



Zadeva: **Odgovor na mnenja in pripombe zainteresirane javnosti na objavljen Predlog Splošnega akta o objavi informacij o veljavnih tarifah**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: *agencija*) je na podlagi 1. točke drugega odstavka 132. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US, 81/15, 40/17 in 189/21 – ZDU-1M; v nadaljevanju: ZEKom-1) na svoji spletni strani dne 23. 12. 2021 objavila Predlog Splošnega akta o objavi informacij o veljavnih tarifah (v nadaljevanju: predlog splošnega akta) ter pripadajočo obrazložitev za navedeni predlog splošnega akta. Zainteresirano javnost je pozvala, da do dne 31.1.2022 posreduje pripombe, predloge ali dopolnitve k predlogu splošnega akta.

V zgoraj določenem roku je agencija prejela mnenja in pripombe naslednjih deležnikov:

- Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij pri Združenju za informatiko in telekomunikacije, Gospodarska zbornica Slovenije, Dimičeva 13, 1504 Ljubljana (v nadaljevanju: *SOEK*)
- A1 Slovenija, d.d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: *A1 Slovenija*)
- Telekom Slovenije, d.d., Cigaletova 15, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: *Telekom Slovenije*)

Agencija je dne 7. 2. 2022 objavila prejete pripombe zainteresirane javnosti. Skladno s tretjim odstavkom 204. člena ZEKom-1 agencija v nadaljevanju povzema trditve, mnenja in predloge, nanje odgovarja ter navaja način, kako so bile upoštevane, oziroma razloge, zaradi katerih niso bile upoštevane.

V nadaljevanju so podani povzetki posameznih pripomb in odgovori agencije na posamezne konkretne predloge ali vprašanja.

SOEK v uvodu predlaga, da naj agencija ne nadaljuje s sprejemom splošnega akta, temveč skladno s prvim odstavkom 132. člena ZEKom-1 izda priporočilo. SOEK meni, da v konkretni zadevi ne gre za materijo ter problematiko, ki bi za storitve klicev na 090 in 089 narekovala potrebo po oblastnem urejanju.

SOEK se strinja, da 132. člen ZEKom-1 agenciji res daje potrebno pravno podlago, a bi sprejem splošnega akta pomenil pretirano regulacijo. Prvi odstavek 132. člena opredeljuje, da agencija, 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. Agencija celo spodbuja operaterje k samoregulativnim oziroma koregulativnim ukrepom. Priporočila ter prostovoljni kodeksi ravnanja bi že lahko dosegli željeni učinek. AKOS bi moral pred oblastnim ukrepanjem s splošnim aktom skušati doseči ureditev problematike, če je ta identificirana oziroma izpostavljena. SOEK nadalje navaja, da šele če agencija ugotovi, da obveznost iz prvega odstavka ni upoštevana, lahko s splošnim aktom predpiše ukrepe, da se doseže jasnost, izčrpnost ter ustrezna



oblika objavljenih informacij.

Po mnenju SOEK 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. Agencija bi se po njihovem mnenju tako lahko odločila bodisi za izdajo priporočila, bodisi za pristop s spodbujanjem prostovoljnega urejanja. Navajajo, da operaterji ne beležijo, da bi bila takšna pobuda dana in spregledana oziroma zavrnjena, da bi tako obstajal razlog za določitev ukrepov iz drugega odstavka 132. člena.

Družbi A1 Slovenija ni jasno, zakaj se agencija loteva urejanja problematike na prisilen način, ko so vendar na voljo druge oblike oblastnega posega, ki bi bile glede na tematiko mnogo primernejše (npr. priporočilo). Navajajo, da je ponujanje storitev z dodano vrednostjo preko klica le eden od komercialnih načinov nujenja te storitve, a je najtežje reguliran prav po ZEKom-1, predlagani splošni akt pa bi še zaostрил ureditev, kar je po oceni A1 Slovenija, glede na možnosti, ki so na voljo za ureditev problematike, če ta sploh obstaja, pretiran poseg v svobodno gospodarsko pobudo.

Telekom Slovenije ugotavlja, da predmetni splošni akt pomeni uvajanje nerelevantne in nepotrebne storitve v času, ko se na vseh področjih soočamo z veliko težavami in kriznimi situacijami. Telekom Slovenije tako stoji na stališču, da je urejanje predmeta vsebine predvidenega Splošnega akta na takšen način nepotrebno, nenujno in neprimerno.

Agencija odgovarja, da iz prvega in drugega odstavka 132. člena ZEKom-1 izhaja, da agencija »lahko« ... »izdaja priporočila,« prav tako pa »lahko« določeno problematiko uredi s splošnim aktom, pri čemer je potrebno poudariti, da agenciji ni potrebno v prvem koraku izdati priporočilo in šele kasneje, v kolikor priporočilo ni bilo upoštevano, dodatno še splošni akt. Agencija izdaja priporočila izjemoma le v primerih, ko v zakonodaji nima podlage za izdajo splošnega akta. Sprejem splošnega akta v tovrstnih primerih za številke ali storitve, ki so predmet posebnih cenovnih pogojev izrecno predvideva tudi 1. točka drugega odstavka 129. člena ZEKom-1.

