

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS

Stegne 7
1000 Ljubljana

info.box@akos-rs.si

Ljubljana, 27.12.2022

Zadeva: **Pripombe SOEK k predlogu novega Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev**

Zveza: **Objava na spletni strani AKOS z dne 28.11.2022¹. Sklicna številka: 0073-38/2022**

Spoštovani,

v Sekciji operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK)², pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarska zbornica Slovenije (GZS) smo preučili predlog novega Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev (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. Zgolj objava osnutka besedila predlaganega akta bi bila primerna samo v primeru, da v njem glede na prej veljavnega ne bi bilo nobenih sprememb, ali pa bi bile te minimalne. V predlogu novega splošnega akta se namreč pojavljajo implementacijsko zelo zahtevne novosti, katerih smiselnost in koristnost za potrošnike je vprašljiva, ponekod celo nevarna, vsekakor pa bi se ob skrbno opravljenem testu sorazmernosti izkazale za prekomerne.

Predhodni Splošni akt je storitve, katerih porabo je treba nadzorovati, omejil le na podatkovne storitve. Čeprav izrecno tega ni omejil zgolj na mobilne storitve, je bilo že zaradi omejitve na podatkovne storitve jasno, da gre zgolj za mobilne storitve. Tako je izhajalo iz okoliščine, da se podatkovni promet pri dostopu do interneta na fiksni lokaciji zaračunava ne glede na porabo, in iz načina implementacije obveščanja - prek SMS sporočil. Uporabnikom fiksnih storitev namreč ni mogoče pošiljati SMS sporočil, razen če operaterju z namenom obveščanja zaupajo tudi svojo mobilno kontaktno številko.

Kljub temu da novi ZEKom-2 te omejitve na podatkovne storitve ne pozna, je treba po mnenju SOEK smiselno izhajati iz pretekle ureditve. Telefonski klici so za razliko od mobilnega podatkovnega prometa veliko bolj pod nadzorom uporabnikov in uporabniki brez večjih težav že več desetletij shajajo brez blokad in obveščanja. Visoki računi zaradi klicev so redki, še redkeje pa so za uporabnika, ki je klical, presenečenje. Za klice na posebne številke obstaja

¹ <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-pripravila-predlog-splosnega-akta-o-spremljanju-in-nadzoru-porabe-storitev>

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

tudi predhodna najava stroška klica, tako da je uporabnik ustrezno obveščen o morebitnem strošku in se ga zaveda in pričakuje. Smiselno tudi uredbe EU o gostovanju omejujejo blokade zgolj na podatkovne storitve.

Izključitev omejitve na podatkovne storitve (nehote?) uvaja tudi obveznost blokad in obveščanja v primeru javnih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji. Poleg že navedene nesmiselnosti uvajanja omejitev in blokad klicnega prometa, je velik problem tudi obveščanje fiksnih uporabnikov, ki je znatno težje kot v primeru mobilnih uporabnikov, zato so namesto uveljavljenih mehanizmov za podatkovne storitve za govorne storitve bolj smiselne blokade in poizvedbe o porabi na zahtevo.

Konkretni predlogi:

3. odstavek 2. člena se glasi:

(3) Določbe tega splošnega akta se uporabljajo pri uporabi storitev dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev v omrežjih na območju Republike Slovenije in sicer ne glede na to, v katerem omrežju uporabnik uporablja storitve (tj. v domačem omrežju oziroma v omrežju ponudnika nacionalnega gostovanja). Ta splošni akt v ničemer ne posega v pravice končnih uporabnikov, ki jih imajo na podlagi Uredbe (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji in drugih veljavnih predpisov.

Predlagamo, da se 3. odstavek dopolni tako, da se za prvim stavkom doda nov stavek, ki se glasi: »Ta splošni akt se ne nanaša na zagotavljanje informacij o ravni porabe v zvezi s premijskimi storitvami in drugimi storitvami, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen.«

Obrazložitev:

Tretji odstavek ne določa jasno, na katere storitve se nanaša.

