



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0073-42/2022/4

Datum: 12.5.2023

Zadeva: **Odgovori na pripombe zainteresirane javnosti k predlogu Splošnega akta o razčlenjenem računu**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je na podlagi tretjega odstavka 177. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-10; v nadaljevanju: ZEKom-2) objavila predlog Splošnega akta o razčlenjenem računu (v nadaljevanju: splošni akt). Predlog splošnega akta je agencija 7. aprila 2023 objavila na svoji [spletni strani](#) in povabila zainteresirano javnost, da do vključno 8. maja 2023 posreduje pripombe, predloge ali dopolnitve. Do izteka roka je agencija prejela pripombe Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK), pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarski zbornici Slovenije (GZS).

PRIPOMBE K 3. ČLENU

Sekcija operaterjev elektronskih komunikacij (v nadaljevanju: SOEK) je predlaga črtanje 8. točka prvega odstavka 3. člena, posledično pa se 9. točka preštevilči in postane 8. točka.

Po mnenju SOEK ZEKom-2 v 1. odstavku 176. člena določa obvezo, da izvajalec storitev iz 173. člena ZEKom-2 določi cene in splošne pogoje tako, da naročnikom neke storitve, ki se izvaja kot univerzalna storitev, ni treba plačati še za zmogljivosti ali storitve, ki pri tej storitvi niso potrebne ali zahtevane. V ta namen je v 2. odstavku istega člena določeno, da Agencija od izvajalca storitev iz prejšnjega odstavka lahko zahteva, da mora svojim naročnikom zagotoviti možnosti za nadzor (teh) stroškov, med katerimi je v 1. točki navedena možnost razčlenitve računa, skladno s 177. členom zakona. Za izvajalce storitev, ki niso izvajalci storitev iz 173. člena zakona, je v 2. odstavku 207. člena prav tako določeno: »Če izvajalci storitev iz prejšnjega odstavka v skladu s svojimi splošnimi pogoji oziroma v skladu s splošnim aktom iz prejšnjega člena nudijo storitev razčlenjenega računa, se zanje smiselno uporabljajo določbe 176. člena tega zakona.«

SOEK meni, da je smisel razčlenjenega računa nadzor stroškov nad uporabo storitve, ne pa tudi nadzor stroškov iz naslova nakupa opreme, kjer pogodbeni stranki ne nastopata v vlogi operater-naročnik, temveč v vlogi prodajalec-kupec. SOEK dalje navaja, da ZEKom-2 v petem odstavku 178. člena prav izrecno ločuje telekomunikacijske storitve, ter druge storitve in prodajo blaga, saj navaja: »Če izvajalec storitev naročniku nudi tudi blago in druge storitve, ki niso elektronske komunikacijske storitve, zaradi neplačila tega blaga ali storitev naročniku ne sme omejiti dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev.«



Po mnenju SOEK je agencija z določitvijo obveze po navedbi zneska za nakup terminalske ali druge opreme oziroma, če se ta zaračunava obročno, zneska zaračunanega obroka ter zaporedno številko obroka in skupno število vseh obrokov, presegla zakonski okvir.

Agencija odgovarja, da mora izvajalec storitev iz tretjega odstavka 173. člena ZEKom-2 skladno s prvim odstavkom 177. člena naročnikom, s katerimi ima sklenjeno naročniško razmerje, dati na voljo takšno stopnjo razčlenitve računa, ki jim omogoči preverjanje in nadzor uporabe in zaračunanega zneska (osnovna stopnja razčlenitve računa). Če bi upoštevali predlog SOEK, bi naročnik dobil razčlenjen samo del računa, morebitni nakupi drugih storitev ali blaga, vključno z nakupi terminalne opreme, nujne za izvajanje storitev elektronskih komunikacij, pa ne bi bile vključene v razčlenjen račun. Če bi zakonodajalec zahteval razčlenjen račun samo za storitve iz nabora storitev univerzalne storitve, bi to nedvoumno zapisal tudi v zakonu v poglavju o univerzalni storitvi in dodatnih obveznih storitvah.

Agencija meni, da je obročni nakup terminalske opreme pogosta praksa, ki se nenazadnje uporablja tudi v primeru dostopa do univerzalne storitve preko satelita, kjer ima končni uporabnik možnost nabave satelitskega sprejemnika in druge opreme na obroke. Agencija poudarja, da obveznost velja za terminalsko opremo, ki je nujna za izvajanje storitev iz nabora storitev univerzalne storitve, zato bo ustrezno dopolnila besedilo 8. točke prvega odstavka 3. člena tako, da se bo glasil: »znesek za nakup terminalske ali druge opreme, če se uporablja za izvajanje storitev iz nabora univerzalne storitve, oziroma, če se ta zaračunava obročno, znesek zaračunanega obroka ter zaporedno številko obroka in skupno število vseh obrokov,«