V prvotni obrazložitvi in nadaljevanju tega odgovora pojasnjeni razlogi, pa tudi s strani operaterjev podane pripombe, vključno s predlogom, naj agencija izda priporočilo, agencijo utrjujejo v zaključku, da končni uporabniki trenutno nimajo na voljo ustreznih in kakovostnih informacij, ki so predmet posebnih cenovnih pogojev, zato je sprejem predlaganega splošnega akta za ureditev področja nujen potreben.

Sprejem ustreznih splošnih aktov sodi med pristojnosti, ki jih agenciji daje že sam ZEKom-1 (prim. 172. člen), zato ne gre za »oblastno urejanje«. Pri tem agencija, tudi glede na vsebino podanih pripomb (iz katerih izhaja, da operaterji niso naklonjeni seznanjanju s ceno klica neposredno pred vzpostavitvijo klica, prav tako so nekritični do sedanjega stanja na področju objave relevantnih informacij), ocenjuje, da predhodni sprejem priporočila v ničemer ne bi pripomogel k ureditvi problematike. Temeljne zahteve in izhodišča namreč operaterjem nalaga že sam zakon, vendar operaterji doslej niso bili dovolj proaktivni, saj stanje na področju transparentnosti cen za premijske storitve ni optimalno. Določanje konkretnjših zavez glede cenovnih pogojev premijskih storitev s priporočilom pa po oceni agencije ne bi bilo ustrezno. Priporočilo namreč ni zavezujoče. Zato bi lahko povzročilo različno ureditev pri posameznih operaterjih (npr. eni bi pred klicem opozarjali na ceno klica, drugi pa ne), posledično pa neenak in negotov položaj končnih uporabnikov. Prav temu se želi



agencija izogniti. Prizadeva si namreč, da bi bil položaj končnih uporabnikov karseda poenoten in predvidljiv.

Glede tega je tudi zakonodajalec že ob sprejemanju ZEKom-1 pojasnil, da je končnim uporabnikom potrebno omogočiti enostavno primerjavo cen različnih storitev, ki so na voljo na trgu, na podlagi informacij, objavljenih v preprosto dostopni obliki. Jasna in nedvoumna objava cen za posamezno blago oz. storitev (kot je na primer to v konkretnem primeru za klice na premijske številke) je na vseh življenjskih področjih povsem običajna, široko razširjena in predstavlja tisti minimalni standard, ki ga potrošniki in drugi končni uporabniki smejo upravičeno pričakovati tudi od operaterjev.

Še posebno pozornost si področje zasluži glede na relativno visoko ceno tovrstnih klicev na premijske številke. Že ena minuta tovrstnega klica (katerega cena je lahko tudi 2,99 EUR z DDV in celo več) namreč lahko doseže skoraj polovico celotnega mesečnega stroška najugodnejših mobilnih paketov, ki jih ponujajo določeni operaterji (npr. 7,99 EUR z DDV).

Poleg tega način uporabe tovrstnih storitev nekoliko odstopa od siceršnjega pravno poslovnega odnosa med operaterji in končnimi uporabniki. Medtem ko je za ostale storitve, ki jih operaterji zaračunavajo svojim naročnikom, značilna določena stalnost, ponovljivost in tudi predvidljivost (npr. mesečna naročnina, istovrstni mesečni stroški, ki se ponavljajo v vsakem obračunskem obdobju), pa je za te storitve praviloma bolj značilen izreden (ad-hoc) način njihove uporabe. Tudi zato bi moralo biti informiranje o cenah oz. pogojih uporabe teh storitev deležno posebne pozornosti.

Agencija torej ocenjuje, da je bistvena rešitev, ki narekuje sprejem predlaganega splošnega akta: da morajo biti kupci (končni uporabniki) seznanjeni s ceno, po kateri naročajo (in plačujejo) svoje storitve takšen najnižji skupni imenovalac, ki bi moral biti samoumeven.

SOEK navaja, da obrazložitev predloga splošnega akta ne obsega utemeljitve, da informacije pogosto niso objavljene. Nasprotno SOEK zatrjuje, da hiter pregled omogoča zanesljivo oceno, da so vse potrebne informacije pri članih SOEK na voljo in v podkrepitev svoje navedbe podaja povezave na spletne strani, ki naj bi vsebovale cenike klicev na premijske številke posameznih operaterjev.

Agencija ne zatrjuje, da informacije glede cen klicev na premijske številke niso objavljene, temveč, da so cene objavljene, vendar na neustrezen in nepregleden način.