V SOEK določbo razumemo tako, da so iz predpisane obveznosti izključeni klici v tujino, klici na premijske številke in številke skrajšanega izbiranja. Ker to ni dovolj jasno zapisano, predlagamo dodaten stavek, ki to jasno določa.

V 198. členu ZEKom-2 se v tretjem odstavku navaja možnost, da agencija predpiše tudi zagotavljanje informacij o ravni porabe v zvezi s premijskimi storitvami in drugimi storitvami, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen. Skladno z Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), smo uvedli limit pri storitvah z dodano vrednostjo. Najvišji limit posamezne transakcije je 50 evrov z DDV, skupna vrednost vseh transakcij pa 250 evrov z DDV na mesec. Uvedba dodatnega limita ni smiselna.

Klici na številke skrajšanega izbiranja so lahko življenjsko pomembni in ni primerno, da bi jih omejevali (primer klica na 1987 – AMZS, klic na 1188 ali 1180, ko uporabnik nujno potrebuje določeno številko,...).

4. točka prvega odstavka 3. člena se glasi:

4. Uporabnik storitev oziroma uporabnica storitev (v nadaljnjem besedilu: uporabnik storitev) v smislu tega splošnega akta je vsaka fizična oseba, ki neposredno uporablja storitve dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev.

Predlagamo, da se pojem dopolni tako, da se pred piko dopiše besedilo »na podlagi dogovora z naročnikom storitev.«

Obrazložitev:

Obveznost se nanaša le na naročnike in uporabnike naročniških storitev, predlagan pojem pa širi obveznost na vse fizične osebe, ki uporabljajo storitve (tudi uporabnike predplačniških storitev).

2. odstavek 4. člena se glasi

(2) Mehanizem iz prvega odstavka tega člena mora ob doseženi meji porabe onemogočiti nadaljnjo porabo storitev, dokler naročnik storitve ali uporabnik storitve ne dovoli nadaljevanja porabe storitve.

Predlagamo, da se drugi odstavek dopolni tako, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Menimo, da izvedba blokade za govorne storitve ni primerna.

V nadaljevanju navajamo nekaj realnih življenjskih dogodkov, ko bi blokada lahko ogrozila življenje naročnika.

Klic zdravnika – če naročnik ne bi mogel poklicati svojega zdravnika, da dobi nasvet ob poslabšanju zdravja, bi lahko blokada dejansko ogrozila njegovo življenje, saj ne bi vedel, da je morda življenjsko ogrožen.

Klic iz dvigala – tudi v tem primeru bi blokada lahko ogrozila življenje osebe, ki je ostala v dvigalu.

Lahko bi našteali še veliko primerov, ko bi bila blokada klicev popolnoma neprimeren ukrep. Blokada dostopa do interneta je sprejemljiva, saj lahko uporabnik uporabi storitev prek drugih omrežij npr. WiFi omrežja. Blokada klicev pa je nesprejemljiva, saj določeni uporabniki sploh nimajo substituta za to storitev.

4. odstavek 178. člena ZEKom določa, da mora izvajalec univerzalnih storitev v primeru neplačila omejiti dostop le do tistih storitev, glede katerih uporabnik krši naročniško pogodbo, če je to tehnično mogoče. Tako je blokada vseh medosebnih komunikacijskih storitev nesprejemljiva.

4. odstavek 4. člena se glasi

(4) Mehanizem iz prvega odstavka tega člena mora omogočati spremljanje porabe in blokado storitev dostopa do interneta ločeno od spremljanja porabe in blokade medosebnih komunikacijskih storitev.

Predlagamo, da se briše besedilo »in blokade« pred besedilom »medosebnih komunikacijskih storitev«.

Obrazložitev:

Menimo, da izvedba blokade za govorne storitve ni primerna, v določenih primerih tudi nedopustna.

