

Pravne zadeve in regulativa

NEZAUPNA VERZIJA

Številka: 195104

Datum: 2.3.2023

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS

Stegne 7

1000 Ljubljana

Zadeva: **Pripombe k osnutku dopolnjenega predloga Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev**

Zveza: Poziv AKOS, št. 0073-38/2022 z dne 31. 1. 2023 (objava na spletni strani)

Spoštovani,

v družbi Telekom Slovenije, d. d. (v nadaljevanju: Telekom Slovenije) smo preučili osnutek objavljenega dopolnjenega predloga Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev (v nadaljevanju splošni akt), ter v nadaljevanju podajamo komentarje ter predloge sprememb.

I. Splošne pripombe

Agencija je v objavi 31. 1. 2023 podala odgovore na prejete pripombe na prvoten predlog splošnega akta (objava na spletni strani agencije dne 28. 11. 2022; v nadaljevanju prvoten predlog splošnega akta) in navaja, da splošni akt zgolj natančneje ureja in napolnjuje rešitve, ki jih predvideva že ZEKom-2.

V zvezi z navedenim izpostavljamo, da sicer iz določbe šestega odstavka 102. člena Direktive (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: direktiva EECC) izhaja, da »države članice lahko v svojem nacionalnem pravu ohranijo ali uvedejo določbe, na podlagi katerih morajo ponudniki zagotoviti dodatne informacije o ravni porabe in začasno preprečiti nadaljnjo uporabo zadevne storitve v primeru presežene finančne ali količinske omejitve, ki jo določi pristojni organ države članice.«. 198. člen Zakona o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: ZEKom-2) ne določa, da morajo ponudniki začasno preprečiti nadaljnjo uporabo zadevne storitve v primeru presežene finančne ali količinske omejitve, ampak le, da je treba potrošniku zagotoviti možnosti za spremljanje in nadzor porabe storitev, če naročnik za te storitve plačuje na podlagi dejanske časovne ali količinske porabe ter da izvajalec v ta namen naročnika brezplačno obvesti pred dosegom količinske oziroma finančne meje, ki jo določi agencija s splošnim aktom, in ob njenem dosegu.

Glede na navedeno se očitno Republika Slovenija pri implementaciji določbe šestega odstavka 102. člena direktive EECC ni odločila za določbo, na podlagi katere morajo ponudniki storitev začasno preprečiti nadaljnjo uporabo zadevne storitve v primeru presežene finančne ali količinske omejitve, ki je bila kot opsijska določena v direktivi EECC. Tudi iz obrazložitve predloga 198. člena ZEKom-2 navedeno ne izhaja¹.

¹ "[Obrazložitev k] 198. členu:

Predlog člena v bistvenem ohranja vsebino 132.a člena ZEKom-1 ob upoštevanju določbe petega in šestega odstavka 102. člena Direktive 2018/1972/EU. Z ZEKom-1C je bilo namreč po zgledu Uredbe (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. junija 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji končnim uporabnikom tudi v okviru domače porabe omogočeno, da so seznanjeni s porabo oziroma da si lahko določijo finančno oziroma količinsko mejo, prek katere ne morejo iti brez dodatnega postopanja. Hkrati z določitvijo možnosti za spremljanje in nadzor porabe se je skušala dvigniti tudi ozaveščenost končnih uporabnikov, da bi lažje razumeli finančne posledice uporabe govornih in podatkovnih storitev in da bi se jim omogočila spremljanje in nadzor porabe, vse s ciljem preprečevanja visokih zneskov na računih končnih uporabnikov. Takšna določba je bila v zakon vključena kot nacionalna določba, z Direktivo 2018/1972/EU pa se urejanje tega vprašanja seli tudi na raven EU, saj je bilo pripoznano, da končni uporabniki pogosto ne poznajo stroškov svojih vzorcev porabe ali le s težavo ocenijo porabljeni čas ali

V ZEKom-2 po mnenju Telekoma Slovenije ni pravne podlage za določitev začasne preprečitve nadaljnje uporabe zadevne storitve v primeru presežene finančne ali količinske omejitve, kot je določeno v predlogu splošnega akta, ampak le za količinsko oziroma finančno mejo.

Nadalje izpostavljamo, da v prvotnem predlogu splošnega akta agencija ni predvidela načina obveščanja uporabnikov fiksnih storitev. Na navedeno in s tem povezane težave smo opozorili operaterji v pripombah podanih s strani Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij. Rešitev, ki jo je agencija vključila v dopolnjen predlog splošnega akta je za operaterje še težavnejša, kar pojasnjujemo v nadaljevanju.