Agencija se SOEK-u zahvaljuje za posredovanje povezav do spletnih strani, na katerih so objavljeni obsežni dokumenti s cenami petih operaterjev za klice na premijske številke 090. Vendar agencija pri tem ugotavlja, da operaterji svojim končnim uporabnikom teh informacij ne zagotavljajo na tak način. Predložene ciljne spletne povezave namreč v naročniških pogodbah (in spremljajoči dokumentaciji) praviloma niso navedene, pač pa se le-te sklicujejo zgolj na osnovne spletne strani operaterjev:

- v primeru A1 Slovenija naročniška pogodba navaja, da je »cenik« objavljen na www.a1.si¹,

1

https://www.a1.si/documents/927877/974034/A1_MOB_Narocniska_pogodba_pravne_osebe_JUN19+%25281%2529.pdf/48f98f82-edbd-95bf-ddf5-d4fe5db0160e?t=1626518400095



- v primeru Telekoma Slovenije naročniška pogodba² navaja: »SPU, PP, prodajna ponudba, cenik in navodila so dostopni na spletnem mestu Telekoma Slovenije: <http://www.telekom.si> ter na prodajnih mestih«,
- v primeru Telemacha naročniška pogodba³ navaja: »Splošna vsebina naročniškega razmerja je dostopna na www.telemach.si/moji-pogoji«,
- v primeru T-2 pa splošni pogoji navajajo⁴, da so ceniki »naročnikom dostopni na spletni strani www.t-2.net«,
- v primeru Hot mobil agencija ne razpolaga s primerom naročniške pogodbe, zato primerjava ni predstavljena.

Spletne povezave, ki jih je SOEK posredoval agenciji (ki omogočajo vpogled v konkretni cenik), se torej razlikujejo od tistih, ki jih operaterji običajno nudijo svojim končnim uporabnikom, zlasti naročnikom. Končni uporabniki morajo torej želeni cenik in nato ceno šele poiskati na operaterjevi spletni strani, z neposredno povezavo pa po informacijah agencije ne razpolagajo.

Ob iskanju relevantnih informacij na spletu in pregledu posameznih spletnih strani operaterjev pa agencija ugotavlja naslednje stanje:

T-2 (<https://www.t-2.net>):

- nikjer na operaterjevi glavni spletni strani se ne pojavi beseda »cenik« ali »090«, niti čisto spodaj ne. Komercialne vsebine imajo prednost),
- šele klik na težko opazen gumb levo zgoraj omogoči vstop v dodatno rubriko »Izberi si«, kjer je možno izbrati rubriko »Ceniki« in nato »Cenik klicev 090«,
- iskani »Cenik klicev 090« je od glavne spletne strani oddaljen tri klike,
- iskalnik na operaterjevi spletni strani za geslo »090« vrne več zadetkov, želeni cenik je šele na tretjem mestu,
- »Cenik klicev 090« je razčlenjen glede na to, v omrežju katerega operaterja se nahaja številka »090«, zaradi česar je cenik za potrošnika dodatno nepregleden ,
- cenik je obsežen, saj zajema skoraj 1000 vrstic (številka 090),
- spletni brskalnik Google za iskano geslo »t2 cenik 090« kot prvi zadevek ponudi povezavo do zelenega cenika (<https://www.t-2.net/cenik-klicev-090>), kar je ustrezno.

Telemach (<https://telemach.si/>)

- na operaterjevi spletni strani imajo komercialne vsebine prednost. Šele na dnu spletne strani se nahaja slabo viden gumb »Dokumenti in ceniki« ,
- iskani Cenik klicev na premijske številke (090) je šele na enajstem mestu (med vsemi ceniki),
- iskani Cenik klicev na premijske številke (090) je zelo obsežen, saj vključuje kar 18 strani A4,
- iskani Cenik klicev na premijske številke (090) je od glavne spletne strani oddaljen dva klika, kar je ustrezno,

² s primerom naročniške pogodbe razpolaga agencija

³ s primerom naročniške pogodbe razpolaga agencija

⁴ https://www.t-2.net/sites/www.t2.si/files/splosni_pogoji_poslovanja_1.pdf

- iskalnik na operaterjevi spletni strani za geslo »090« vrne več zadetkov, želeni cenik je na drugem mestu,
- spletni brskalnik Google za iskano geslo »telemach cenik 090« kot prvi zadetek ponudi povezavo do želenega cenika, kar je ustrezno.

