



## Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS

Stegne 7  
1000 Ljubljana

[info.box@akos-rs.si](mailto:info.box@akos-rs.si)

Ljubljana, 27.12.2022

Zadeva: **Pripombe SOEK k predlogu novega Splošnega akta o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev**

Zveza: **Objava na spletni strani AKOS z dne 28.11.2022<sup>1</sup>. Sklicna številka: 0073-36/2022**

Spoštovani,

v Sekciji operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK)<sup>2</sup>, pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarska zbornica Slovenije (GZS) smo preučili predlog novega Splošnega akta o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: Splošni akt), ki ga je naslovni organ (AKOS) objavil 28.11.2022.

Uvodoma opozarjamo na pomanjkljivo objavo predlaganih sprememb splošnega akta, saj ni nobene obrazložitve in torej ni jasno, katera merila je predlagatelj akta upošteval, kateri interesi so bili upoštevani in kakšni cilji se zasledujejo, ko se posega v svobodno gospodarsko pobudo in interes potrošnikov ter zlasti v dosedanje po našem mnenju uspešno samoregulacijo, ki je bila oblikovana po več posvetovanjih z vsemi relevantnimi deležniki, tako s potrošniškimi organizacijami kot regulatorji ter se je skozi 8 let uporabe izkazala za učinkovito. Samoregulacijski kodeks o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju: TEKON) je torej urejal enako materijo kot predmetni osnutek Splošnega akta. Zgolj objava osnutka besedila predlaganega akta bi bila primerna samo v primeru, da ta glede na TEKON ne bi prinašal nobenih sprememb, ki bi operaterje dodatno obremenjevale ali pa bi bile te minimalne. Tako pa se v predlogu novega splošnega akta pojavljajo implementacijsko zelo zahtevne novosti, katerih smiselnost in koristnost za potrošnike je vprašljiva, vsekakor pa bi se ob skrbno opravljenem testu sorazmernosti izkazale za prekomeren poseg v svobodno gospodarsko pobudo. Mestoma pa predlog Splošnega akta presega zakonska pooblastila. ZEKom-2 namreč v četrtem odstavku 199. člena določa, Agencija lahko s splošnim aktom predpiše **način določanja nadomestil**, ki jih izvajalci povrnejo svojim končnim uporabnikom ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev. Ničesar pa ne določa o **načinu uveljavljanja** teh nadomestil in ne daje Agenciji pooblastil za poseganje v

<sup>1</sup> <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-pripravila-predlog-splosnega-akta-o-nacinu-dolocanja-nadomestil-ob-nedelovanju-ali-slabsi-kakovosti-delovanja-javnih-komunikacijskih-storite>

<sup>2</sup> Člani: A1 Slovenija, d.d., Telekom Slovenije, d.d., Telemach, d.o.o., HOT mobil, d.o.o., T-2, d.o.o.

sisteme reklamacij in organizacijo dela pri operaterjih. Splošni akt se tako lahko nanaša zgolj na kriterije za oblikovanje in določanje višine nadomestil.

### **Konkretni predlogi sprememb členov:**

#### **Predlog 2. člena Akta, se glasi:**

Predlagamo, da se v 2. člen Akta doda definicija delovni dan, ki glasi:

»**Delovni dan** je vsak dan v letu med ponedeljkom in petkom od 7:00-19:00 ure, ki ni dela prost dan v Republiki Sloveniji.«

Glej obrazložitev predloga spodaj v okviru komentarja k četrtem odstavku 6. člena Splošnega akta.

#### **Predlog prvega odstavka 6. člena Akta, se glasi:**

(1) Nadomestilo po tem členu se določi glede na čas, ko končni uporabnik zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja javne komunikacijske storitve ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine, kot jo ima izvajalec storitve objavljeno v svojem rednem ceniku (brez upoštevanja morebitnih akcij, popustov in ugodnosti).

Predlagamo, da prvi odstavek 6. člen Akta spremeni, tako da se glasi:

»Nadomestilo po tem členu se določi glede na čas, ko končni uporabnik zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja javne komunikacijske storitve znotraj posameznega obračunskega obdobja ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine, ki je določena v medsebojni pogodbi med izvajalcem storitve in uporabnikom in je predmet slabše kakovosti delovanja (pravilno prijavljene napake na dotični storitvi). Pravilna prijava napake je eden bistvenih pogojev za priznanje pravice do nadomestila.«

