



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0073-13/2015/47

Datum: 8.11.2016

## **Zadeva: Odgovor na mnenja in pripombe zainteresirane javnosti na objavljen predlog priporočila glede večje transparentnosti objave administrativnih stroškov**

Agencija je pripravila predlog priporočila glede večje transparentnosti objave administrativnih stroškov, katerega namen je vzpodbuditi operaterje, da bi terminologijo v zvezi z administrativnimi stroški čimbolj poenotili in tovrstne stroške objavili bolj transparentno ter za končne uporabnike na lažje dostopen način. Predlog priporočila je bil dne 15.9.2016 dan v javno posvetovanje, rok za podajo pripomb je potekel 17.10.2016.

Znotraj postavljenega roka je Agencija prejela le pripombe družbe T-2 d.o.o. – v stečaju (v nadaljevanju: T-2), pripombe Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij pri Gospodarski zbornici Slovenije (v nadaljevanju: SOEK) pa je prejela po elektronski poti dan po izteku roka. Kljub temu se bo Agencija v nadaljevanju opredelila tudi do nekaterih pripomb SOEK, vendar slednjih zaradi zamujenega roka pri izdaji priporočila ni dolžna upoštevati.

### **1) Odgovor na mnenja in pripombe T-2**

***Po mnenju T-2 lahko enako poimenovanje stroškov v določenih primerih sicer pripomore k večji transparentnosti, lahko pa tudi privede do nesporazumov, saj imajo operaterji različne prodajne politike.*** Agencija se z navedenim ne more v celoti strinjati. Iz cenikov in splošnih pogojev operaterjev izhaja – prav tako pa je bilo to potrjeno tekom posveta, ki ga je Agencija skupaj z operaterji izvedla decembra 2015 – da operaterji za isti dogodek (prenehanje naročniškega razmerja, menjava paketa itd.) običajno zaračunavajo enake (sicer ne po višini) stroške, ki pa jih le drugače poimenujejo. Prodajne politike operaterjev se po mnenju Agencije tako razlikujejo večinoma glede vsebine ponudb, na vsebino stroškov pa le-te ne vplivajo.

***T-2 v zvezi s preimenovanjem določenih administrativnih stroškov, ki bo zaradi poenotenja terminologije pri nekaterih operaterjih nujno, Agencijo poziva, da se že tekom tega javnega posvetovanja opredeli, ali takšno preimenovanje šteje kot spremembo pogojev, zaradi katerih bi bili operaterji dolžni postopati po določilih 129. člena ZEKom-1.*** ZEKom-1 v 2. odstavku 129. člena predvideva izjemo od obveznosti operaterjev, da ob napovedi spremembe pogodbenih pogojev ponudijo možnost odstopa brez odpovednega roka in plačila stroškov, vendar ta izjema velja le v primerih, ko je sprememba potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1 ali na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, torej oblastnimi akti. Priporočilo Agencije sicer strogo gledano med takšne predpise ne spada, je pa to vsekakor akt, s katerim se naslovnikom priporoča, da ravnajo na določen način, kar pa



lahko zahteva tudi spremembo pogodbenih pogojev. Tako bodo morali operaterji, v kolikor bodo želeli slediti priporočilu Agencije, ki je sicer zanje nezavezujoče, skoraj vsi preimenovati vsaj en administrativni strošek. Agencija zato preimenovanja administrativnih stroškov na način, da bodo ustrezali v priporočilu navedenim pojmom, ne bo štela za spremembo pogodbenih pogojev, zaradi katere bi bilo potrebno postopati po določenih 129. člena ZEKom-1. Pogoji za to je seveda, da se hkrati s spremembo glede preimenovanja administrativnih stroškov ne objavi namera tudi drugih sprememb, ki pa bi bile takšne narave, da bi bilo potrebno postopati po določenih 129. člena ZEKom-1. Predlog priporočila ne določa roka za priporočeno ravnanje naslovnikov, tako da lahko operaterji spremembe po tem priporočilu sprejmejo tudi ob prvi naslednji spremembi splošnih pogojev, kar reši morebitne pomisleke operaterjev glede obveznosti ravnanja po določenih 129. člena ZEKom-1.

***Nadalje T-2 meni, da posamično in poimensko navajanje posameznih administrativnih stroškov pri ponudbi paketa ni najbolj smiselno, saj lahko pri končnih uporabnikih ustvari napačno prepričanje, da k posameznemu paketu spadajo le ti stroški, poleg tega se po mnenju T-2 določenim stroškom pripisuje večji pomen kot drugim. Z navedenim se Agencija ne strinja. Posamezne stroške bi se ob posameznih paketih namreč navedlo kot najpogostejše administrativne stroške, torej tiste, s katerimi se končni uporabniki tekom trajanja naročniškega razmerja največkrat srečujejo. Agencija je nabor najpogostejših administrativnih stroškov iz predmetnega priporočila sestavila na podlagi podatkov, ki so ji jih dali operaterji na posvetu v decembru 2015. Operaterji so torej najpogostejše administrativne stroške izluščili oziroma prepoznali na podlagi lastnih izkušenj s končnimi uporabniki. Prednost pa imajo ti stroški ravno zato, ker se z njimi končni uporabniki najpogosteje srečujejo in so jih najpogosteje ob takih ali drugačnih okoliščinah obvezani plačati operaterju. Zato je tudi pravilno, da so nanje ob sklepanju naročniškega razmerja še posebej opozorjeni.***

