



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0073-36/2022/4

Datum: 18. 1. 2023

## **Zadeva: Odgovori na pripombe zainteresirane javnosti k predlogu Splošnega akta o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) obvešča javnost, da je na podlagi četrtega odstavka 199. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/2022, v nadaljevanju: ZEKom-2) pripravila predlog Splošnega akta o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: Akt). Predlog Akta določa način določanja minimalnega nadomestila, ki ga izvajalec storitve povrne svojim končnim uporabnikom v primeru, ko naročena javna komunikacijska storitev ne deluje oziroma deluje slabše. Pri določitvi višine nadomestil je Agencija v največji možni meri sledila vrednostim in načinom, kot so opredeljeni v Samoregulacijskem kodeksu o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki je bil sprejet marca 2014.

Osnutek navedenega splošnega akta je Agencija objavila na svoji spletni strani dne 28. 11. 2022 ter pozvala zainteresirano javnost, naj do vključno 28. 12. 2022 nanj poda pripombe, predloge ali dopolnitve. V navedenem roku je pripombe posredovala le Sekcija operaterjev elektronskih komunikacij pri GZS (v nadaljevanju: SOEK). Pripombe, predlogi in dopolnitve so bili dne 4. 1. 2023 objavljeni na spletni strani Agencije, v nadaljevanju pa Agencija nanje podaja odgovore.

V SOEK predlagajo, 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.«

V zvezi z delovnim dnem predlagajo tudi spremembo četrtega odstavka 6. člena Akta, ki naj 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.«

Predlog po mnenju SOEK namreč predstavlja več dela za operaterje v nočnem času, oteženo bi bilo delo na višini. Obisk lokacij končnih uporabnikov na njihovih domovih oziroma v poslovnih prostorih po 19. uri in pred 7. uro ter ob nedeljah in praznikih naj ne bi prišel v poštev za večino podjetij, končni uporabniki pa naj si ne bi želeli obiskov v teh terminih. Takšna sprememba bi zahtevala dodatne vire v strokovnih službah in na terenu.

Agencija pojasnjuje, da predlogu SOEK ne more slediti v celoti. Pri tej določbi namreč ne gre za podaljšanje časa za prijavo, kot to navaja SOEK, saj operaterji običajno omogočajo prijavo napak 24 ur na dan. Gre le za čas trajanja napake, na podlagi katerega končnemu uporabniku pripada določeno nadomestilo. Določba ne posega v postopke prijave napak ter tudi ne v postopke odprave napak, saj operaterja ne zavezuje, da napako odpravi zunaj svojega običajnega delovnega časa oziroma v



drugačnih rokih in načinih, kot je to opravljal do sedaj. Namen določbe je le, da končni uporabnik, ki upravičeno pričakuje izvedbo storitev, dobi nadomestilo, če te storitve niso delovale in jih torej ni mogel uporabljati, zato je smiselno, da jih ne plača v celoti. Dela prosti dnevi so za uporabo storitev za končne uporabnike pomembni, saj ravno takrat pogosto najbolj uporabljajo telekomunikacijske storitve, zato je do uporabnikov nepravilno, da ravno takrat ko je njihova potreba največja, storitve ne delujejo, niti jim za čas nedelovanja ne bi pripadalo nadomestilo. Operater se namreč zaveže, da bo storitev, ki jo uporabnik plačuje, tudi nemoteno zagotavljal. Priznavanje nadomestil samo med delovnimi dnevi ni skladno z varstvom pravic potrošnikov.

Agencija je upoštevala predlog SOEK v delu, kjer ta predlaga časovni okvir med 7. in 19. uro, ter bo torej predlog, ki je prej določal časovni okvir med 6. in 22. uro spremenila tako, da se bo četrti odstavek 6. člena Akta glasil: „(4) Čas trajanja napake se šteje od trenutka prijave napake, če je napaka prijavljena med 7. in 19. uro. V primeru, da je napaka prijavljena med 19. uro in 7. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 7. ure naslednjega dne.“ Agencija ugotavlja, da ta predlog SOEK sledi dosedanji ureditvi Samoreglacijskega kodeksa, zato je pripombo upoštevala in časovni okvir spremenila v skladu s predlogom.

Dalje SOEK predlaga, da se predlog prvega odstavka 6. člena 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.«

SOEK navaja, da predlog krši osnovne zakonitosti ekonomike poslovanja, ter da ni jasno, zakaj se kot osnova predlaga osnovni cenik. Dodaja, da tako nadomestilo lahko predstavlja pogodbeno kazen za nedelovanje storitev ter da določanje višjega nadomestila na tak način presega zakonsko pooblastilo in predstavlja nezakonnost splošnega akta.