#### *Obrazložitev:*

Predlog prvega odstavka 6. člena krši osnovne zakonitosti ekonomike poslovanja. Podoben absurd bi bil, če bi izvajalec storitve v primeru, da je vzrok napake pri naročniku, za tisti mesec, ne glede na dan v mesecu obračunal naročnino, kot jo ima izvajalec storitve objavljeno v svojem rednem ceniku (brez upoštevanja akcijskega popusta, ki bi mu drugače pripadal). Ni jasno, zakaj se kot osnova predlaga redni cenik, saj ima v primeru posebnih popustov in drugih promocijskih dogovorov lahko uporabnik znatno nižje cene za uporabo storitve. Bistvo nadomestil zaradi nedelovanja naj bi bilo v sorazmerni povrnitvi naročnine za čas delovanja. Odstotek od dejanske mesečne naročnine, do katerega je pod določenimi pogoji upravičen uporabnik, po svoji pravni naravi predstavlja nadomestilo, kakršno koli višje nadomestilo pa bi predstavljalo pogodbeno kazen za nedelovanje storitev, saj bi popust lahko presegal sorazmerni del za čas nedelovanja storitev. Določanje višjega nadomestila od sorazmernega času nedelovanja torej presega zakonsko pooblastilo in bi predstavljalo nezakonitost splošnega akta.

Seveda govorimo zgolj o minimalnih tj. reguliranih pogojih, glede na okoliščine primera pa operaterji lahko prostovoljno z namenom ohranjanja zadovoljstva strank odobrijo tudi višja nadomestila.

#### **Predlog četrtega odstavka 6. člena Akta, se glasi:**

(6) Čas trajanja napake se šteje od trenutka prijave napake, če je napaka prijavljena med 6. in 22. uro. V primeru, da je napaka prijavljena med 22. uro in 6. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 6. ure naslednjega dne.

Predlagamo, da se četrti odstavek 6. člen Akta spremeni, tako da se glasi:

»Čas trajanja napake se šteje od trenutka pravilne prijave napake, če je napaka prijavljena med 7. in 19. uro delovnega dne. V primeru, da je napaka bodisi prijavljena med 19. uro in

7. uro naslednjega dne bodisi na dela prost dan začne časovni interval teči ob 7. uri prvi naslednji delovni dan.»

**Obrazložitev:**

Med 7. in 19. uro je pri izvajalcih storitev standardni delovni čas strokovnih služb in terenskih tehnikov kot njihove podpore na terenu.

Razširjen delovni čas odprave napak bi pomenil več dela v nočnem času, kar dodatno otežuje lociranje in odpravo napake, prav tako bi bilo oteženo delo na višini, kjer morajo biti izpolnjeni določeni pogoji v skladu s predpisi o varstvu pri delu.

Obiski lokacij končnih uporabnikov na njihovih domovih ali poslovnih prostorih po 19. uri, pred 7. uro ali pa recimo konec tedna, ob nedeljah, za večino podjetij ne pride v poštev, prav tako si tudi končni uporabniki večinoma ne želijo obiskov v teh terminih, če ni to posebej izraženo.

Takšna sprememba bi zahtevala dodatne vire tako v strokovnih službah kot na terenu, kar bi posledično pomenilo potrebo po dodatnih zaposlitvah in drugačno organizacijo delovnega časa zaposlenih pri operaterjih ter povečanje stroškov dela v času, ki večinoma ni željen oziroma primeren za obiske lokacij.

Naročniki imajo v primeru napake tudi možnost sami zamenjati opremo v poslovalnicah izvajalcev storitve v delovnem času poslovalnic, prav tako imajo na voljo menjavo opreme po pošti, v primeru, da se odločijo za menjavo s strani terenskega tehnika, pa je naročnik obveščen o delovnem času in pričakovanem času odprave napake.

Zato menimo, da podaljšanje časa, v katerem lahko končni uporabnik prijavi napako, ni primerno oziroma upravičeno.

V primeru, da naš predlog za skrajšanje časa prijave napake na obdobje med 7. in 19. uro v delovnih dneh ne bo sprejet, pa v izogib potrebi po povečanju kadra in stroškov dela na strani operaterjev predlagamo, da se podaljšajo časovni intervali trajanja napak za priznanje nadomestil, ki so določeni v drugem in tretjem odstavku 6. člena predloga splošnega akta, in sicer na sledeč način:

»(2) Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji (npr. fiksna telefonija, dostop do interneta, televizijska storitev...):

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Enostavna napaka	od 30 do 48 ur	10% mesečne naročnine
	od 48 do 96 ur	20% mesečne naročnine
	od 96 do 144 ur	50% mesečne naročnine
	nad 144 ur	100% mesečne naročnine
Zahtevnejša napaka	od 144 do 192 ur	20% mesečne naročnine
	od 192 do 240 ur	50% mesečne naročnine
	nad 240 ur	100% mesečne naročnine

(3) Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega mobilnega komunikacijskega omrežja (npr. mobilna telefonija, tekstovna sporočila (SMS), dostop do interneta...):

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve	od 30 do 48 ur	10 % mesečne naročnine
	od 48 do 96 ur	25 % mesečne naročnine
	od 96 do 144 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 144	100 % mesečne naročnine

**Predlog tretjega odstavka 7. člena Akta, se glasi:**

(3) V primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter potrjenega nedelovanja oziroma slabšega delovanja storitve si mora izvajalec storitve prizadevati, da nadomestilo končnemu uporabniku povrne avtomatično. V nasprotnem primeru lahko končni uporabnik uveljavlja nadomestilo z ugovorom zoper mesečni račun, ki ga v skladu s pogoji iz zakona, ki ureja elektronske komunikacije, vloži pri izvajalcu storitve.