Telekom Slovenije (<https://www.telekom.si/zasebni-uporabniki>):

- na operaterjevi spletni strani imajo komercialne vsebine prednost. Neopazen, povsem na dnu spletne strani se nahaja slabo viden gumb »Ceniki«,
- pod rubriko »Premijske storitve« je na voljo 9 podrubrik, pod nobeno pa ni iskanega cenika (torej dokumentov, ki so dostopni na povezavi SOEK: https://www.telekom.si/PodporaObrazci/seznam_mobilnih_in_stacionarnih_premijskih_h_telefonskih_stevilk_090_telekoma_slovenije.pdf),
- prav tako iskanega cenika ni med 29 podrubrikami rubrike »Cenik Mobilne storitve Dodatne storitve«,
- število vseh možnih rubrik in podrubrik ter členjenost samih cenikov je enormna, zato je iskanje relevantnih cen oteženo in nepregledno. Informacije o cenah niso preprosto dostopne,
- iskalnik na operaterjevi spletni strani za geslo »090« vrne več zadetkov; zelena povezava je na prvem mestu <https://www.telekom.si/zasebni-uporabniki/ponudba/telefonija/storitve/premijske-stevilke-090>, vendar pa je iskani dokument oddaljen dva klika,
- na povezavi sta objavljena 2 ločena dokumenta: »090 številke drugih operaterjev za mobilne in stacionarne klicatelje Telekoma Slovenije« in »Seznam mobilnih in stacionarnih premijskih števil 090 Telekoma Slovenije« kar dodatno otežuje iskanje zelene cene in končne uporabnike lahko zmede,
- noben od objavljenih dokumentov ni poimenovan kot »cenik«, kar končne uporabnike lahko zmede poraja se dvom, ali gre za ustrezne, verodostojne in posodobljene informacije o veljavnih cenah in tarifah,
- na isti povezavi operater ponuja svoje storitve v dokumentu »Poslovni uporabniki, ki želite postati ponudniki storitev na premijski številki 090,« kar dodatno otežuje iskanje zelene cene in končne uporabnike lahko zmede,
- spletni brskalnik Google za iskano geslo »telekom slovenije cenik 090« kot prvi zadetek ponudi povezavo do obravnavane povezave, kar je ustrezno.

Hot mobil (<https://www.hot.si>):

- komercialne vsebine imajo na operaterjevi spletni strani prednost. Šele na dnu spletne strani se nahaja slabo viden gumb »Pogoji uporabe in cenik«,
- Iskani cenik klicev na komercialne in posebne številke obsega kar 24 strani https://www.hot.si/Cenik_komercialne_osebne_veljavni_od_2020-10-05.pdf,
- operater na svoji spletni strani nima iskalnika,
- spletni brskalnik (www.google.si) za iskano geslo »hot mobil cenik 090« kot prvi zadetek ponudi povezavo do želenega cenika, kar je ustrezno.



A1 (<https://www.a1.si/>):

- iskalnik na operaterjevi spletni strani za iskano geslo »090« vrne 4 zadetke: 3 izdelke v operaterjevi spletni trgovini in eno nerelevantno obvestilo, kar ni ustrezno,
- povezava do rubrike »Ceniki« je neopazna in povsem na dnu spletne strani, komercialne vsebine imajo prednost,
- iskani »Cenik klicev na 090 komercialne številke« je od glavne spletne strani oddaljen dva klika, kar je ustrezno,
- Cenik klicev na 090 komercialne številke obsega kar 22 strani A4 s preko 600 posameznimi številkami,
- spletni brskalnik Google za iskano geslo »a1 cenik 090« kot prvi zadetek ponudi <https://www.a1.si/pomoc-in-informacije/ceniki>; kot drugi zadetek pa povezavo do dokumenta⁵, za katerega agencija dvomi, da predstavlja operaterjev veljavni cenik (kot operaterjev naslov je na primer še vedno naveden stari naslov Šmartinska 134b,1000 Ljubljana).

Zgoraj navedeno potrjuje navedbe agencije ob objavi predloga Splošnega akta, da objava cen pri vseh operaterjih ni dovolj pregledna in podana v preprosto dostopni obliki.

Kot zgoraj pojasnjeno, pa glede tega agencija ocenjuje, da zgolj s sprejemom priporočila, ne bi bilo mogoče doseči zastavljenega cilja in zelene transparentnosti.

SOEK meni, da agencija s splošnim aktom posega v pravno-poslovne ureditve povsem komercialnih nereguliranih storitev, ki se izvajajo že desetletja, in da operaterji, člani SOEK ne beležijo nenadnih sprememb, ki bi v odnosu do končnih uporabnikov slednjim poslabšale pogoje ali povzročile bistvene spremembe. Prepričani so, da so operaterji v zadnjem desetletju kljub porastu storitev, ki jih zagotavljajo, uspeli zagotoviti končnemu uporabniku vse potrebne informacije za informirano odločitev o storitvi, ki jo želi opraviti ali do nje dostopati. 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 jim zdi res pretirano in izsiljeno iz razlogov, ki jih ta splošni akt po prepričanju SOEK ne bo rešil.