SOEK primarno predlaga črtanje 2. odstavka 3. člena. Podredno pa SOEK predlaga, da se brišeta 2. in 3. točka 2. odstavka 3. člena tako, da bi se 2. odstavek 3. člena po novem glasil: »Pri obračunu premijskih storitev morajo biti navedeni tudi podatki iz četrtega odstavka 177. člena zakona, razen če naročnik izrecno zahteva, da se ti podatki ne navedejo. Identiteta dobavitelja mora vsebovati najmanj naziv ponudnika.«

SOEK poudarja, da EECC in enako ZEKom-2 zahtevata zgolj, da se identiteta dobavitelja in trajanje storitve, ki jih ponudniki premijskih storitev zaračunajo končnemu uporabniku, navedejo na razčlenjenem računu, ne pa, da mora biti to zavedeno že v osnovni razčlenitvi računa. Možne so tudi razčlenitve, ki presegajo osnovno stopnjo razčlenitve računa v katero bi bilo smotno in logično, da sodi tudi 4. odstavek 177. člena ZEKom-2. EECC namreč izrecno pravi: »Končnim uporabnikom se lahko za razumno ceno ali brezplačno ponudijo dodatne podrobnosti, kadar je to primerno.« SOEK 177. člen ZEKom-2 razume na ta način. Več stopenj razčlenitve računa izhaja tudi iz 207. člena ZEKom-2, na katerega se v obrazložitvi sklicuje tudi 177. člen ZEKom-2. Kot izhaja iz 177. člena mora biti osnovna stopnja razčlenitve računa takšna, ki naročnikom omogoči preverjanje in nadzor uporabe in zaračunanega zneska, za kar je po mnenju SOEK povsem dovolj, da je na računu navedena postavka, kot jo v zvezi s klici na premijske številke že zahteva 5. točka prvega odstavka 3. člena predloga splošnega akta. Ostali podatki v zvezi s premijskimi storitvami, kot so predvideni 2. odstavku 3. člena tega splošnega akta, so povsem nepotrebni za zagotavljanje preverjanja in nadzora uporabe. Ravno



nasprotno. S tem, ko bi v osnovno stopnjo razčlenitve računa vključevali vse v drugem odstavku 3. člena predlagane podatke v zvezi s premijskimi storitvami, bi po mnenju SOEK kvečjemu pripeljalo do nepreglednosti računov, večje zmede ter manjšega nadzora iz strani uporabnikov, saj bo postal račun velik in nepregleden. Informacije v zvezi s premijskimi storitvami so naročnikom pred koriščenjem premijskih storitev že tako na voljo preko predhodnih informacij oz. informacij, ki jih operaterji morajo zagotavljati pred sklenitvijo pogodbe (glej 8. točko, drugi odstavek 186. člena ZEKom-2) tako, da kakršnikoli podrobnejši podatki na računu niti niso potrebni.

SOEK podaja še podreden predlog za brisanje 2. in 3. točke 2. odstavka 3. člena za primer, če je agencija na stališču, da je 4. odstavek 177. člena razumeti, kot da morajo biti identiteta dobavitelja in trajanje storitev v zvezi s premijskimi storitvami navedene na osnovnem razčlenjenem računu (razen če se naročnik tem informacijam ne odpove) – kar sicer ne izhaja ne iz EEC ne iz ZEKom-2 in je v nasprotju z osnovno logiko osnovne razčlenitve računov.

ZEKom-2 v 1. odstavku 177. členu določa, da je namen razčlenjenega računa preverjanje in nadzor uporabe in zaračunanega zneska. V četrtem odstavku pa je izrecno navedeno: »Na razčlenjenih računih morajo biti izrecno navedeni identiteta dobavitelja in trajanje storitve, ki jih ponudniki premijskih storitev zaračunajo končnemu uporabniku, razen če bi ta zahteval, da se te informacije ne navedejo.« Identiteta dobavitelja je izkazana že z navedbo njegovega naziva, vse ostalo presega navedbo identitete. Drugače ne izhaja ne iz ZEKom-2 ne iz EEC. Podzakonski akti se lahko uporabljajo le za izvajanje zakonov, ne pa za spreminjanje njihove vsebine ali širjenje obveznosti. Agencija je po mnenju SOEK z zapisom 2. odstavka 3. člena preseгла zakonski okvir in je izdajateljem razčlenjenega računa naložila dodatne obveznosti, ki nimajo podlage v zakonu.

SOEK še sporoča, da imajo operaterji že vzpostavljene zaledne sisteme in tehnične rešitve, ki omogočajo izdajo razčlenjenih računov. Prilagoditve v smeri predlaganih dodatnih vsebin računa bi terjale nova vlaganja, ki pa ob množici drugih sprememb, potrebnih za izpolnjevanje novih zakonskih obveznosti ter obveznosti vseh ostalih podzakonskih aktov Agencije, niso prioritete oziroma smiselne. Operaterji, ki niso izvajalec storitev iz 173. člena zakona, bi bili tako v izogib očitkom po kršitvi določil predmetnega splošnega akta primorani umakniti storitev razčlenjenega računa, s tem pa bi se raven zaščite potrošnikov pred nadzorom stroškov le poslabšala.

