

Rezultati raziskave med končnimi uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji glede višine stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja

Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14-ZIN-B, 54/14 - odl. US, 81/15; v nadaljnjem besedilu: ZEKom-1) v skladu z določbami Direktive o univerzalnih storitvah (2002/22/ES) v 2. odstavku 130. člena izrecno zahteva, da končni uporabniki pri menjavi operaterja (kar vključuje tudi prekinitev naročniškega razmerja z obstoječim operaterjem) ne smejo biti ovirani s postavljanjem nerazumnih pogojev, med katere sodijo različne pravne, tehnične ali cenovne ovire (Uvodna izjava št. 47). Ker visoki stroški prekinitve naročniškega razmerja lahko predstavljajo eno od takih ovir, je agencija skušala ugotoviti, do katere mere so samostojni stroški prekinitve naročniškega razmerja z vidika končnih uporabnikov še primerni, torej taki, da končnega uporabnika ne odvrnejo od menjave operaterja.

V ta namen je v mesecu juniju 2016 tržno raziskovalno podjetje Episcenter d.o.o. izvedlo raziskavo med končnimi uporabniki o vplivu višine stroška prekinitve naročniškega razmerja na odločitev o menjavi ponudnika telekomunikacijskih storitev. V predmetni raziskavi so bili končni uporabniki med drugim povprašani, kolikšen je po njihovem mnenju strošek prekinitve naročniškega razmerja, ki je zanje še sprejemljiv oziroma primeren. Rezultati raziskave so pokazali, da je strošek prekinitve naročniškega razmerja, ki se končnim uporabnikom še zdi primeren, 5,00 EUR tako za mobilne kot za fiksne storitve. Znesek 5,00 EUR namreč pri obeh vrstah storitev predstavlja tako mediano, ki v predmetni raziskavi po mnenju tržno raziskovalnega podjetja glede na karakteristike zadevne vrste raziskave predstavlja najbolj reprezentativen podatek, kot tudi modus, ki predstavlja vrednost, ki je med rezultati nastopala največkrat, torej so jo anketiranci navajali največkrat. Tudi povprečje, kot še ena izmed mer za srednjo vrednost, je pri mobilnih storitvah pokazalo, da je za uporabnike še primeren strošek 4,74 EUR, medtem ko je pri fiksnih storitvah ta vrednost, ki je bila 7,85 EUR, sicer nekoliko odstopala od mediane in modusa¹.

Kot zgoraj navedeno, utegne previsok strošek prekinitve naročniškega razmerja nasprotovati določbi 2. odstavka 130. člena ZEKom-1, ki določa, da pogoji in postopki za prekinitev pogodbe v nobenem primeru ne smejo odvrčati končnega uporabnika od zamenjave izvajalca storitev. Primerjalno gledano, operaterji v drugih evropskih državah načeloma ne zaračunavajo prekinitve naročniškega razmerja, v kolikor gre za prekinitev po poteku obdobja vezave in ne gre za zaračunavanje pogodbene kazni (preverjeno v naslednjih državah: Avstrija, Belgija, Ciper, Češka, Hrvaška, Madžarska, Švedska, Turčija), medtem ko operaterji v Sloveniji stroške prekinitve naročniškega razmerja večinoma zaračunavajo šele od leta 2015 dalje. Agencija meni, da je prekinitev naročniškega razmerja za končnega uporabnika, ki je po izteku morebitne vezave poravnal vse svoje obveznosti, njegova pravica, ki jo mora imeti možnost v razumnih okvirih tudi izvajati in se mu ne sme omejevati ali ovirati z neupravičenimi komercialnimi, postopkovnimi ali tehničnimi pogoji. Zaračunavanje prekinitve naročniškega razmerja, ki se končnim uporabnikom prikaže in utemelji kot pokritje administrativnih stroškov, ki so operaterju nastali s samim dejanjem prekinitve naročniškega razmerja, tako lahko pomeni omejevanje te pravice s strani operaterja, hkrati pa kršitev zakonskih določb, če je strošek prekinitve pogodbenega razmerja visok do te mere, da končnega uporabnika od prekinitve

¹ Povprečje, mediana in modus so tri različne mere za srednjo vrednost. Povprečje (aritmetična sredina) podaja srednjo vrednost opazovanih enot, mediana (ali središčnica) je srednja vrednost, od katere ima polovica enot manjše ali enake vrednosti, polovica pa večje ali enake. medtem ko je modus (gostiščnica) statistični parameter, ki nam pove, katera vrednost v porazdelitvi nastopa največkrat.

naročniškega razmerja odvrne. Glede na rezultate raziskave lahko zaključimo, **da je strošek, ki bi končnega uporabnika v povprečju odvrnil od menjave operaterja, tisti, ki je višji od 5,00 EUR.**

Ob tem pa se odpira načelno vprašanje, ali je dodatno **zaračunavanje stroškov prekinitve naročniškega razmerja primerno, saj v tem primeru ne gre za posebno pogodbeno storitev, temveč zgolj za eno od opravil v okviru obstoječega pogodbenega razmerja.** Tudi siceršnja praksa v primerih sklepanja in prekinjanja pogodbenih razmerij je, da pogodbeni strani druga drugi za ta dejanja ne zaračunavata administrativnih opravil. Glede na navedeno bi morali biti administrativni stroški **v kar največji meri pokriti že s samo naročnino.** Naročnina namreč predstavlja plačilo pogodbeno dogovorjenih storitev in naj bi operaterju pokrila tudi vse spremljajoče (administrativne in druge) stroške, ki mu z izvajanjem teh storitve nastanejo.

V kolikor operaterji administrativne stroške kljub vsemu zaračunavajo posebej, pa bi bila z vidika povprečnega končnega uporabnika primerna **višina stroška prekinitve naročniškega razmerja, torej tista, ki končnega uporabnika ne odvrača od menjave operaterja, največ 5,00 EUR.**