Agencija se strinja, da gre pri klicih na premijske številke za povsem komercialno storitev, vendar s predmetnim splošnim aktom ne posega v pravno-poslovno ureditev same storitve, temveč zgolj v (način) objave informacij o tej storitvi. Agencija tako z obravnavanim splošnim aktom ne predpisuje cen ali sicer pravno posega v navedeno storitev, temveč skladno z zakonom predpisuje način, da se bodo naročnikom zagotovile bolj pregledne in kakovostne informacije o cenah klicev na premijske številke. Dejstvo, da je cena storitve neregulirana, se odraža tudi na cenah klicev, ki so posledično med operaterji povsem različne, po ugotovitvah agencije se te razlikujejo tudi za več kot 50%. Poleg navedene različnosti cen med operaterji pa ima, po ugotovitvah agencije, tudi vsak operater več kategorij premijskih klicev oziroma njihovih cen, kar pri povprečnem uporabniku povzroča dodatno zmedo in povečuje nepreglednost.

⁵ https://www.a1.si/documents/927877/1977870/A1_FIX-rez_TEL_Cenik_090_kategorije_APR17.pdf/b87a0213-80f8-2f95-714b-a5cc8feb1340?t=1628257348915



Nedvomno je bil namen zakonodajalca, da operaterji svojim naročnikom zagotovijo pregledne, primerljive, ustrezne in posodobljene informacije o vseh veljavnih cenah in tarifah. Temu sledi tudi predlagani splošni akt, zlasti 3. člen tako predvideva določene rešitve za povečanje transparentnosti informacij za vse storitve. Iz ZEKom-1 pa ne izhaja, da bi bilo transparentnost za vse storitve potrebno zagotavljati zgolj na en poenoten način. Kaj takega že po naravi stvari najverjetneje tudi ne bi bilo mogoče (npr. če naročnik sploh ne opravlja klica, mu neposredno pred vzpostavitev klica tudi informacij ni moč sporočiti). Res pa je agencija v predlaganem splošnem aktu posebno pozornost namenila prav maloprodajnim cenam premijskih storitev, saj za le-te, kot že večkrat pojasnjeno, ugotavlja, da niso objavljene dovolj pregledno in v preprosto dostopni obliki.

Agencija seveda pozdravlja kakršnekoli predloge, ki bi pripomogli tudi k povečanju transparentnosti informacij o (drugih) veljavnih cenah in tarifah. Zato bo tudi v prihodnje podrobno spremljala področje in po potrebi sprejela dodatne ukrepe za povečanje transparentnosti. Iz prejetih pripomb pa žal ni uspela izluščiti konkretnih predlogov, katera področja in na kakšen način naj se še dodatno oziroma ustrezneje uredijo. Če SOEK oz. operaterji ocenjujejo, da je potrebno dodatno optimizirati ureditev tudi za druge storitve, bo takšnim predlogom agencija vedno prisluhnila

SOEK še navaja, da s splošnim aktom agencija tik pred sprejemom ZEKom-2, zahteva uveljavitev sprememb v poslovanju, ki terjajo precej prilagoditev zalednih sistemov, kar nenazadnje, za majhen učinek, povzroča tudi povsem nepotrebne stroške. Dodaja, 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.). Menijo, da je iz tega razloga tudi rok dveh mesecev, ki ga določa 6. člen predloga splošnega akta za uskladitev z zahtevami iz splošnega akta, bistveno prekratek. Implementacijo, če bi bila potrebna v primeru, da agencija ne bi upoštevala predloga, da se splošni akt ne sprejme, bi operaterji lahko izvedli v roku 9 mesecev, a ne manj kot v 6 mesecih.

Tudi A1 Slovenija zatrjuje, da je glede na obsežne prilagoditve, ki bi bile potrebne, za implementacijo predviden rok 2 mesecev absolutno prekratek. Agencijo poziva, naj, če bo nadaljevala s sprejemom tega splošnega akta ne glede na prihajajoči ZEKom-2, zagotovi dovoljšen čas za implementacijo, kar je po strokovni oceni družbe A1 Slovenija vsaj 6 mesecev.

Telekom Slovenije navaja, da bi predlog zaradi uvedbe povsem nove storitve v obsežnem zaporedju obstoječih omrežnih gradnikov, ki so potrebni za izvajanje storitev 090, pomenil dodatno kompleksnost v telekomunikacijskem omrežju in s tem posledično zmanjšanje razpoložljivosti 090 storitev. S časom poslušanja odzivnika bi se dodatno prometno obremenila tudi celotna veriga omrežnih elementov in povezav med njimi, kar bi bilo v operaterjevo neposredno škodo, saj bi bil odzivnik skladno s predlogom za vse uporabnike brezplačen. Navedena storitev bi zahtevala tudi veliko kompleksnost integracije te storitve v omrežje Telekoma Slovenije, ki obsega različne tehnologije in bi kot taka časovno večkratno preseгла čas, predviden za implementacijo v predlogu akta.



Agencija odgovarja, da je to področje potrebno ustrezneje urediti zaradi zaščite končnih uporabnikov, v skladu z veljavno zakonodajo. Pri tem opozarja, da v tem trenutku časovnica za uveljavitev ZEKom-2 ni jasna, več v zvezi s tem pa agencija odgovarja v nadaljevanju.