Kot že navedeno uvodoma, menimo, da določanje postopka uveljavljanja nadomestil za slabše delovanje s strani zakonodajalca ni zaupano urejanju s tem splošnim aktom. Avtomatična povračila nadomestil bi zaradi spreminjanja utečenih postopkov in prerazporejanja osebja in prilagajanja sistemov pomenilo velik poseg v svobodno gospodarsko pobudo, zato bi bilo to mogoče urediti le z zakonitim interesom na sorazmerni način, ne pa kar s Splošnim aktom.

Predlagamo torej, da se tretji odstavek 7. člen Akta spremeni, tako da se glasi:

»(3) V primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter potrjenega nedelovanja oziroma slabšega delovanja storitve lahko končni uporabnik uveljavlja nadomestilo z ugovorom zoper mesečni račun, ki ga v skladu s pogoji iz zakona, ki ureja elektronske komunikacije, vloži pri izvajalcu storitve.«

*Dodatna obrazložitev:*

Avtomatični način izplačila nadomestila bi pomenil, da bi morali za vsak primer prijave napake vedno uspešno določiti vzrok oziroma kdo je povzročitelj napake.

To bi v nadaljevanju pomenilo potrebo po dodatnih virih (dodaten strošek dela, kar bi posredno podražilo tudi storitve), katerih naloga bi bila, da bi na podlagi poročila o odpravi napake, pregleda različnih sistemskih parametrov, pogovora z različnimi izvajalci, po potrebi tudi z uporabnikom, ugotovili vzrok motnje oziroma napake.

Posledično bi moral izvajalec storitve, vsakemu končnemu naročniku, kadar vzrok napake ni pri izvajalcu storitve, tudi za primere višje sile, recimo kadar uporabniki ne izklopijo opreme v času neviht, obračunati dejanske stroške dela.

Zato predlagamo, da se vsak primer še naprej obravnava na način, kot je sedaj zapisano v kodeksu, izvajalec storitve v primeru uveljavljanja nadomestila z ugovorom s strani končnega uporabnika, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani operaterja potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitve na zahtevo povrne del plačane naročnine v skladu z določbami.

**Predlog 8. člena Akta, se glasi:**

»Ta splošni akt začne veljati petnajsti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.«

V izogib večkratnim spremembam splošnih pogojev poslovanja predlagamo, da rok veljave Akta sovпада s 318. členom ZEKom-2, ki določa, da morajo operaterji svoje splošne pogoje prilagoditi določbam zakona v devetih mesecih po njegovi uveljavitvi.

Predlagamo, da se rok za začetek veljavnosti splošnega akta podaljša, tako da bo pričel veljati z dnem, do katerega smo operaterji dolžni prilagoditi svoje splošne pogoje določbam ZEKom-2 (to je devet mesecev po uveljavitvi ZEKom-2), saj je vse skupaj del celotnega nabora sprememb, ki jih moramo ponudniki storitev implementirati. S tem bi se izognili marsikateri napaki in morebitnem podvajanju dela. 12. člen naj se spremeni tako, da bo začetek veljavnosti tega (in vseh drugih splošnih aktov) usklajen z uveljavitvijo novih splošnih pogojev po ZEKom-2 (10.08.2023) ali kasneje, saj bomo imeli v nasprotnem kolizijo različno veljavnih splošnih aktov in pogojev, pri čemer se ti marsikje prepletajo (npr. raven kakovosti storitev bo določena z novim splošnim aktom (199. člen ZEKom-2), s tem povezana pa so tudi nadomestila, ki jih ureja predmetni Splošni akt. Ker je takšnih obveznosti v teku implementacije ZEKom-2 (in hkrati ZVPot-1) zelo veliko, predlagamo, da z upoštevanjem našega predloga vsaj v tem smislu implementacija nove zakonodaje olajša tako operaterjem kot končnim uporabnikom.

Navedeno velja še toliko bolj v primeru, da naše pripombe ne bodo v celoti upoštevane.

Glede na vse navedeno menim, da je za predlagane spremembe potreben tehten premislek in posvet z zainteresirano javnostjo, kjer bi se preučilo možnosti v okviru javnega interesa in interesa končnih uporabnikov preden se sprejme neživiljenjske spremembe, ki bi prekomerno breme ne da bi zares dosegle svoj cilj.

Za morebitna dodatna pojasnila smo na voljo.

S spoštovanjem.

**Martina Denovnik**  
**Predsednica SOEK**



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