Naslov 5. člena se glasi

(določitev meje porabe)

Predlagamo, da se naslov dopolni: za besedo »porabe« se dopiše besedilo »storitve dostopa do interneta«

Obrazložitev:

Menimo, da izvedba blokade za govorne storitve ni primerna, zato tudi ni primerna določitev finančne meje, ko se storitev blokira. Zelo veliko razlogov je, da se ne uvede obveznost izvajanja blokade za medosebne komunikacijske storitve. Ni možno enostavno določiti, kaj bi sploh blokirali, z blokado bi lahko ogrozili življenje uporabnika storitve,... Prav tako ni enostavnega načina, da bi dogovorili meje porabe za posamezne kategorije in blokado le določenih kategorij klicev. Vsekakor gre za prekomeren ukrep tako z vidika uporabnika kot tudi z vidika operaterja.

3. odstavek 5. člena se glasi

(3) Če naročnik storitev meje porabe ne določi sam, mu mora izvajalec storitve onemogočiti nadaljnjo porabo storitev, ko strošek porabe storitev v obračunskem obdobju doseže največ 20,00 EUR z DDV za storitve dostopa do interneta in največ 20,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve.

Predlagamo, da se briše besedilo »in največ 20,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve«.

Obrazložitev:

Menimo, da izvedba blokade za govorne storitve ni primerna.

Uporabnik lahko sam zahteva blokado določenih kategorij klicev, ki lahko povzročijo višje zneske na računu. Navedeno se lahko doda v splošni akt, tako da bi namesto naložitve avtomatskih blokad operaterju, splošni akt naslavljal pravico uporabnika v smislu: »Operater mora na zahtevo uporabnika omogočiti blokado klicev na določene številke, zaradi katerih bi utegnili naročniku nastati visoki stroški«. Prav tako so za določene kategorije klicev – npr. na premijske številke, uvedene posebne predhodne najave, ki klicatelja opozarjajo na višino stroška klica.

4. odstavek 5. člena se glasi

(4) Za naročnike storitev, ki niso potrošniki in se zanje uporabljajo določila tega splošnega akta v smislu četrtega odstavka 198. člena zakona, mora izvajalec storitve nadaljnjo porabo onemogočiti, ko poraba storitev v obračunskem obdobju doseže največ 100,00 EUR z DDV za storitve dostopa do interneta in največ 100,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve.

Predlagamo, da se briše besedilo »in največ 100,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve«.

Obrazložitev:

Enako kot zgoraj. Menimo, da izvedba splošne blokade za govorne storitve ni primerna. Uporabnik lahko sam zahteva blokado določenih kategorij klicev, ki lahko povzročijo višje zneske na računu.

5. odstavek 5. člena se glasi

(5) Finančna meja iz predhodnih odstavkov se določi ločeno za storitve dostopa do interneta (prenos podatkov) in medosebne komunikacijske storitve. Izvajalec storitve, ki bo naročnikom storitev omogočal količinsko mejo, mora le-to postaviti največ v količini, ki ustreza finančnemu znesku, določenemu za finančno mejo.

Predlagamo, da se briše besedilo »Finančna meja iz predhodnih odstavkov se določi ločeno za storitve dostopa do interneta (prenos podatkov) in medosebne komunikacijske storitve«.

Obrazložitev:

Finančna meja pri govornih storitvah ni smiselna. 5. člen naj bi določal obveznosti le za storitev dostopa do interneta.

V nadaljevanju navajamo nekaj primerov.

1. Naročnik ima zakupljeno določeno količino klicev v tujino. Ko doseže predlagano finančno mejo z uporabo klicev v druga slovenska omrežja, bi mu morali blokirati klice (v druga slovenska omrežja ali tudi vse ostale klice, razen klicev v tujino?). Še vedno bi mu morali omogočiti klice v tujino, saj ima zakupljeno določeno količino klicev v tujino.
2. Naročnik mobilnih storitev preseže finančno mejo za govorne storitve. Če bi izvedli blokado govornih storitev, bi še vedno imel možnost uporabe drugih komunikacijskih storitev (SMS, klic prek WiFi omrežja,...). Naročnik fiksnih storitev pa nima te možnosti, če bi mu izvedli blokado, zato je v precej slabšem položaju.