Agencija ob pregledu objavljenih cenikov ugotavlja, da se objavljene premijske številke združujejo v manj kot 15 cenovnih kategorij, znotraj katerih so cene enake. To pomeni, da bi ob označevanju posameznih premijskih števil z atributom cenovne kategorije, snemanje cenovnih najav predstavljalo relativno majhno zahtevnost (do 15 različnih najav), pa tudi vzdrževanje takšne baze ne bi predstavljalo velike obremenitve. Pred vzpostavitvijo povezave bi izvorni operater moral iz številke razbrati cenovno kategorijo in namesto tona pozivanja predvajati najavo z navedbo kategoriji pripadajoče cene. Za takšen poseg v omrežje bi po mnenju agencije za izvedbo zahtev splošnega akta zadoščal štirimesečni rok, zato bo agencija upoštevala predloge SOEK in operaterjev ter bo podaljšala rok za implementacijo sprememb na štiri mesece.

Očitek o škodi in celo morebitnem zasičenju omrežij, ki naj bi jo operaterju povzročala glasovna sporočila, je po mnenju agencije brezpredmeten, saj lahko ta sporočila (ki ne bodo trajala več od 6 sekund) predvaja npr. namesto tona pozivanja. Izvedba je prepuščena izvornim operaterjem, saj oni zagotavljajo usmerjanje klicev do premijskih storitev, tvorijo cenike, zaračunavajo klice svojim končnim uporabnikom in poznajo možnosti lastnega omrežja ter s tem povezane možne rešitve.

SOEK zapiše, da operaterji tudi ne poročajo, da bi bila problematika klicev na storitve z dodano vrednostjo problematične v smislu velikega števila reklamacij in poziva agencijo, da če ima drugačne podatke, naj le-te predstavi.

Agencija pojasnjuje, da s podatki o prejetih reklamacijah razpolagajo operaterji, ocenjuje pa, da število reklamacij samo po sebi ne odraža vseh razsežnosti obravnavane problematike. Ni namreč nujno, da se končni uporabniki odločijo za vložitev reklamacije. Prav tako mora agencija skrbeti za visoko raven varstva potrošnikov (197. člen ZEKom-1).

Člani SOEK ugotavljajo, da agencija ni izčrpala možnosti urejanja po prvem odstavku 132. člena, kar bi po njihovem mnenju 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.*

SOEK navaja, da je predlog ZEKom-2 v državnem zboru in da se je zakonodajni postopek sprejema že pričel. Po ugotovitvah SOEK se določili 132. člena ZEKom-1 in 197. člena ZEKom-2 bistveno razlikujeta, kar pomeni, da bi moral biti predmetni splošni akt prilagojen skladno s 197. členom 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, ...). Po prepričanju SOEK 197. člen ZEKom-2 določil danes veljavnega 132. člena ZEKom-1 ne zajema, in da bi



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

SOEK še navaja, da 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. SOEK navaja tudi 319. člen. predloga ZEKom-2, ki predvideva, da z dnem uveljavitve tega zakona prenehajo veljati podzakonski predpisi, splošni akti in statut, izdani na podlagi ZEKom-1. Iz tega razloga SOEK meni, da je sprejemanje splošnega akta na podlagi ZEKom-1, v času, ko je predviden sprejem ZEKom-2 v obdobju največ nekaj mesecev, povsem nesmiselno in neprimerno.

Tudi A1 Slovenija predlaga, da agencija predlog umakne do uveljavitve novega Zakona o elektronskih komunikacijah (do ZEKom-2). Navaja, da ZEKom-2 v 197. členu ne predvideva več urejanja na način kot je predviden v veljavnem 132. členu ZEKom-1. To pomeni, da bi bila investicija v potrebno prilagoditev, relevantna bodisi zelo kratek čas bodisi bi bile potrebne še druge prilagoditve ali pa implementacija ZEKom-2 prilagojenega sistema. A1 meni, da zamik pri nadaljevanju razprave v čas po sprejemu ZEKom-2 na situacijo ne bi imel nobenih negativnih posledic in da bo problematika (če sploh je) nespremenjena tudi po uveljavitvi ZEKom-2.

Agencija pojasnjuje, da je bil, kot je znano, dne 7.2.2022 končan zakonodajni postopek v zvezi Predlogom zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2), prva obravnava, EPA 2379-VIII, ZEKom-2, saj ni bil primeren za nadaljnjo obravnavo⁶.

Priprava in sprejem ZEKom-2 nista v njeni pristojnosti, zato ju agencija ne more podrobneje komentirati. Prav tako agenciji, glede na pravkar neuspeli postopek sprejema navedenega zakona, ni znana vsebina morebitnega novega predloga zakona, zato o njem ne more špekulirati. Po mnenju agencije pa predlagani splošni akt ni v neskladju z zadnjim javno objavljenim predlogom ZEKom-2.

