



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0073-38/2022/31

Datum: 31.1.2024

Zadeva: Odgovori na pripombe zainteresirane javnosti k predlogu Splošnega akta o spremembi Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je dne 14.12.2023 objavila predlog Splošnega akta o spremembi Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev (v nadaljevanju: predlog SA) in povabila zainteresirano javnost, da k predlogu SA posreduje pripombe, predloge ali dopolnitve¹.

Do roka je agencija prejela pripombe Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarski zbornici Slovenije (GZS) (v nadaljevanju: SOEK), ki jih agencija dne 16.1.2023 tudi objavila na svoji spletni strani².

Drugih mnenj ali pripomb v predvidenem roku agencija ni prejela.

Agencija v nadaljevanju podaja odgovore na prejete pripombe ter pojasnjuje, kako so bile pripombe, predlogi in mnenja upoštevani ter razloge, zaradi katerih niso bili upoštevani.

Pripombe SOEK z dne 15.1.2024 in odgovori agencije

SOEK navaja, da je agencija »brez slehernega odziva, zaključka delavnice s kakšnim lastnim stališčem, obrazložitve ali utemeljitve konec leta objavila predlog dopolnitve Splošnega akta, v katerem je zgolj delno upoštevala predlog o generični najavi pred klici s ceno 0,23 EUR/minuto.«

Agencija odgovarja, da je s strani SOEK res prejela predlog za izvedbo delavnice o spremembah Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev. Delavnica je bila dne 12.9.2023 tudi izvedena, na njej pa so imeli predstavniki operaterjev možnost predstaviti svoje pomisleke, zatrjevane

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

² <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-objavlja-prejete-pripombe-kepredlogu-splosnega-akta-o-spremembi-splosnega-akta-o-spremljanju-in-nadzoru-porabe-storitev>

Stegne 7, p.p. 418, 1001 Ljubljana, telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01, e-naslov: info.box@akos-rs.si, www.akos-rs.si, davčna št.:10482369



težave pri implementaciji splošnega akta ter tudi predloge rešitev. Operaterji (člani SOEK) so na delavnici izoblikovali štiri predloge sprememb oziroma dopolnitev splošnega akta, in sicer:

1. da se določi ena vnaprejšnja generična najava pred klici iz Slovenije v tujino in na premojske številke, vendar brez navedbe konkretne cene (npr. nad mejo, cena 0,75 EUR z DDV na minuto); v takšni najavi bi se klicatelja na primer opozorilo, da kliče na številko, za katero je cena klica dražja, saj presega npr. 0,75 EUR na minuto;
2. da se zviša cena klicev, za katere je potrebna predhodna najava, in sicer operaterji predlagajo, da bi bila najava obvezna le, če cena klica presega 0,75 EUR z DDV na minuto;
3. da se zapolni pojem »pravočasne informacije« v 2. odstavku 5. člena Splošnega akta. Po navedbah operaterjev bi bilo namreč smiselno dodati dikcijo npr. »informacije v roku ____ minut po zaključenem klicu«;
4. da bi obveščanje za fiksno telefonijo spremenili povsem v opt-in sistem.

Agencija je podane predloge SOEK preučila in se odzvala s pripravo predloga SA, v katerem je bil en predlog SOEK delno upoštevan. Predlog SA namreč spreminja predhodno najavo pred klici iz Slovenije v tujino (katerih cena presega 0,2318 EUR z DDV na minuto) tako, da je predvidena ena generična predhodna najava pred tovrstnimi klici. S tem se spreminja določilo trenutno veljavnega splošnega akta, ki predvideva, da je potrebno v predhodni najavi navesti konkretno ceno klica iz Slovenije v tujino (v EUR z DDV).

Agencija je namreč preučila različne možnosti, pri čemer je ocenila, da predlagana sprememba (torej generična predhodna najava za klice v tujino) omogoča spremljanje in nadzor porabe na ustrežnejši način. Pri tem je agencija upoštevala zlasti: da pri operaterjih velja več različnih tarif (za različna območja); da so končne cene lahko povezane tudi z določenimi popusti, ki se lahko upoštevajo šele naknadno; da bi večje število različnih najav lahko vplivalo na delovanje sistemov operaterjev; da je vzpostavitev sistemov za obveščanje povezana s stroški, ki bi lahko bremenili končne uporabnike kot plačnike storitev; da bi zaradi večjega števila različnih najav lahko prihajalo do napak (in s tem namen predpisa ne bi bil dosežen). Agencija je preučila tudi tehnični vidik izvajanja obveščanja o konkretni ceni za posamezne klice v določeno območje, pri čemer pa ugotavlja, da bi to pri operaterjih povzročilo dodatne stroške in zaplete pri tehnični realizaciji. Zahteva bi bila namreč veljavna tako za klice na mobilnih in fiksnih omrežjih in različnih naročniških paketih, pri čemer pa tudi ponekod obstoječe tehnologije ni ekonomsko smiselno nadgrajevati. Skladno z napisanim agencija zaključuje, da bi bilo nalaganje takšne obveznosti glede na obseg koristi za uporabnika nesorazmerno.

