



**Agencija za komunikacijska omrežja  
in storitve Republike Slovenije  
Stegne 7, p.p. 418**

**1001 Ljubljana**

Ljubljana, 08.05.2019

**št. 0073-2/2019**

**Zadeva: Pripombe na predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov**

Spoštovani!

Dne 10.04.2019 je bil na spletni strani Agencije <https://www.akos-rs.si/posodobljen-predlog-splosnega-akta-o-storitvah-dostopa-do-interneta-in-s-tem-povezanih-pravicah-koncnih-uporabnikov> objavljen posodobljen predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov (v nadaljevanju: splošni akt). Agencija zainteresirano javnost poziva k podaji pripomb. V nadaljevanju vam podajamo pripombe operaterja T-2 d.o.o. na predlog splošnega akta.

1) Pripombe na tretji člen

Predlog splošnega akta v tretjem členu navaja, da ima končni uporabnik pravico uporabe terminalske opreme po lastni izbiri. Predlagamo, da se navedeni zapis dopolni z navedbo, da mora terminalska oprema ustrezati zahtevam iz predpisov, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo in predpisov o elektromagnetni združljivosti (136. člen ZEKom-1).

2) Pripombe na drugi odstavek osmega člena

Drugi odstavek osmega člena določa, da se lahko informacije s prvega odstavka (v kolikor niso znane) dodajo v pogodbo po sklenitvi pogodbe. Menimo, da navedena določba ni ustrezna z obligacijsko pravnega vidika, saj večina končnih uporabnikov internetno hitrost na konkretni omrežni priključni točki šteje za bistveno sestavino pogodbe. Predlagamo tudi preveritev navedene določbe v luči 24. člena Zakona o varstvu potrošnikov, ki ureja nepošteno pogodbene pogoje.

Ali Agencija šteje internetno hitrost kot eno izmed bistvenih sestavin pogodbe? Brez dogovora o bistvenih sestavinah pogodba namreč ne more biti sklenjena (15. člen Obligacijskega zakonika). Kakšno vrsto pogodbe torej skleneta ponudnik in končni uporabnik v primeru testnega obdobja? Kakšno ceno plača končni uporabnik v tem obdobju?

3) Pripombe na prvi odstavek desetega člena

Navedeni odstavek daje končnemu uporabniku določene pravice ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo interneta. Pojem »ugotovljena« v splošnem aktu ni definiran in se v besedilu uporablja tako za ugotovitev s strani končnega uporabnika (gl. prvi odstavek 13. člena) kot tudi za ugotovitev s strani ponudnika (gl. peti odstavek 13. člena).

Predlagamo, da se v navedenem odstavku doda, da ima končni uporabnik določene pravice le, v kolikor je bistveno stalna ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo interneta ugotovljena s strani ponudnika.

V zvezi z določbo o pravici znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene internetnega dostopa predlagamo, da se odstotek znižanja določi sorazmerno, in sicer naj bo ta enak glede na s strani ponudnika ugotovljeno razliko med pogodbeno in dejansko internetno hitrostjo.

Glede na dejstvo, da gre pri izbiri možnosti novega paketa ali zmanjšane naročnice za pravico in ne obveznost končnega uporabnika predlagamo, da se v zadnji stavek prvega odstavka desetega člena spremeni tako, da ta navaja: »Končni uporabnik se lahko sam odloči za eno izmed ponujenih možnosti.«

V praksi veliko število končnih uporabnikov na pozive ponudnika po izbiri ne odgovori. Predlagamo, da se končnemu uporabniku postavi rok, na podlagi katerega se mora izjasniti o svoji izbiri, sicer v konkretnem postopku izgubi svojo pravico po navedenem odstavku. Ponudnik namreč ne bi smel biti dolžan v nedogled čakati na odločitev končnega uporabnika, saj bi se v praksi dejansko stanje internetne hitrosti v primeru daljšega obdobja lahko spremenilo. Tak končni uporabnik bi lahko svoje pravice lahko uveljavljal le v novem postopku, na podlagi novega testa.

Opozarjamo tudi na dejstvo, da bi moral splošni akt določati obvezo glede ustrezne interne instalacije s strani končnega uporabnika. Ta namreč ni v domeni ponudnika, tako da ponudnik ne more biti odgovoren, v kolikor je razhajanje med pogodbeno in dejansko internetno hitrostjo posledica navedenega. Prav tako predlagamo, da splošni akt vsebuje določbo o obveznosti končnega uporabnika glede prehoda na alternativno možnost tehnologije (ko je ta na voljo, npr. VDSL – optika), s čimer se lahko vzpostavi pogodbeno internetna hitrost.

#### 4) Pripombe na drugi odstavek desetega člena

Prosimo za pojasnilo ali ima končni uporabnik samo pravico do odstopa brez plačila stroškov predčasne prekinitve naročniškega paketa (tj. izguba prejetih ugodnosti) ali tudi brez plačila stroška prekinitve naročniškega paketa (administrativna storitev).

Prav tako menimo, da bi splošni akt moral vsebovati mehanizem, ki bi preprečeval zlorabe končnih uporabnikov glede predčasnih odpovedi naročniške pogodbe. Končni uporabnik bi namreč lahko razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo začel zatrjevati šele v trenutku, ko bi izgubil popust na naročnino (npr. po enem letu naročniškega razmerja, ob dvoletni vezavi) in bi tako pravico predčasne odpovedi uporabljal z namenom, da nikoli ne plača redne ceno naročniškega paketa.