6. odstavek 5. člena se glasi

(6) Naročnik storitev lahko izjavi, da ne želi uporabljati nobene meje porabe. V tem primeru mu izvajalec storitve ne izvede blokade storitev.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

To je nujno potrebno, če bo kljub zelo tehtnim argumentom, vseeno določena meja porabe tudi za medosebne komunikacijske storitve. Kot smo že pojasnili, je zelo veliko razlogov, da se ne uvede obveznost izvajanja blokade za medosebne komunikacijske storitve. Ni možno enostavno določiti, kaj bi sploh blokiral, z blokado bi lahko ogrozili življenje uporabnika storitve,... Prav tako ni enostavnega načina, da bi dogovorili meje porabe za posamezne kategorije in blokado le določenih kategorij klicev.

1. odstavek 6. člena se glasi

(1) Uporabnika storitev, katerega poraba bo dosegla mejo porabe, mora izvajalec storitve nemudoma obvestiti prek SMS sporočila na telefonsko številko, na katero se nanaša poraba.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Prvi odstavek se nanaša le na storitve v mobilnih omrežjih. Pri medosebnih komunikacijskih storitvah v mobilnem omrežju ni možno zagotoviti obvestilo nemudoma. Porabo je treba zagotoviti iz več sistemov in preverjati zakupljene količine posameznih storitev, da bi lahko ugotovili, katera storitev presega mejo porabe.

Pri fiksnih storitvah tak način obveščanja sploh ni možen. Pri nekaterih fiksnih storitvah (posamezne govorne storitve PSTN, ISDN,...) sploh ni možno zagotoviti sprotnega obveščanja. Obveščanje bi se lahko izvajalo le pisno ali s klicem na telefonsko številko tega naročnika. Pri tem bi se lahko naročnik pritožil, da izvajalec storitve zlorablja njegove osebne podatke. Prav tako ni smiselno, da bi vse naročnike obveščali o doseženi meji. Vsi naročniki bodo obveščeni o možnosti spremljanja in nadzora porabe storitev.

Morebitne nenaročene blokade klicev brez predhodnega obveščanja bi pa pri uporabnikih povzročila zmedo in nezadovoljstvo ter bi lahko preplavila komunikacijske kanale za pomoč uporabnikom, zato je možnost SMS obveščanja pred blokado nujna, kar pa je, kot rečeno, edino možno in smiselno za mobilne uporabnike pri uporabi podatkovnih storitev.

6. odstavek 6. člena se glasi

(6) Izvajalec storitve mora zagotoviti, da lahko naročnik storitev možnost obveščanja kadarkoli izklopi.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Ni možno zagotoviti, da naročnik fiksnih storitev možnost obveščanja kadarkoli izklopi. Naročnik govorne storitve bi lahko izklop obveščanja (če bi bila obveznost obveščanja predpisana s tem splošnim aktom) zahteval le pisno ali z obiskom poslovalnice izvajalca storitve.

1. odstavek 7. člena se glasi

(1) Izvajalec storitve mora na način iz prejšnjega člena uporabnika storitev oziroma naročnika storitev opozoriti najkasneje v trenutku, ko poraba doseže 80 % meje porabe.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Kot smo pojasnili, se 6. člen nanaša le na storitve v mobilnih omrežjih, saj ne določa način obveščanja za fiksne storitve in tako zahtevano obveščanje ni možno zagotoviti. Pri medosebnih komunikacijskih storitvah v mobilnem omrežju ni možno zagotoviti obvestilo nemudoma (v trenutku, ko poraba doseže določeno mejo), saj se poraba beleži z določenim zamikom. Zaradi kompleksnosti izvedbe določanja meje porabe in načina obveščanja ni možno zagotoviti mehanizma, ki bi ustrezno obveščal vse uporabnike medosebnih komunikacijskih

storitev. Velika večina uporabnikov si takšnega obveščanja najverjetneje niti ne želi in bi bili po nepotrebnem obremenjeni z urejanjem izklopa obveščanja ali bi se celo pritožili zaradi obdelave njihovih osebnih podatkov. Zato je smiselno omogočiti ustrezno obveščanje le za tiste uporabnike, ki se o tem izrecno dogovorijo s svojim operaterjem.

