ZEKom-2 iz javne obravnave umaknete predmetni splošni akt, razprava pa naj se nadaljuje po potrebi po sprejemu ZEKom-2, skladno s pravili, ki bodo veljali naslednje obdobje. Prepričani smo, da ZEKom-2 ne nudi ustrezne pravne podlage, da bi predmetni splošni akt veljal tudi po uveljavitvi ZEKom-2. Celo več, prepričani smo, da se 4. in 5. člen Splošnega akta ne bi mogla/smela več uporabljati. Izvesti prilagoditev, ki terja kar nekaj posegov v obstoječe poslovne modele, pa je za tako kratek čas, ob oceni, da problematika ni obsežna, pretirana zahteva.

Predlagamo, da predmetne pripombe preučite, za pojasnila smo vam seveda na voljo.

Predlagamo tudi, da **AKOS izvede javen posvet.**

S spoštovanjem,

Martina Denovnik
Predsednica SOEK