Glede na neuspešno zaključen zakonodajni postopek in glede na to, da nadaljnje aktivnosti s sprejemom ZEKom-2 agenciji niso znane, agencija (zlasti zaradi zaščite končnih uporabnikov) ne more odlašati s sprejemom po njenem mnenju nujnih ukrepov, čeprav dopušča možnost, da bo določila predlaganega splošnega akta najverjetneje (tako kot to velja tudi za vse druge tovrstne podzakonske predpise) po sprejemu novega ZEKom-2 potrebno ponovno obravnavati. Tudi ocene operaterjev, da bo za implementacijo zelenih rešitev potrebno relativno dolgo obdobje agencijo utrjujejo v zaključku, da s potrebnimi rešitvami ni mogoče odlašati. Agencija se pri tem nadeja, da bodo operaterji v vmesnem času v skladu s predlaganim splošnim aktom implementirali dobre prakse, ki jih bodo končnim uporabnikom lahko nudili tudi v prihodnje po morebitnem sprejemu novega zakona.

SOEK v zvezi s storitvijo, ki se zagotavlja po večini končnim uporabnikom, ki so potrošniki, izpostavlja tudi Zakon o varstvu potrošnikov ter Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami. Navaja, da ima tržni inšpektorat vsa pooblastila, da ukrepa zoper ponudnike storitev z dodano vrednostjo, ki ključnim ne zagotovijo informacij oziroma dajejo zavajajoče informacije. Meni,

⁶ <https://www.dz->

[rs.si/wps/portal/Home/zakonodaja/izbran/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfljo8zivSy9Hb283Q0N3E3dLQwCQ7z9g7w8nAwnMz1w9EUGAWZGgS6GDn5BhsYGwQHG-pHEaPFAAdwNCBOPx4FUfiNL8gNDQ11VFQEAAxcoa4!/dz/d5/L2dBISevZ0FBIS9nQSEh/?uid=C1257A70003EE6A1C12587DF0063965B&db=kon_zak&mandat=VIII&tip=doc](https://www.dz-rs.si/wps/portal/Home/zakonodaja/izbran/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfljo8zivSy9Hb283Q0N3E3dLQwCQ7z9g7w8nAwnMz1w9EUGAWZGgS6GDn5BhsYGwQHG-pHEaPFAAdwNCBOPx4FUfiNL8gNDQ11VFQEAAxcoa4!/dz/d5/L2dBISevZ0FBIS9nQSEh/?uid=C1257A70003EE6A1C12587DF0063965B&db=kon_zak&mandat=VIII&tip=doc)



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, saj operaterji ne oglašujejo premijskih storitev 090, prav tako pa praviloma večji del dohodka iz naslova teh storitev, ki jih plačujejo potrošniki, pripada ponudnikom ter storitev 090.

SOEK povzema svoje pripombe s predlogom, da agencija vsaj do sprejema ZEKom-2 iz javne obravnave umakne predmetni splošni akt, razprava pa naj se nadaljuje po potrebi po sprejemu ZEKom-2, skladno s pravili, ki bodo veljali naslednje obdobje. Prepričani so, da ZEKom-2 ne nudi ustrezne pravne podlage, da bi predmetni splošni akt veljal tudi po uveljavitvi ZEKom-2. Celo več, prepričani so, 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 se jim za tako kratek čas, ob oceni, da problematika ni obsežna, zdi pretirana zahteva. Predlagajo tudi, da agencija izvede javen posvet.

Agencija ponovno pojasnjuje, da so vse informacije končnim uporabnikom sicer na razpolago, vendar le te, kot že obrazloženo, niso preprosto dostopne, zlasti pa njihova objava ni pregledna. Agencija se strinja z navedbo SOEK, da so ponudniki premijskih storitev podjetja, ki opravljajo pridobitno dejavnost preko storitev 090, vendar to še ne pomeni, da so slednji (edini) zavezani za podajo relevantnih informacij. Operaterji so tisti, ki skladno z odločbo o dodelitvi elementov oštevilčenja pridobijo navedene premijske (090) številke in jih skladno z zakonom dodelijo v nadaljnjo rabo podjetjem, ki opravljajo pridobitno dejavnost preko storitev 090.

V zvezi s predlogom SOEK, da agencija predmetni predlog splošnega akta umakne iz obravnave do sprejema ZEKom-2 pa agencija ponovno pojasnjuje, da je časovnica sprejema ZEKom-2 nejasna, zaradi nedavne zavrnitve Državnega zbora o primernosti predloga zakona za nadaljnjo obravnavo in posledično zaradi zaključka postopka pa je njegov sprejem odložen za nedoločen čas. Poleg tega agencija meni, da je tudi v trenutnem predlogu ZEKom-2 pravna podlaga, po kateri agencija lahko s splošnim aktom predpiše, katere informacije morajo zagotavljati izvajalci javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev in predpiše tudi dodatne zahteve glede oblike objave teh informacij.