Agencija navaja, da je nekatere rešitve za obveščanje uporabnikov glede premijskih števil nedavno že ustrezno naslovila s Splošnim aktom o objavi informacij o veljavnih tarifah (Uradni list RS, št. 31/22 in 130/22 – ZEKom-2), ki so ga bili operaterji dolžni implementirati že do 10.7.2022, zato ocenjuje, da je smiselno, da se tudi te rešitve ohranijo in jih zato povzema tudi dopolnjeni predlog splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev.

Implementacija predpisanih obveznosti iz Splošnega akta o objavi informacij o veljavnih tarifah je bila povezana z velikimi težavami in stroški. Po ocenah Telekom Slovenije ti znašajo minimalno ████████ EUR. Za implementacijo tega splošnega akta so bili potrebni veliki posegi na obstoječi opremi, izvedba kompleksnega usmerjanja premijskih klicev in programska nadgradnja obstoječe opreme ter druge spremembe na sistemih. Obveznosti po splošnem aktu o spremljanju in nadzoru porabe pa na ta način ni možno zagotoviti, ampak je potrebna nabava dodatne strojne in programske opreme, ki je časovno popolnoma odvisna od dobaviteljev različne opreme, nadalje je potreben nakup licenc ter ogromno dela različnih strokovnjakov, da bodo rešitve implementirane v omrežje. Naložitev takšnih obveznosti predstavlja občutno nesorazmerno breme izvajalcem storitev. Za določeno starejšo opremo implementacija zahtev, ki jih nalaga splošni akt sploh ni izvedljiva, saj ni ustrezne podpore na strani dobaviteljev. Zelo groba ocena stroškov je ████████ EUR.

Po mnenju agencije zadostuje, če so iz blokade izvzeti klici v sili. Pojasnjujemo, da to ne drži, saj so lahko tudi klici na druge številke za posameznika življenjsko pomembni. Za nekoga je življenjsko pomembno, da lahko pokliče bližnjega sorodnika ali prijatelja, za nekoga je to tudi klic na premijske številke, pa klic na številke za pomoč v stiski, AMZS, asistenca itd. V primeru situacij, da končni uporabniki ne bodo pozorno prebrali obvestila o izvedbi blokade, lahko zanje nastanejo zelo stresne in/ali življenjsko ogrožajoče stiske, ker niso dali soglasja, da se jim ne blokira storitev.

Agencija zmotno meni, da je možno zagotoviti sprotno beleženje porabe storitev za vse storitve. V določenih primerih je to tehnično neizvedljivo, v vsakem primeru pa povezano z ogromnimi stroški. Telekom Slovenije, kot tudi ostali operaterji imamo vpeljane rešitve zgolj za obveščanje o porabi storitev podatkovnega gostovanja. Za zagotovitev funkcionalnosti v realnem času, bi to zahtevalo predelave obračunskih sistemov, prilagoditve v jedrnem omrežju, migracije naročnikov iz starih sistemov in dokup opreme, ki zagotavlja upravljanje seje v omrežju. Po narejeni analizi, je med naročniki dejanskih kandidatov za omejevanje porabe do konca meseca cca 0,5% vseh uporabnikov storitev. Iz tega izhaja, da je nesorazmerje med koristjo končnih uporabnikov in obveznostmi, ki jih nalaga splošni akt operaterjem, implementacija katerih je, kot že predhodno pojasnjeno, povezana z velikimi stroški, preveliko in kot tako vpliva na prodajne procese operaterjev, kar lahko ima na koncu za končne uporabnike negativne posledice.

Pojasniti moramo, da je kakršnakoli implementacija dodatnih obveznosti (glede na trenutno veljavni splošni akt) časovno zelo dolg proces, povezan z dobavo nove potrebne opreme in implementacijo v različnih zalednih sistemih operaterja. Že samo obveščanje in dogovarjanja z vsakim posameznim naročnikom o načinu obveščanja, je proces, ki bo trajal več mesecev. Vsaj delne tehnične rešitve pa ni mogoče zagotoviti v manj kot 9 mesecih. Glede na navedeno je rok 2 meseca neustrezen.

količino prenesenih podatkov pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev. Glede na navedeno so potrebne določene prilagoditve glede na vsebino 132.a člena ZEKom-1. Obveznosti tako ne veljajo več ne le za podatkovne storitve, temveč za vse storitve dostopa do interneta ali javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev, če se za te storitve plačuje po dejanski (bodisi finančni bodisi količinski) porabi. Predlog člena ohranja pravno podlago za sprejem splošnega akta agencije, s katerim bo podrobneje uredila način izvajanja tega člena, vključno z določitvijo količinskih oziroma finančnih mej za obveščanje."