***T-2 sicer predlaga, da se besedilo priporočila v 6. členu spremeni tako, da Agencija operaterjem priporoča, da pri posameznih ponudbah paketov na vidnem mestu navedejo le povezavo do preostalih cenikov operaterja. V kolikor bi operaterji pri posameznih ponudbah navedli le povezavo do cenikov, to za končne uporabnike ne bi bilo tako učinkovito, kot poimenska navedba posameznih najpogostejših administrativnih stroškov. Poleg tega bi bilo takšno opominjanje končnih uporabnikov na stroške veliko manj transparentno, saj bi morali končni uporabniki iz obsežnih cenikov še vedno sami izluščiti te stroške. Glede na navedeno Agencija tega predloga T-2 ni sprejela, vsekakor pa vzpodbuja operaterje, da poleg najpogostejših administrativnih stroškov iz priporočila v posamezni ponudbi navedejo še povezavo do ostalih cenikov.***

## 2) Odgovor na mnenja in pripombe SOEK

***Po mnenju SOEK je sedanji način objave administrativnih stroškov pri operaterjih članih SOEK urejen primerno in skladno z zakonom, medtem ko podpira prizadevanja Agencije za poenotenje terminologije v zvezi z administrativnimi stroški. SOEK meni, da je navedba Agencije v obrazložitvi predloga priporočila glede nepreglednosti cenikov povsem subjektivna ocena Agencije, in kot takšna ne bi smela predstavljati podlage za oblastno urejanje. Agencija pojasnjuje, da ugotovitev glede nepreglednosti cenikov izhaja iz dolge prakse reševanja uporabniških sporov in dajanja pojasnil končnim uporabnikom na njihove poizvedbe. Veliko število uporabniških sporov in prošenj za pojasnila je namreč prav posledica dejstva, da končni uporabniki niso zadostno seznanjeni s svojimi***



obveznostmi tekom naročniškega razmerja in po prenehanju le-tega, kamor spadajo tudi administrativni stroški. Nikakor seveda niso za neseznanjenost končnih uporabnikov odgovorni le operaterji, vendar pa bi bolj transparentno objavljanje, tudi administrativnih stroškov, vsekakor pripomoglo k večji osveščenosti končnih uporabnikov in posledično k manjšemu številu sporov med operaterji in njihovimi uporabniki s tem v zvezi. Poleg tega pri predlogu priporočila (še) ne gre za oblastno urejanje, saj je priporočilo za operaterje nezavezujoče.

***V nadaljevanju SOEK izpostavi nekatera izhodišča Agencije, ki naj bi po mnenju SOEK kazala na to, da je področje, katerega ureditev želi Agencija priporočiti operaterjem, že primerno urejeno.*** Agencija v istih izhodiščih vidi obratno situacijo. Ravno zato, ker je končni uporabnik dolžan glede na pogodbene pogoje (naročniška pogodba in splošni ter posebni pogoji) plačati operaterju določene administrativne stroške, je pomembno, da se s tistimi stroški, s katerimi se bo skoraj zagotovo srečal tekom naročniškega razmerja in ob koncu le-tega, ustrezno seznani, to pa je mogoče le, če so mu bili ti stroški pravočasno transparentno na voljo. Prav tako obstoj Portala za zagotavljanje transparentnosti (Komuniciraj.eu), ki ga sicer res z vsebino polnijo operaterji, še ne pomeni, da imajo lahko operaterji, primeroma, na svoji spletni strani netransparentno objavljene nepregledne cenike. Portal je v prvi vrsti namenjen preglednosti ponudb različnih operaterjev, poleg tega stran vsebuje jasno opozorilo, da so vse navedene cene najpogostejših dodatnih stroškov informativne narave in se lahko razlikujejo od cene, ki jo bo operater končnemu uporabniku dejansko zaračunal. Celoten Portal je torej zgolj informativne narave, poleg tega so povezave med portalom in ponudniki navedene le na portalu, ne pa tudi obratno, zato transparentnost na portalu "ne pokrije" netransparentnosti na spletni strani operaterja. Dejstvo, da so najpogostejši administrativni stroški, ki pridejo v poštev pri posameznem paketu posameznega operaterja, končnim uporabnikom na voljo na portalu, še ne pomeni, da so objavljeni transparentno v razmerju med operaterjem in končnim uporabnikom. Ključna mesta, na katerih morajo biti za zagotavljanje transparentnosti pregledno objavljeni najpogostejši administrativni stroški, so tako poslovalnice in prodajna mesta ter spletna stran operaterja.