2. odstavek 7. člena se glasi

(2) V opozorilu mora izvajalec storitve jasno navesti, da je poraba dosegla 80 % meje porabe in da bo v primeru, ko bo meja porabe dosežena, izvedena blokada storitev.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Kot smo že pojasnili, je izvedba blokade medosebnih komunikacijskih storitev neprimerna in za uporabnika potencialno bolj škodljiva od posledice, ki bi jo s tem ukrepom sicer želeli odvrniti.

Naslov 8. člena se glasi

(izvedba blokade)

Predlagamo, da se naslov dopolni: za besedo »blokade« se dopiše besedilo »storitev dostopa do interneta«

Obrazložitev:

Menimo, da izvedba blokade medosebnih komunikacijskih storitev ni primerna, kar smo že argumentirali v prejšnjih pripombah. Tudi EU Uredba o gostovanju določa blokado le za podatkovne storitve in ne za medosebne komunikacijske storitve.

V primeru, da ne bo sprejeta pripomba o dopolnitvi naslova 8. člena, je potrebno dopolniti besedilo v 1., 2., 4. in 9. odstavku 8. člena, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

1. odstavek 8. člena se glasi

(1) Ko poraba v obračunskem obdobju doseže mejo porabe, mora izvajalec storitve nemudoma izvesti blokado in o tem istočasno obvestiti uporabnika storitev oziroma naročnika storitev na način iz 6. člena tega splošnega akta.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Kot smo že pojasnili, izvedba blokade medosebnih komunikacijskih storitev ni primerna. Tudi EU Uredba o gostovanju določa blokado le za podatkovne storitve in ne za medosebne komunikacijske storitve.

2. odstavek 8. člena se glasi

(2) V obvestilu o izvedeni blokadi mora izvajalec storitve uporabnika storitev oziroma naročnika storitev seznaniti z možnostjo nadaljnje uporabe storitev in s ceno storitev.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Porabo pri medosebnih komunikacijskih storitvah je treba zagotoviti iz več sistemov in preverjati zakupljene količine posameznih storitev, da bi lahko ugotovili, katera storitev presega mejo porabe. Tako ni možno enostavno ugotoviti, katere storitve bi blokirali in kakšna je možnost ponovnega vklopa v tekočem obračunskem obdobju. Pri nekaterih storitvah pa tak način obveščanja sploh ni možen.

4. odstavek 8. člena se glasi

(4) Za potrebe potrditve mora izvajalec storitve uporabniku storitev v obvestilu o izvedeni blokadi omogočiti povraten kanal, prek katerega lahko uporabnik storitev potrdi nadaljnjo uporabo storitev.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Pri nekaterih storitvah ni možno zagotoviti povraten kanal na zahtevan način.

9. odstavek 8. člena se glasi

(9) Blokada storitev mora biti ob doseženi meji porabe izvedena nemudoma in ne glede na to ali je storitev v teku oziroma neodvisno od tega ali je podatkovna seja s strani uporabnika storitev prekinjena ali ne.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Pri medosebnih komunikacijskih storitvah ni možno zagotoviti blokado nemudoma (v trenutku, ko poraba doseže določeno mejo), saj se poraba beleži z določenim zamikom. Prav tako smo že pojasnili, da je izvedba blokade medosebnih komunikacijskih storitev neprimerna, v določenih primerih celo nedopustna.

9. člen se glasi

(1) Pri paketih, ki že v ceni mesečne naročnine vključujejo določeno zakupljeno količino storitev (npr. minute klicev, število SMS sporočil, enote prenosa podatkov, itd.), se meja porabe začne uporabljati šele po porabi zakupljene količine.

(2) V primeru iz prejšnjega odstavka mora izvajalec storitve uporabnika storitev najkasneje v trenutku, ko poraba doseže 80 % zakupljene količine opozoriti na način iz 6. člena tega splošnega akta. V obvestilu mora izvajalec storitve jasno navesti, da je poraba dosegla 80 % zakupljene količine in ga seznaniti s ceno, ki bo zaračunana po doseženi zakupljeni količini.