II. Pripombe k posameznim predlogom členov splošnega akta

2. člen splošnega akta (namen in uporaba splošnega akta)

Predlagamo, da se v tretjem odstavku 2. člena splošnega akta črta del zadnjega stavka »ter številke skrajšanega izbiranja«.

Obrazložitev:

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,...). Prav tako ni zaznanih višjih vrednosti na računih zaradi uporabe teh specialnih števil.

4. člen splošnega akta (vzpostavitev mehanizma za spremljanje in nadzor porabe storitev)

Predlagamo, da se v četrtem odstavku 4. člena splošnega akta briše besedilo »in blokade« pred besedilom »medosebnih komunikacijskih storitev«, tako da se ta 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.

Obrazložitev:

Menimo, da izvedba blokade za govorne storitve ni primerna, v določenih primerih tudi nedopustna. Blokada bi tako lahko npr. ogrozila življenje naročnika, če zaradi blokade ta ne bi mogel poklicati svojega zdravnika, da dobi nasvet ob poslabšanju zdravja, prav tako bi lahko bilo ogroženo življenje osebe, ki je obtičala v nedelujočem dvigalu.

Med tem, ko je blokada dostopa do interneta sprejemljiva, saj lahko uporabnik uporabi storitev prek drugih omrežij npr. WiFi omrežja, je blokada klicev povsem nesprejemljiva, saj določeni uporabniki nimajo substituta za to storitev.

Po mnenju agencije bi morali ob dosegu finančne meje blokirati vse medosebne komunikacijske storitve. To ni primerno, saj ZEKom-2 določa, da se tudi neplačnikom ne omeji vseh storitev, če je to tehnično mogoče. Četrty odstavky 178. člena ZEKom-2 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.

5. člen splošnega akta (meja porabe)

I.

Predlagamo, da se v tretjem odstavku 5. člena splošnega akta poveča finančna meja poraba iz 20,00 EUR z DDV na 50,00 EUR z DDV, v četrtem odstavku pa iz 100,00 EUR z DDV na 200,00 EUR z DDV.

Obrazložitev:

Predlagana finančna meja je občutno prenizka.

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 50,00 EUR z DDV, skupna vrednost vseh transakcij pa 250,00 EUR z DDV na mesec.

Torej uvedba še dodatnega limita po splošnem aktu ni smiselna.

Nenazadnje tudi Uredba (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji določa za privzeto finančno mejo 50,00 EUR.

Glede na navedeno je smiselno, da se splošna meja poenoti z že postavljenimi mejami, ki smo jih implementirali zaradi drugih pravnih podlag, torej 50,00 EUR, vsak uporabnik pa lahko zahteva obveščanje pri nižji finančni meji.

II.

Predlagamo, da se v tretjem odstavku 5. člena splošnega akta briše besedilo »in največ 20,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve«.

Obrazložitev:

Kot že pojasnjeno ocenjujemo, da onemogočenje nadaljnje porabe storitev za medosebne komunikacijske storitve ni ustrezno.

III.

Predlagamo, da se v četrtem odstavku 5. člena splošnega akta briše besedilo »in največ 100,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve«.

Obrazložitev:

Kot že pojasnjeno ocenjujemo, da onemogočenje nadaljnje porabe storitev za medosebne komunikacijske storitve ni ustrezno.

IV.

Predlagamo, da se v petem odstavku 5. člena splošnega akta briše besedo »ločeno« in besedilo »in medosebne komunikacijske storitve«, tako da se ta glasi: »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.«

Nadalje pa se za medosebne komunikacijske storitve določi meja porabe, kjer je potrebno izvesti obveščanje uporabnika, ki je presegel dogovorjeno mejo za obveščanje, kateri pa ne sledi onemogočenje nadaljnje porabe storitev.

Obrazložitev:

Kot že pojasnjeno ocenjujemo, da onemogočenje nadaljnje porabe storitev za medosebne komunikacijske storitve ni ustrezna. Tako ni smiselno določiti finančno mejo za medosebne komunikacijske storitve, kot je definirana v tem aktu. Za potrebe obveščanja uporabnikov ob preseganju določene meje za obveščanje, bi bilo smiselno definirati dodaten pojem »finančna meja za medosebne komunikacijske storitve«, ki bi bila definirana le kot meja za izvedbo obveščanja in ne tudi za blokado storitve.