Ureditev obveščanja o ceni klica (pred samim klicem) na premojsko številko pa se ne spreminja, saj je takšna ureditev veljala že pred uveljavitvijo ZEKom-2.

Ostalih predlogov SOEK (podanih na delavnici) agencija ni upoštevala, pri čemer so zaradi javnosti dela agencije razlogi, zakaj predlogi SOEK so oziroma niso bili upoštevani, predstavljeni tekom predmetnega javnega posvetovanja (zgoraj oziroma v nadaljevanju).



SOEK navaja, da agencija ocenjuje, da »beseda »pravočasne informacije« ne bo povzročala zmede pri potrošnikih«, SOEK pa naj bi podal »najmanj tri predloge bolj jasne dikcije«. SOEK med drugim predlaga »X minut po zaključenem klicu«, »v primernem času« in »takoj ko je to mogoče«. Prevod besede »timely« iz EECC lahko pomeni tudi »v primernem času« oz. »ob najboljšem možnem času«.

Agencija odgovarja, da dikcija »pravočasne informacije« (iz 2. odstavka 5. člena obravnavanega SA) terminološko ustreza petemu odstavku 102. člena EECC (kar je tudi uraden prevod angleške verzije omenjene direktive oziroma pojma »timely information« iz omenjene določbe).

Nadalje agencija ugotavlja, da predlagane dikcije »v primernem času«, »takoj ko je to mogoče« (ki jih predlaga SOEK) predstavljajo nedoločen pravni termin in ne bi v ničemer spremenili ali izboljšali trenutno veljavnih določb SA.

Agencija še pojasnjuje, da je prvotni predlog SA (objavljen dne 28.11.2022)³ v 10. členu predvideval spremljanje in obračunavanje v realnem času za vse storitve (čemu so operaterji nasprotovali), kar pa je po oceni agencije še vedno smer, ki bi jo veljalo zasledovati v bodoče. Spremljanje in obračunavanje porabe javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev se mora namreč sčasoma čimbolj približevati standardu »v realnem času«.

Agencija pa tudi ni mogla slediti predlogu SOEK v smislu, da naj se »informacije zagotovijo v roku x minut po zaključenem klicu«. Operaterjem namreč ni mogoče utemeljeno priznati vnaprejšnje pravice do določene zakasnitve pri spremljanju in obveščanju (npr. v primerih, ko operaterji to možnost imajo in porabo objektivno lahko spremljajo v realnem času). Nadalje so bili tudi predlogi operaterjev v zvezi s tem povsem neenotni (npr. operaterji niti v odzivih po delavnici, niti v pripombah SOEK, še vedno niso poenoteno navedli, kakšen rok konkretno predlagajo). Konkretni predlogi operaterjev pa so bili torej tako različni in nasprotujoči si (npr. od 15 minut po opravljenem klicu pa vse do 2 uri po koncu opravljene storitve), da jih že iz tega razloga ni bilo mogoče upoštevati, predlagani roki so bili tudi predolgi.

Agencija ponovno pojasnjuje, da je pojem »pravočasne informacije« potrebno presojati glede na okoliščine konkretne zadeve, torej od primera do primera.

Glede na navedene razloge pripomba SOEK za spremembo 2. odstavka 5. člena Splošnega akta ni bila upoštevana.

SOEK navaja, da agencija »iz neznanega razloga ni upoštevala predloga, da se zviša najnižja cena klicev, ob kateri je obvezna zvočna vnaprejšnja najava na 0,75 EUR/minuto.« Nadalje navaja, da je obvezna mehanska najava cene klica v primerjalni praksi »prej izjema kot pravilo«. V praksi do težav prihaja le s klici na tuje številke v dražje destinacije. Po mnenju SOEK je meja za obvezno

³ <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-pripravila-predlog-splsnega-akta-ospremljanju-in-nadzoru-porabe-storitev>



najavo prenizka, saj »poleg wangiri prevar zajema tudi veliko število legitimnih, zlasti poslovnih klicev.« Po mnenju SOEK je »najava o ceni klica nad 0,23 EUR/minuto ... je lahko premalo alarmantna za tovrstne klice, ki so dražji od 0,75 EUR in ne doseže željenega učinka.«

Agencija izpostavlja, da predlog SA delno že upošteva predlog SOEK, podan na delavnici (kot zgoraj pojasnjeno), saj določa zgolj eno vnaprejšnjo generično najavo pred klici v tujino (ne pa več navedbe konkretne cene klica, kot je veljalo pred tem), kar bo nedvomno pozitivno vplivalo na obremenjenost sistemov operaterjev.

Nadalje je agencija že tekom postopka sprejemanja SA⁴ upoštevala določene predloge in pripombe operaterjev do te mere, da ni vztrajala pri prvotni rešitvi (sprva je bila namreč zamišljena blokada za vse medosebne komunikacijske storitve, ko poraba preseže določene mejne vrednosti, čemur so operaterji nasprotovali).