(3) V trenutku, ko uporabnik storitev v celoti porabi v paket vključeno količino storitev, ga mora izvajalec storitve o tem obvestiti ter seznaniti s ceno, ki se mu bo v nadaljevanju zaračunavala in z načinom, kako lahko onemogoči nadaljnjo uporabo storitev.

(4) Če po porabi v paketu zakupljene količine storitev uporabnikova nadaljnja poraba v obračunskem oziroma mesečnem obdobju doseže mejo porabe, mora izvajalec storitve nemudoma izvesti blokado in o tem istočasno obvestiti uporabnika storitev oziroma naročnika storitev na način iz 6. člena tega splošnega akta.

(5) V primerih, ko je na paket z zakupljeno količino storitev vezanih več uporabnikov storitev, ki si med seboj delijo zakupljeno količino, mora izvajalec storitve obvestiti vse uporabnike storitev vključno z naročnikom storitev. Nadaljnjo uporabo storitev po izvedeni blokadi iz prejšnjega odstavka lahko potrdi samo naročnik storitev.

Predlagamo, da se obveznost obveščanja in blokade nanaša le na storitve dostopa do interneta, tako se v 2. odstavku briše »iz prejšnjega odstavka« in se dopiše »storitev dostopa do interneta«. V 2., 3., 4. in 5. odstavku se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Doda se nov 6. odstavek, ki se glasi: »(6) V primeru paketov, ki vsebujejo zakupljene količine za medosebne komunikacijske storitve, se obveščanje izvaja v dogovoru s posameznim naročnikom, ki želi storitev obveščanja o dosegu zakupljene količine storitev.«

Tako naj se 9. člen glasi:

(1) Pri paketih, ki že v ceni mesečne naročnine vključujejo določeno zakupljeno količino storitev (npr. minute klicev, število SMS sporočil, enote prenosa podatkov, itd.), se meja porabe začne uporabljati šele po porabi zakupljene količine.

(2) V primeru iz prejšnjega odstavka **storitev dostopa do interneta** mora izvajalec storitve uporabnika storitev **dostopa do interneta** najkasneje v trenutku, ko poraba doseže 80 % zakupljene količine opozoriti na način iz 6. člena tega splošnega akta. V obvestilu mora

izvajalec storitve jasno navesti, da je poraba dosegla 80 % zakupljene količine in ga seznaniti s ceno, ki bo zaračunana po doseženi zakupljeni količini.

(3) V trenutku, ko uporabnik storitev **dostopa do interneta** v celoti porabi v paket vključeno količino storitev **dostopa do interneta**, ga mora izvajalec storitve o tem obvestiti ter seznaniti s ceno, ki se mu bo v nadaljevanju zaračunavala in z načinom, kako lahko onemogoči nadaljnjo uporabo storitev **dostopa do interneta**.

(4) Če po porabi v paketu zakupljene količine storitev **dostopa do interneta** uporabnikova nadaljnja poraba v obračunskem oziroma mesečnem obdobju doseže mejo porabe, mora izvajalec storitve nemudoma izvesti blokado in o tem istočasno obvestiti uporabnika storitev **dostopa do interneta** oziroma naročnika storitev **dostopa do interneta** na način iz 6. člena tega splošnega akta.

(5) V primerih, ko je na paket z zakupljeno količino storitev **dostopa do interneta** vezanih več uporabnikov storitev **dostopa do interneta**, ki si med seboj delijo zakupljeno količino, mora izvajalec storitve obvestiti vse uporabnike storitev **dostopa do interneta** vključno z naročnikom storitev **dostopa do interneta**. Nadaljnjo uporabo storitev **dostopa do interneta** po izvedeni blokadi iz prejšnjega odstavka lahko potrdi samo naročnik storitev **dostopa do interneta**.

(6) V primeru paketov, ki vsebujejo zakupljene količine za medosebne komunikacijske storitve, se obveščanje izvaja v dogovoru s posameznim naročnikom, ki želi storitev obveščanja o dosegu zakupljene količine storitev.