6. člen splošnega akta (obveščanje o porabi)

Predlagamo, da se iz četrtega odstavka 6. člena splošnega akta, ki se glasi »(4) Če gre za storitve fiksne telefonije mora izvajalec storitve, ko poraba doseže 80 % meje porabe, neposredno pred vzpostavitvijo naslednjega klica uporabnika storitev, ki generira klic, da je poraba že presegla 80 % meje porabe in da bo v primeru, ko bo meja porabe dosežena, izvedena blokada storitev. Naročnika storitev pa mora obvestiti vsaj na enega od načinov iz šestega odstavka tega člena, ki ga dogovorita v naročniški pogodbi.«, briše obveznost obveščanja z generiranjem opozorila in tako da se določba glasi: »(4) Če gre za storitve fiksne telefonije mora izvajalec storitve naročnika obvestiti, ko poraba doseže 80 % meje porabe, na enega od načinov iz šestega odstavka tega člena, ki ga dogovorita v naročniški pogodbi.«

Obrazložitev:

Pri fiksnih storitvah ni možno tehnično zagotoviti obveščanja z generiranjem opozorila pred vzpostavitvijo klica. Z vsakim naročnikom bo potrebno dogovoriti način obveščanja v okviru tehničnih možnosti.

8. člena splošnega akta (izvedba blokade)**I.**

Predlagamo, da se naslov dopolni, tako, da se doda besedna zveza »storitev dostopa do interneta« in se torej glasi: »Izvedba blokade storitev dostopa do interneta«

Obrazložitev:

Kot že predhodno pojasnjeno, ocenjujemo, da izvedba blokade medosebnih komunikacijskih storitvah ni primerna. Zaradi kompleksnosti izvedbe določanja meje porabe in načina obveščanja ni možno zagotoviti mehanizma, ki bi ustrezno obveščal vse uporabnike medosebnih komunikacijskih storitev. Posledično obstaja možnost, da ne bodo pravočasno obveščeni o doseženi porabi in bi bila izvedba blokade ob doseženi finančni meji neupravičena. Tudi Uredba (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6.

aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji določa blokado le za podatkovne storitve in ne za medosebne komunikacijske storitve.

II.

Predlagamo, da se v devetem odstavku 8. člena splošnega akta za besedo »storitev« doda besedilo »dostopa do interneta«, tako da se glasi: »(9) Blokada storitev dostopa do interneta 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.«

Obrazložitev:

Pri medosebnih komunikacijskih storitvah ni možno zagotoviti blokade nemudoma (v trenutku, ko poraba doseže določeno mejo), saj se poraba beleži z določenim zamikom. Tudi nimamo nobenih tehničnih možnosti, da prekinemo klic v teku.

10. člen splošnega akta (spremljanje porabe)

I.

Predlagamo, da se v pravem odstavku 10. člena splošnega akta za besedo »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«, tako da se glasi: »(1) Za potrebe izvajanja tega splošnega akta morajo izvajalci storitve dostopa do interneta porabo storitev spremljati in obračunavati v realnem času.«

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 doseganju meje. Pri medosebnih komunikacijskih storitvah pa ni tako. Telekom Slovenije nima 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 seštevati in določiti nedvoumno mejo, ko je poraba presežena.

Agencija zmotno meni, da je možno zagotoviti sprotno beleženje porabe storitev za vse storitve. V določenih primerih je to tehnično neizvedljivo, v vsakem primeru pa povezano z ogromnimi stroški. Operaterji imamo vpeljane rešitve zgolj za obveščanje za porabo storitev podatkovnega gostovanja. Rešitve za druge storitve so popolnoma drugačne in jih operaterji nimamo implementiranih v svojih omrežjih.

II.

Predlagamo, da se v drugem odstavku 10. člena splošnega akta za besedama »storitev« dopiše besedilo »dostopa do interneta«, tako da se glasi: (2) Uporabniki storitev dostopa do interneta oziroma naročniki storitev dostopa do interneta 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).

Nadalje se za drugim odstavkom doda novi tretji odstavek, ki se glasi: »(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.

Spremljanje porabe določenih medosebnih komunikacijskih storitev ni mogoče zagotavljati v realnem času.

12. člen (začetek veljavnosti)

Predlagamo, da splošni akt začne veljati devet mesecev po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije, da lahko operaterji zagotovimo predpisane obveznosti in pogodbeno uredimo način obveščanja z vsemi uporabniki.

S spoštovanjem.

Pripravili:

Andrej Macedoni, Informacijske tehnologije



Tatjana Savić, IKT in storitve omrežja



Mateja Rampre, Pravne zadeve in regulativa



Boštjan Košak
predsednik uprave



Vročiti:

- naslovníku – po elektronski pošti na info.box@akos-rs.si,
- arhiv – tu.