Posebno pozornost pa je bilo treba nameniti storitvam, pri katerih je višji riziko za nastanek višjih stroškov za končne uporabnike. Zato je bilo na predlog operaterjev (in zaradi zaščite končnih uporabnikov) predvideno obveščanje o ceni neposredno pred vzpostavitvijo dražjih klicev v tujino. V zvezi s tem tudi SOEK priznava, da so sami operaterji predlagali takšno rešitev, zato so navedbe SOEK, da naj bi »obvezna mehanska najava cene klica ... predstavljala bolj izjemo kot pravilo« nerazumljive in jih ni mogoče upoštevati.

Nadalje agencija po ponovnem pregledu veljavnih javno objavljenih cenikov operaterjev ugotavlja, da tako visoka cena klicev, kot jo predlaga SOEK (0,75 EUR z DDV na minuto in več, ki jo predlagajo operaterji kot mejo za obveščanje), velja le za zelo redke primere in destinacije. Če bi bil upoštevan predlog SOEK, bi se torej na škodo končnih uporabnikov nesorazmerno in prekomerno zožil nabor primerov, ko predhodno obveščanje sploh pride v poštev. Ocena SOEK, da so za končne uporabnike »dražji« zgolj klici, katerih cena presega 0,75 EUR na minuto, pa je subjektivna in pavšalna ter je ni mogoče upoštevati. Agencija še pojasnjuje, da je pri določitvi cene v 2. odstavku 9. člena Splošnega akta v obzir vzela tudi maloprodajne cene, ki veljajo za regulirane komunikacije znotraj EU⁵.

Glede na navedeno agencija ni upoštevala predloga SOEK po zvišanju cene klicev, za katere je obvezna predhodna najava (na kar 0,75 EUR na minuto).

SOEK navaja, da niso bili upoštevani predlogi, da bi se »določilo razumno mejo za (pravočasno) obveščanje uporabnikov fiksne telefonije, ki niso s tem namenom operaterju zagotovili kontaktne mobilne številke, zato to področje ostaja relativno neurejeno.«

Agencija odgovarja, da so operaterji na delavnici predlagali zgolj, da se obveščanje za fiksno telefonijo spremeni povsem v »opt-in« sistem. Temu predlogu agencija že ob pripravi predloga Splošnega akta

⁴ prim. str. 3 -

https://www.akosrs.si/fileadmin/user_upload/dokumenti/Javna_posvetovanja_in_razpisi/Posvetovanja_2023/Odgovor_na_pri_pombe_-_Splosni_akt_o_spremljanju_in_nadzoru_porabe_storitev.pdf

⁵ prim. 5a. člen Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015



o spremembi Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe storitev⁶ ni mogla slediti, saj ni bil skladen z ZEKom-2.

V pripombah (podanih z dne 15.1.2024) pa SOEK oz. operaterji predlagajo nekaj povsem novega oziroma drugega, in sicer določitev »razumne meje« za obveščanje uporabnikov fiksnih storitev. V tem delu SOEK zgolj kritizira trenutno ureditev, ni pa predstavil predloga rešitev (ki bi ga bilo sploh mogoče upoštevati). SOEK namreč ni pojasnil, kaj predlaga, kaj naj bi »razumna meja« pomenila, koliko naj bi »razumna meja« znašala, kakšen mehanizem obveščanja predlaga in podobno.

Agencija še pojasnjuje, da je bila glede na podane pripombe operaterjev (da pri fiksnih storitvah ni možno tehnično zagotoviti obveščanja z generiranjem opozorila neposredno pred vzpostavitvijo naslednjega klica, prim. str. 4⁷) že v postopku sprejemanja SA sprejeta rešitev, po kateri bodo operaterji uporabnike fiksne telefonije o porabi obveščali na način, ki bo dogovorjen v naročniški pogodbi. Ureditev omogoča, da se naročnik in izvajalec storitev lahko dogovorita za drugačen način obveščanja, oziroma, da izvajalci storitev sami vzpostavijo posebne rešitve za obveščanje svojih naročnikov (če jih le-ti potrdijo).

Glede na navedeno agencija tudi pripomb SOEK glede obveščanja uporabnikov fiksne telefonije ni mogla upoštevati.

⁶ predlog je bil objavljen na spletnih straneh agencije dne 14.12.2023

⁷ <https://www.akos->

[rs.si/fileadmin/user_upload/dokumenti/Javna_posvetovanja_in_razpisi/Posvetovanja_2023/Odgovor_na_pripombe_-_Splosni_akt_o_spremljanju_in_nadzoru_porabe_storitev.pdf](https://www.akos-rs.si/fileadmin/user_upload/dokumenti/Javna_posvetovanja_in_razpisi/Posvetovanja_2023/Odgovor_na_pripombe_-_Splosni_akt_o_spremljanju_in_nadzoru_porabe_storitev.pdf)