Agencija v zvezi s tem odgovarja, da predlog Akta določa nadomestilo „...v odstotkih od mesečne naročnine, kot jo ima izvajalec storitve objavljeno v svojem rednem ceniku (brez upoštevanja morebitnih akcij, popustov in ugodnosti).“ skladno s Samoreglacijskim kodeksom (v nadaljevanju: Kodeks), na katerega se SOEK sklicuje. V 41. točki Kodeks namreč določa, da je nadomestilo „pravično denarno povračilo“. Glede na to, da operaterji pogosto nudijo znatne popuste na naročnino (npr. prve 3 mesece 100% popust na naročnino, prva položnica v višini 1 EUR itd.), bi po predlogu SOEK končnemu uporabniku lahko pripadalo 0 EUR nadomestila, to pa vsekakor ne predstavlja pravičnega denarnega nadomestila. Operater glede na tako določbo tudi ne bi bil motiviran, da napako čim prej odpravi. Toliko bolj to velja, če bi se čas trajanja iste napake začel v novem obračunskem obdobju ponovno šteti. Predlog Akta v svojem bistvu sledi tudi 66. točki Kodeksa, ki določa naslednje: „...povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev kot jo ima objavljeno v svojem ceniku.“ Agencija se strinja s pripombo SOEK, da Akt določa le minimalni standard, operater pa lahko določi tudi ugodnejše pogoje glede nadomestil.

SOEK predlaga, da se črta del 3. odstavka 7. člena Akta, ki določa, da si mora izvajalec prizadevati, da



nadomestilo končnemu uporabniku povrne avtomatično. Agencija odgovarja, da je bila navedena rešitev predvidena kot prizadevanje za sistemsko izplačevanje nadomestil v primeru obsežnejših nedelovanj. Po proučitvi pripombe SOEK ter ob upoštevanju relevantnih določb ZEKom-2, Agencija meni, da je predlogu SOEK mogoče slediti. Že ZEKom-2 namreč vzpostavlja mehanizme, ki so uporabnikom na voljo v primeru, ko menijo, da je operater oziroma izvajalec storitve ravnal v nasprotju z njihovimi interesi oziroma v njihovo škodo (t.j. postopek ugovora iz 209. člena ZEKom-2 in nato postopek reševanja spora iz 282. člena ZEKom-2). Po drugi strani pa bi avtomatično obračunavne nadomestil, ne da bi bil končni uporabnik sploh dolžan obveščati operaterja/izvajalca storitev, pomenilo, da bi morali slednji za vse svoje naročnike v vsakem trenutku spremljati delovanje storitev ter ugotavljati morebitno slabše delovanje. Poleg tega v primeru določenih oblik slabšega delovanja (npr. kockanje slike pri IPTV storitvah) ostaja vprašanje subjektivne presoje uporabnika, ali je dosežen standard slabšega delovanja ali ne. Avtomatično priznavanje nadomestil bi tako za izvajalce storitev predstavljalo prekomerno breme, ki ga pridobljena korist končnih uporabnikov ne bi odtehtala. Agencija ob tem poudarja, da tudi ob črtanju sporne določbe končni uporabniki ohranjajo možnost uveljavljanja nadomestil, s to razliko, da uveljavljanje ni več avtomatično, temveč je vezano na naročnikovo aktivno ravnanje (reklamacijo oz. ugovor).

V zvezi s predlogom 8. člena Akta, ki določa začetek veljavnosti Akta, Agencija odgovarja, da se vakacijski rok za posamezni splošni akt določi glede na zahtevnost obravnavane tematike ter morebitne težave pri implementaciji predpisanih rešitev. Pripombo bo Agencija upoštevala do te mere, da bo pri splošnih aktih, ki neposredno posegajo v splošne pogoje operaterjev, skušala določiti kar najbolj enotne vakacijske roke. Pri tem pa Agencija pojasnjuje, da operaterjem že 318. člen ZEKom-2 določa rok za prilagoditev njihovih splošnih pogojev novemu ZEKom-2, ta rok pa a maiori ad minus velja tudi za rešitve, ki jih predvideva posamezni splošni akt, sprejet na podlagi ZEKom-2. Operaterji imajo tako že na podlagi 318. člena ZEKom-2 rok za prilagoditev svojih splošnih pogojev določen na 9 mesecev od uveljavitve ZEKom-2 (t.j. do 10. 8. 2023) in v ta rok agencija s svojimi splošnimi akti ne posega.

Agencija dodaja, da bo poleg zgoraj navedenega prilagodila še 3. odstavek 4. člena Akta, ki se bo glasil: „V aktih iz prejšnjega odstavka lahko izvajalec storitve kot pogoj za uveljavljanje nadomestila določi, da mora končni uporabnik napako sporočiti izvajalcu storitve. V tem primeru mora izvajalec storitve zagotoviti možnost prijave napake 24 ur na dan vse dni v letu (npr. brezplačna telefonska številka za prijavo napake, elektronska pošta, prijava preko spletnega obrazca, ipd).“