Agencija odgovarja, da je identiteta ponudnika natančneje specificirana v splošnem aktu. Uporaba premijskih storitev je povezana z dodatnimi stroški, zato so podatki, ki naročniku omogočajo preverjanje stroškov in morebitno odjavo storitev, ključni za namen preverjanja in nadzor uporabe zaračunanega zneska, kar je skladno s 1. točko drugega odstavka 176. člena in 177. členom ZEKom-2. Zaradi navedenega se agencija ne strinja s črtanjem drugega odstavka 3. člena splošnega akta, saj je sam podatek o »identiteti dobavitelja« storitve, kot zahteva ZEKom-2 v četrtem odstavku 177. člena, premalo podroben, da bi naročniku, zlasti če je pomanjkljivo digitalno pismen, omogočal ukrepanje, vključno z možnostjo takojšnje odjave storitve in s tem prekinitve zaračunavanja (nadzor stroškov). S stališča naročnika je tako primerno, da je na računu hkrati z zneskom navedena tudi informacija, ki mu omogoča takojšnje ukrepanje.

Glede mnenja SOEK, da so informacije v zvezi s premijskimi storitvami naročnikom pred koriščenjem premijskih storitev že tako na voljo preko predhodnih informacij oz. informacij, ki jih operaterji morajo zagotavljati pred sklenitvijo pogodbe (glej 8. točko, drugi odstavek 186. člena ZEKom-2) tako, da kakršnikoli podrobnejši podatki na računu niti niso potrebni, agencija odgovarja, da so podatki o ceni res na voljo, niso pa na voljo podatki o izvajalcu storitve, kar predpisuje drugi odstavek 3. člena predloga splošnega akta.



Glede navedbe, da agencija presega zakonski okvir in da je izdajateljem razčlenjenega računa naložila dodatne obveznosti, ki nimajo podlage v zakonu, agencija odgovarja, da to ne drži. Prvi odstavek 177. člena ZEKom-2 namreč zahteva tudi nadzor uporabe, to je, da lahko naročnik v primeru, da je znesek po njegovem mnenju previsok, tudi ukrepa. Po drugi strani pa operater te podatke od izvajalca že ima in jih z razmeroma enostavno spremembo in posledično majhnim dodatnim vložkom tudi navede na računu, zato je navedba o kontaktnih podatkih sorazmerna z namenom 177. člena.

Agencija se deloma strinja z delom pripombe glede preglednosti računa. Zaradi tega bo spremenila drugi odstavek 3, člena tako, da bo črtala 2. in 3. točko drugega odstavka 3. člena, ter dodala novo 2. točko, ki se bo glasila »številka, na kateri je bila izvedena storitev«. Podatke o številki in nazivu ponudnika operaterji imajo in jih sproti posodablajo zaradi svojih poslovnih potreb.

Glede navedbe SOEK, da bi bili operaterji, ki niso izvajalec storitev iz 173. člena zakona, v izogib očitkom po kršitvi določil predmetnega splošnega akta primorani umakniti storitev razčlenjenega računa, s tem pa bi se raven zaščite potrošnikov preko nadzora stroškov le poslabšala, agencija navaja, da imajo skladno s prvim odstavkom 207. člena ZEKom-2 vsi naročniki storitev dostopa do interneta ali medosebnih komunikacijskih storitev na podlagi številke, pravico najmanj do razčlenjenega računa, ki ga izvajalec storitev naročniku pošlje na način iz šestega odstavka 177. člena tega zakona, torej operaterji ne smejo umakniti storitve razčlenjenega računa.

PRIPOMBE K 6. ČLENU

SOEK predlaga, da se splošni akt prične uporabljati v 4 mesecih po njegovi uveljavitvi (oziroma se vsaj veže na uskladitev splošnih pogojev po 318. členu ZEKom-2) tako, da se 6. člen splošnega akta glasi: »Ta splošni akt začne veljati trideseti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije in se uporabljati v 4 mesecih po uveljavitvi.«

SOEK navedeni predlog utemeljuje, s tem, da zaradi znatnih sistemskih posegov, ki so tako finančne kot časovne narave, prilagoditev novemu splošnemu aktu ne bo možna v 30 dneh, če bo ostal v besedilu, kot je bil objavljen. Če ne bo nobenih sprememb (razlik) glede na do sedaj veljaven istovrsten akt, potem zadržkov v zvezi s 30 dnevno uveljavitvijo SOEK seveda nima.

Agencija bo upoštevala predlog SOEK in spremenila besedilo 6. člena Splošnega akta tako, da se bo glasilo: “Ta splošni akt začne veljati trideseti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije, pri čemer operaterji svoje splošne pogoje prilagodijo v roku iz 318. člena zakona.”