***SOEK se v pripombah sklicuje na 80 primerov uporabniških sporov, povezanih s plačilom, natančneje z obračunavanjem pogodbene kazni ob predčasni prekinitvi naročniškega razmerja. Pri tem izpostavlja, da noben od teh 80 primerov ni povezan s transparentnostjo.*** Kot je Agencija obrazložila že zgoraj, je veliko število uporabniških sporov in prošenj za pojasnila posledica nezadostne seznanjenosti končnih uporabnikov z njihovimi obveznostmi tekom naročniškega razmerja in po prenehanju le-tega, med katere spada tudi plačilo pogodbene kazni (oziroma, vračilo prejete ugodnosti). Agencija namreč ne vodi statistike za področje "netransparentnosti", saj je sama (ne)transparentnost splošen problem, iz katerega nato izhajajo konkretne situacije, v katerih se (tudi) zaradi netransparentnosti znajdejo končni uporabniki (spor zaradi plačila, spor zaradi neupravičeno izdanega računa, spor zaradi spremembe pogodbenih pogojev itd.). Problem netransparentnosti je tako širši, kot ga želi prikazati SOEK.

***Nadalje po mnenju SOEK tematika, ki jo želi Agencija urediti s predlaganim priporočilom ni tudi tematika, ki je v skladu z 2. odstavkom 132. člena ZEKom-1 predvidena za urejanje s podzakonskim aktom.*** Kjer je to primerno (in ne zgolj prvenstveno), naj bi Agencija res spodbujala operaterje, da objavijo pregledne, primerljive, ustrezne in posodobljene informacije, ki morajo biti objavljene v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki. To lahko Agencija na podlagi 3. odstavka 172. člena ZEKom-



1, v okviru svojih regulativnih pristojnosti, stori s priporočilom, kot je tudi predmetno. V kolikor pa namen Agencije s priporočilom ni dosežen, se lahko na podlagi 2. odstavka 172. člena posluži izdaje oblastnega pravnega akta. Napačno razume SOEK 2. odstavek 132. člena, ko trdi, da tematika predmetnega priporočila ni med v tem členu predvidenimi tematikami. V 2. odstavku 132. člena so namreč tematike našteje zgolj primeroma ("lahko s splošnim aktom predpiše, da morajo operaterji med drugim:..."), kar pomeni, da Agencija pri sprejemanju splošnih aktov ni omejena zgolj nanje. Transparentnost iz 1. odstavka 132. člena (naslov člena je preglednost in objava informacij) je zakonska kategorija, za regulacijo katere ima Agencija tudi vsa potrebna zakonska pooblastila v 2. odstavku tega člena. Na transparentnost se navezuje tudi 129. člen ZEKom-1, ki med drugim določa, da mora naročniška pogodba v jasni, razumljivi in lahko dostopni obliki vsebovati podatke o cenah in tarifah za storitve, ki so predmet pogodbe (4. alineja 1. odstavka), ter podatke o načinu obveščanja naročnikov o nameravani spremembi pogodbenih pogojev (9. alineja 1. odstavka).

**Po mnenju SOEK je predlog Agencije, da se administrativni stroški objavijo v poslovalnicah in na spletni strani, na primernem in ob prvem vstopu na spletno stran operaterja vidnem mestu, pretiran, nedefiniran in nerazumljiv.** Agencija pojasnjuje, da je namen predmetnega priporočila spodbuditi operaterje k ukrepom, ki bi zagotovili čim večjo transparentnost objave administrativnih stroškov, pri čemer je Agencija operaterje le usmerila, od vsakega operaterja posebej in od njegove politike pa je odvisno, na kakšen način bo zadevo izpeljal. V kolikor bi Agencija v priporočilu natančneje uredila načine objave, bi to lahko pomenilo prevelik poseg v poslovno politiko posameznega operaterja, posledično pa neupoštevanje priporočila s strani operaterjev.

**Po drugi strani SOEK zanima, ali naj bi bili administrativni stroški objavljeni dodatno, ločeno od cenikov, saj naj navedeno ne bi bilo razvidno iz predloga priporočila.** Po mnenju Agencije iz predloga priporočila jasno izhaja, da naj bi operaterji administrativne stroške objavili dodatno, kar bi lahko na primer predstavljalo izveček iz cenika, kakršne nekateri operaterji že imajo. S priporočilom Agencija ne zahteva, da se vsi administrativni stroški izpišejo na vstopni strani spletne strani operaterja, ampak da so z nje zlahka dostopni, operaterji pa lahko navedeno izvedejo na njim najbližji način. Glede na navedeno Agencija s predlogom priporočila ne posega v prosto gospodarsko pobudo operaterjev.

Pripravila:

**Nina Veršič**

Višja svetovalka področja I

*Veršič*

**Tanja Muha**

V.d. direktorja

*Tanja Muha*