Telekom Slovenije še navaja, da v zadnjih letih beležijo velik upad prometa na premijskih storitvah, zaradi česar se zmanjšuje tudi število reklamacij uporabnikov storitev. Dodatno pa je Banka Slovenije s sprejemom sprememb Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 71201/8, - popr., 39/2018, in 102/2920; ZPlaSSIED) omejila ceno posameznega klica na 50 EUR in višino skupne mesečne transakcije na 300 EUR, kar posledično pomeni, da bo klicev manj in s tem tudi računi uporabnikov nižji.

Agencija pojasnjuje, da je število reklamacij uporabnikov storitev lahko samo delen indikator problematike v zvezi z pomanjkljivo preglednostjo tarif za obračunavanje premijskih klicev, saj zlasti od manj osveščenih končnih uporabnikov, ki ne poznajo svojih pravic, ni pričakovati, da bodo sprožali reklamacije ali celo uporabniške spore pred agencijo, temveč raje molče poravnajo višji mesečni račun. Agencija meni, da je omejitev cene posameznega klica na 50 EUR in višino skupne mesečne transakcije na 300 EUR, ki izhaja iz Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 71201/8, - popr., 39/2018, in 102/2920; ZPlaSSIED)



korak v pravo smer in bo preprečila ekscesno visoke mesečne račune, vendar pa za ekonomsko šibkejši uporabnike 50 EUR višji mesečni račun lahko že pomeni veliko težavo pri gospodinjstvem proračunu.

Telekom Slovenije pojasnjuje, da so številke 090 v uporabi tudi za glasovanja. S klicem klicatelj glasuje in odda svoj glas. Javi se odzivnik: »Vaš klic je zabeležen.« Pri telefonskem glasovanju je potrebno v kratkem času zagotoviti visoko prepustnost klicev, zato je uvajanje dodatne storitve v verigi za televoting tehnično problematično in nesprejemljivo. Ponudnik sam pa je že sedaj odgovoren za oglaševanje cene za vse uporabnike na svojih spletnih straneh, v splošnih pogojih sodelovanja klicateljev v glasovanju ter, če gre za TV oddajo, tudi v sami oddaji pred začetkom in med samim glasovanjem.

Agencija bo upoštevala pripombo Telekoma Slovenije in spremenila splošni akt tako, da se lahko klicatelje, ki se nahajajo v mobilnih omrežjih, o ceni klica na premijsko številko, pri kateri se storitev zaračunava za klic, namesto predhodnega zvočnega obvestila obvešča po opravljenem klicu v obliki SMS sporočila. Agencija tehnično izvedbo prepušča operaterjem.

Telekom Slovenija je podrejeno, v kolikor bi agencija, ne glede na predstavljene pripombe, nadaljevala z urejanjem predmetne tematike, predlagal dva predloga za implementacijo zahtev splošnega akta. Kot primarni predlog predlaga, da bi odzivnik s pravo ceno za vse končne uporabnike iz vseh omrežij predvajala platforma, preko katere so številke 090 vključene. Najava bi bila plačljiva, trajanje odzivnika pa bi bila cca od 6-8 sekund, pri čemer bi odzivnike za vse kliče nastavljal ponudnik 090 sam preko spletne aplikacije, agencija pa bi zagotovila izmenjavo cenikov med ponudniki in operaterji na podoben način, kot je izvedena izmenjava prenosljivosti številke. Slabost tega predloga je dejstvo, da se odzivniki s ceno nastavljajo ročno in tako obstaja velika možnost napak in posledično tudi porast reklamacij in nezadovoljstva uporabnikov. Zato v nadaljevanju predstavi dodatni predlog, ki bi morda lahko nadomestil prvega in sicer priporočilo, da ponudniki pri oglaševanju svoje številke 090 oglašujejo cene za vse operaterje in na tak način zagotovijo pregledno in transparentno obveščanje o ceni klicev.

A1 Slovenija še pripominja, da bi za A1 Slovenija, ki ima urejeno obveščanje kličočih naročnikov (ne samo v lahko dostopnem ceniku, pač pa je zagotovljeno obvestilo o tarifi kličočemu tudi neposredno pred klicem - velja za ponudnike, ki uporabljajo VAS številko, katere imetnik je A1 Slovenija), nov sistem korenito spremenil poslovni model, kar pomeni tudi prilagoditev prav vseh zalednih sistemov.

Agencija pojasnjuje, da je način, kako ponudniki (ne operaterji), torej podjetja, ki izvajajo premijske storitve, le-te oglašujejo, stvar njihovega podjetniškega pristopa in ni v pristojnosti agencije. Agencija želi, da bi bili končni uporabniki, ki kličejo na premijske storitve iz omrežja določenega operaterja, brezplačno seznanjeni s ceno storitve pred njeno uporabo.