

**Agencija za komunikacijska omrežja  
in storitve RS  
Stegne 7  
1000 Ljubljana  
[info.box@akos-rs.si](mailto:info.box@akos-rs.si)**

Datum: 18. 10. 2018

**Zadeva: Pripombe v skladu z javnim pozivom za pridobitev mnenj zainteresirane  
javnosti k predlogu osnutka Splošnega akta o storitvah dostopa do  
interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov**

**Sklicna številka:** 0073-17/2018

Spoštovani,

Sklicujemo se na vabilo Agencije za komunikacijska omrežja in storitve ("Agencija") na posredovanje konstruktivnih predlogov in pripomb k predlogu Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov, objavljenih na spletni strani Agencije <https://www.akos-rs.si/predlog-splonsnega-akta-o-storitvah-dostopa-do-interneta-in-s-tem-povezanih-pravicah-koncnih-uporabnikov>, v zvezi s čimer družba Telemach podaja pripombe, kot sledi.

Uvodoma želimo izpostaviti, da ne glede na zakonski mandat Agenciji sprejeti predlagani splošni akt, navedeno področje že sicer ureja Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25.11.2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta, Smernice BEREC za implementacijo pravil o internetni nevtralnosti za nacionalne regulatorje, Priporočilo AKOS v zvezi z izvajanjem določil Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25.11.2015 glede zagotavljanja storitev dostopa do interneta, Zakon o elektronskih komunikacijah, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami ter Samoregulacijski kodeks o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v RS, in da navedena materija navedeno področje že (pre)obsežno celovito prisilno ureja in v zvezi s čimer so bili na podlagi neposredno uporabljive Uredbe (EU) 2015/2120 že sprejeti številni ukrepi, prilagoditve in spremembe poslovnih procesov in pravne ureditve sklepanja in vzdrževanja naročniških razmerij s končnimi uporabniki.

Dodatno urejanje navedenega področja v zvezi s transparentnostjo je tako že mogoče primerjati z obsegom pojasnilne dolžnosti pri potrošniških hipotekarnih kreditih, zahtevami za obvezno vsebino prospektov na trgu finančnih instrumentov ali zdravstvenih posegih – vendar celo pri navedenih, najzahtevnejših pravnih poslih oz. najbolj ireverzibilnih življenjskih odločitvah ne obstajajo zahteve, ki bi (kot je to trend pri predpisih s področja elektronskih komunikacij), tako podrobno določale obseg, vsebino in način vstopanja v pravna razmerja, vsebino komunikacije in celo mesto komunikacije v komunikacijskih kanalih, kot to določajo specialni izmed citiranih predpisov in predlagani splošni akt.

Stran 1 od 2

Nadalje opozarjamo, da širjenje obveznih elementov naročniške pogodbe in postopkov njenega sklepanja (npr. s predpisom obveznega testnega obdobja v 10. členu, kar kot prisilni predpis predstavlja unikum v pravno-poslovnem okolju) izkustveno ne pripeva k večji transparentnosti ponudbe ali lažji primerljivosti ponudb, saj so z vključitvijo obveznih elementov operaterji disincentivirani za razvoj drugih, morda komunikacijsko bolj učinkovitih metod informiranja o ponudbi in pravicah uporabnikov. S tem je z uniformnostjo komunikacije okrnjena tudi možnost za diferenciacijo med operaterji, npr. s segmentacijo trga glede na potrebe in zmožnosti strank. Po raziskavi Mesečni izdatki gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij 2016<sup>1</sup>, ki jo je za Agencijo opravila družba Valicon je najpomembnejši dejavnik pri izbiri najpogostejšega paketa storitev (trio) cena (navede jo 45% gospodinjstev). Sledi kvaliteta storitev (26%), visoka hitrost interneta (13%), dobra ponudba (13%) in programska shema (13%) pa si z znatno nižjim deležem v hierarhiji dejavnikov izbire potrošnikov delijo tretje do peto mesto.

Sama hitrost oz. pasovna širina internetne povezave je torej manj pomemben, ne-odločilen dejavnik pri odločanju o izbiri elektronske komunikacijske storitve, saj je konkurenčni pritisk povzročil, da so ponujene (in zagotovljene) hitrosti v naročniških paketih funkcionalno ustrezne oz. zadostne, da se povprečnemu potrošniku s hitrostmi niti ni potrebno ukvarjati in se lahko za sprejem odločitve o nakupu orientira po drugih značilnostih paketov. To izkazujejo tudi izsledki Nacionalnega poročila o nevtralnosti interneta za obdobje 30.6.2017 – 30.6.2018, iz katerega je razvidno, da je s hitrostjo nezadovoljnih le 2,75% uporabnikov, ki so v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi storitvami sprožili spore pred Agencij, 30 uporabnikov na letni ravni pa sicer v grobem predstavlja 0,005% vseh gospodinjstev v Republiki Sloveniji. Navedeni odstotek izkazuje delovanje trga v okviru konkurenčne tekme, ki sama po sebi maksimizira koristi za končne uporabnike in tako ne upravičuje nujnosti še dodatnega posega v sicer ustavno zavarovano dobroto svobodne gospodarske pobude.

S spoštovanjem,

Tony Štupar

Oddelek za pravne zadeve in regulative

telemach

Telemach d.o.o. 12

<sup>1</sup> <https://www.akos-rs.si/files/Telekomunikacije/Novice/2017/Raziskava-Mesečni-izdatki-gosp-za-storitve-elektronskih-komunikacij-koncno-porocilo.pdf>