Predlagamo, da se obveznost obveščanja in blokade nanaša le na storitve dostopa do interneta, tako se v 2. odstavku briše »iz prejšnjega odstavka« in se dopiše »storitev dostopa do interneta«. V 2., 3., 4. in 5. odstavku se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Doda se nov 6. odstavek, ki se glasi: »(6) V primeru paketov, ki vsebujejo zakupljene količine za medosebne komunikacijske storitve, se obveščanje izvaja v dogovoru s posameznim naročnikom, ki želi storitev obveščanja o dosegu zakupljene količine storitev.«

Obrazložitev:

Velika večina naročnikov ima sklenjeno pogodbo za paketne storitve, ki v ceni mesečne naročnine vključujejo neomejene minute klicev v domača omrežja oz. velike količine te storitve, tako le redko pride do večjega preseganja porabe. Prav tako je v večini mobilnih paketov neomejeno število SMS sporočil. Uporaba teh storitev ne more povzročiti nevarnost visokega računa, saj so cene teh storitev nizke. Večja nevarnost visokih računov je z uporabo premijskih storitev (kjer že izvajamo blokado) in klicev v tujino. Uporabniki imajo možnost blokade premijskih storitev in klicev v tujino. Izvedba blokade klicev v omrežja slovenskih operaterjev ni primerna.

1. odstavek 10. člena se glasi

(1) Za potrebe izvajanja tega splošnega akta morajo izvajalci storitve porabo storitev spremljati in obračunavati v realnem času.

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Obrazložitev:

Obračun v realnem času se izvaja za podatkovne storitve, saj za to storitev imamo ustrezno opremo. Izvaja se spremljanje le ene storitve (prenosa podatkov) in zato ni težav z ugotavljanjem dejanske porabe in obveščanjem ob dosegu meje. Pri medosebnih komunikacijskih storitvah pa ni tako. Operaterji nimamo ustrezne opreme za izvajanje obračuna v realnem času. Nabava nove opreme bi predstavljala veliko nesorazmerno breme za izvajalce medosebnih komunikacijskih storitev. Stroški zagotovitve obračuna v realnem času bi bili zelo visoki, implementacija pa časovno zelo oddaljena. Gre za več storitev, ki jih ni možno enostavno sešteti in določiti nedvoumno mejo, ko je poraba presežena. Tako bi tudi ob zagotovitvi te zahteve ostal problem pravilne določitve meje in pravilnega obveščanja.

2. odstavek 10. člena se glasi

(2) Uporabniki storitev oziroma naročniki storitev morajo imeti možnost sprotnega spremljanja dejanske porabe v realnem času prek njim enostavno dostopnih in brezplačnih kanalov (npr. prek spletne aplikacije ali aplikacije na mobilnem telefonu, s pošiljanjem ukaznih nizov oziroma SMS sporočil, s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom, na prodajnem mestu izvajalca storitve).

Predlagamo, da se za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«.

Za drugim odstavkom se doda novi odstavek: »(3) Uporabniki javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev morajo imeti možnost spremljanja dejanske porabe prek njim enostavno dostopnih in brezplačnih kanalov (npr. prek spletne aplikacije ali aplikacije na mobilnem telefonu, s pošiljanjem ukaznih nizov oziroma SMS sporočil, s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom, na prodajnem mestu izvajalca storitve).

Obrazložitev:

Pri medosebnih komunikacijskih storitvah nimamo možnosti spremljanja porabe v realnem času. Takšna zahteva tudi presega obveznosti, določene v 198. členu ZEKom, ki določa, da mora izvajalec storitev zagotoviti možnost spremljanja in nadzora porabe storitev, ne določa pa obveznost zagotavljanja obračuna v realnem času.

12. člen

Predlagamo, da je rok veljave splošnega akta sovпада z 318, členom ZEKom-2, ki določa, da morajo operaterji svoje splošne pogoje prilagoditi določbam zakona v devetih mesecih po njegovi uveljavitvi.

Za morebitna dodatna pojasnila smo na voljo.

S spoštovanjem.

Martina Denovnik
Predsednica SOEK



Nenad Šutanovac, direktor
Združenje za informatiko in telekomunikacije pri GZS