Odpoved brez plačila izgube prejete ugodnosti v določenih primerih ne bi bila sorazmerna z razhajanjem med pogodbeno in dejansko hitrostjo interneta. V kolikor bi ponudnik npr. ponujal naročniški paket brez plačila naročnine za prve tri mesece ob vezavi za dve leti, končni uporabnik pa bi četrty mesec ugotovil razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo interneta za npr. 15%, bi glede na zapisano določbo končni uporabnik izigral pravno normo, saj so mu (predpostavka za navedeni primer) vse ostale storitve delovale nemoteno (televizija, stacionarna in mobilna telefonija), medtem ko tudi odstopanje pri internetni hitrosti ni takšno, ki bi upravičevalo 100% popust.

#### 5) Pripombe na tretji odstavek desetega člena

Predlagamo, da obveznost seznanitve končnega uporabnika v ugovornih postopkih velja le v primeru, ko ponudnik ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta (in ne ko jo končni uporabnik zatrjuje).

V zvezi z navedenim prav tako menimo, da pojem »ugovorni postopek« na tem delu ni primeren, saj se ta praviloma nanaša na postopke podanih reklamacij končnih uporabnikov. Po šestem odstavku 13. člena splošnega akta se namreč prijava končnega uporabnika šteje kot reklamacija v primeru, če ponudnik končnemu uporabniku sporoči, da razhajanj ni ugotovil – v tem primeru navedba pravic po 10. členu splošnega akta ni smiselna. Navedeni odstavek pa prijave kot reklamacije ne šteje v primeru ko ponudnik razhajanja ugotovi. Predlagamo, da obveznost seznanitve končnega uporabnika glede pravic po 10. členu tako obstoji v odgovoru ponudnika, v katerem ta končnega uporabnika seznanj z rezultati meritev, pri čemer so bila razhajanja s strani ponudnika ugotovljena (in ne v ugovornem postopku).

6) Pripombe na drugi odstavek trinajstega člena

Predlagamo, da se navedba »v obračunskem obdobju« nadomesti z »v roku 30 dni od prijave razhajanj«, tako, da bo odstavek skladen z šestim odstavkom istega člena. Ponudnik je namreč skladno s šestim odstavkom 13. člena končnega uporabnika dolžan seznaniti z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj.

Prav tako menimo, da bi splošni akt moral vsebovati določbo, ki bi ponudnike varovala pred zlorabami instituta brezplačne strokovne meritve s strani končnih uporabnikov. Menimo, da je ponudnik v trenutni verziji besedila varovan le v okviru ene prijave napake, ne pa tudi, v kolikor je ta zaključena, končni uporabnik pa prijavi nove napake (oziroma ponovno enako napako).

V kolikor bi torej končni uporabnik prijavil napako v razhajanju med pogodbeno in dejansko internetno hitrostjo, pa bi bilo na podlagi brezplačne strokovne meritve (oz. drugih ustreznih meritev) ugotovljeno, da je hitrost ustrezna, pri vseh nadaljnjih prijavah v drugih obračunskih obdobjih glede iste vsebine (tj. razhajanje med pogodbeno in dejansko internetno hitrostjo) končni uporabnik ne bi smel biti več upravičen bo brezplačnih strokovnih meritev. V takih primerih bi se končnemu uporabniku strokovna meritev lahko zaračunala, brezplačna pa bi bila le v primeru, ko bi taka ponovna strokovna meritev potrdila trditve končnega uporabnika.

7) Pripombe na četrti odstavek trinajstega člena

Navedeni odstavek določa obveznost beleženja in shranjevanja parametrov ponudnika do odprave težav. Obveznost bi morala prenehati tudi v primeru ugotovitve, da težav ni, oziroma v primeru, ko bi se ponudnik in končni uporabnik dogovorila glede pravic iz desetega člena splošnega akta.

8) Pripombe na peti odstavek trinajstega člena

Predlagamo, da se obveznost sodelovanja končnega uporabnika s ponudnikom poleg že navedenega namena ugotovitve dejanskega stanja razširi še na namen razrešitve morebitne napake, s čimer se odpravi nepravilnost (gl. 60 točko Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji).

Ob tem ponovno predlagamo še rešitev, kot smo jo navedli v zadnjem odstavku tretje točke tega dopisa.

9) Pripombe na šesti odstavek trinajstega člena

Določba navaja, da se prijava napake končnega uporabnika šteje kot reklamacija računa v obračunskem obdobju, v katerem so bila ugotovljena razhajanja. Predlagamo, da se v besedilo doda, da so bila razhajanja ugotovljena s strani končnega uporabnika. Razloge za naveden popravek smo navedli v tretji točki tega dopisa.

Določba prav tako navaja, da lahko končni uporabnik v roku 15 dni sproži spor pred agencijo, v kolikor ponudnik ne zagotovi pravic iz 10. člena splošnega akta. Predlagamo, da navedeno ni možno v primeru, ko končni uporabnik ni podal zahteve oziroma odločitve glede pravice, ki jo želi uveljaviti, temveč na poziv ponudnika, katero pravico bo uveljavljal, molči. Zahtev končnega uporabnika bi morala biti procesna predpostavka za začetek postopka pred agencijo, končni uporabnik pa ga je dolžan predložiti ob vložitvi predloga za rešitev spora pred agencijo.

S spoštovanjem,

Leonard Bajt  
Oddelek za pravne zadeve T-2 d.o.o.

  
T-2 d.o.o.  
Verovškova ul. 6aa  
1000 Ljubljana

*Za: M. Bajt*