



SEK(16) 2

Datum: 29. 1. 2016

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Svet) je na 49. redni seji dne 29. 1. 2016 na podlagi določb prvega odstavka 231. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15; v nadaljevanju: ZEKom-1) sprejel naslednje

**MNENJE SVETA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE REPUBLIKE SLOVENIJE
o visokih administrativnih stroških javnih komunikacijskih storitev**

Svet opozarja na visoke administrativne stroške javnih komunikacijskih storitev, zlasti stroške priključnine, menjave paketa in prekinitve naročniškega razmerja, ki jih zaračunavajo operaterji javnih komunikacijskih omrežij oziroma izvajalci javnih komunikacijskih storitev. Visoki administrativni stroški predstavljajo oviro za menjavo in izbiro ugodnejših paketov ter ovirajo prehajanje med operaterji oziroma med izvajalci storitev.

Svet se strinja z ukrepi za večjo preglednost in objavo informacij, za katere se zaveza Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: AKOS), a hkrati nasprotuje kakršnimkoli administrativnim stroškom, ki predstavljajo oviro pri odločanju potrošnic in potrošnikov za izbiro ugodnejših paketov storitev ali menjavo operaterjev oziroma izvajalcev storitev ter s tem zmanjšujejo njihove koristi.

Visoki administrativni stroški in visoka stopnja usklajenosti med operaterji oziroma izvajalci storitev kažejo na nekonkurenčne razmere na trgu. Struktura trga, ki se je vzpostavila po podelitvi frekvenc leta 2014, pospešuje usklajene učinke zlasti med operaterji in zmanjšuje koristi potrošnicam in potrošnikom.

Svet operaterje in izvajalce storitev poziva, da zagotavljajo preglednost in objavljajo informacije na svojih spletnih straneh in na portalu komuniciraj.eu ter prenehajo zaračunavati administrativne stroške, povezane s priključnino, menjavo paketa ali prekinitvijo naročniške pogodbe, razen tistih, ki so zakonsko določeni. Stroške naj vključijo v mesečno naročnino in s tem omogočijo večjo konkurenčnost trga ter večjo izbiro in koristi za potrošnice in potrošnike.

Svet poziva AKOS, da zaradi negativnih učinkov oligopolne strukture trga in visoke stopnje usklajenosti med operaterji takoj ukrepa v skladu s svojimi zakonskimi pristojnostmi na podlagi 95. člena ZEKom-1 ter prepreči morebitne usklajene učinke skupnega delovanja operaterjev, ki so posledica skupnega prevladujočega položaja na trgu. AKOS naj glede administrativnih stroškov pripravi priporočilo v skladu s 172. členom ZEKom-1 ter ukrepa v smislu določbe drugega odstavka 130. člena ZEKom-1, v skladu s katero postopki za prekinitev pogodbe ne smejo odvrnati od zamenjave izvajalca storitev.

Svet poziva Javno agencijo Republike Slovenije za varstvo konkurence (v nadaljevanju: AVK), da v skladu s svojimi pristojnostmi preveri, ali operaterji oziroma izvajalci storitev na trgu javno dostopnih mobilnih telefonskih storitev delujejo usklajeno, z namenom razdelitve trga med udeleženci ali omejevanja konkurence, ali kako drugače omejujejo učinkovito konkurenco ter s tem zmanjšujejo koristi za potrošnice in potrošnike.

V skladu z določbami 231. člena ZEKom-1 naj se AKOS do mnenja opredeli in ga objavi na svojih spletnih straneh.

Utemeljitev:

Svet je v letu 2015 večkrat obravnaval problematiko visokih administrativnih stroškov mobilnih operaterjev in drugih praks, s katerimi operaterji oziroma izvajalci storitev omejujejo koristi za potrošnice in potrošnikov. Stanje varstva pravic potrošnic in potrošnikov na področju elektronskih komunikacij je obravnaval tudi na 44. redni seji dne 28. 8. 2015, na kateri je pozval AKOS¹, da organizira posvet o perečih problemih, na katere Svet in Zveza potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju: ZPS) že dlje časa opozarjata:

- visoki administrativni stroški javnih komunikacijskih storitev, zlasti mobilnih, ki predstavljajo oviro za menjavo in izbiro ugodnejših paketov ter ovirajo prehajanje med operaterji oziroma izvajalci storitev;
- premajhna preglednost informacij o storitvah in pogojih javnih komunikacijskih storitev;
- sporne vezave, ki otežujejo izbor ugodnejših paketov;
- premalo pregledno reševanje potrošniških oziroma uporabniških sporov;
- izvajanje samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih omrežij oziroma izvajalcev javnih komunikacijskih storitev;
- zavajajoče oglaševalske prakse na področju javnih komunikacijskih storitev;
- zagotavljanje kakovosti storitev dostopa do interneta.

AKOS se je na pobudo Sveta odzval in organiziral dve posvetovanji, v katerih se je osredotočil na visoke administrativne stroške in (ne)preglednost ponudbe. Prvi posvet je bil dne 20. 11. 2015 in drugi dne 15. 12. 2015. Svet se je seznanil z zaključki posvetov, s katerimi ga je AKOS seznanil z dvema zapisnikoma posvetov. Ostalih perečih področji, na katera Svet v sodelovanju z ZPS opozarja že dve leti in jih pristojni državni organi doslej niso uredili, AKOS na posvetih ni obravnaval.

Svet ukrepe za večjo preglednost in objavo informacij, za katero se zavzemajo operaterji oziroma izvajalci storitev in AKOS, načeloma podpira. Ob tem pa opozarja, da osredotočanje na preglednost odvrča pozornost od bistva problema, ki ga predstavljajo visoki administrativni stroški javnih komunikacijskih storitev. Po mnenju Sveta visoki administrativni stroški predstavljajo oviro za menjavo in izbiro ugodnejših paketov ter ovirajo prehajanje med operaterji oziroma izvajalci storitev.

Mobilni operaterji so cenovne ovire v obliki visokih administrativnih stroškov pričeli uvajati po podelitvi frekvenc leta 2014. Uvajanje cenovnih ovir vzbuja skrb, še zlasti ob dejstvu, da je ob podelitvi frekvenc prišlo do izrazite koncentracije frekvenčnega spektra. Dogajanje na trgu po podelitvi frekvenc leta 2014 kaže na prizadevanja operaterjev po vzpostavitvi tesnega oligopola. Obstoječa struktura trga pospešuje usklajene učinke, zato obstaja velika verjetnost, da imajo mobilni operaterji skupni prevladujoč položaj v smislu določb prvega odstavka 95. člena ZEKom-1.

¹ Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije, Pobuda za organizacijo sestanka o stanju varstva potrošnikov, št. 0131-4/2015/33 z dne 17. 9. 2015.

Svet in ZPS opozarjata na negativne učinke visokih administrativnih stroškov in se ne strinjata z zaračunavanjem stroškov priključnine, menjave paketa in prekinitve naročniškega razmerja. Oviranje prehodov med paketi in operaterji oziroma izvajalci storitev znižuje koristi in blaginjo potrošnic in potrošnikov ter je eden glavnih dejavnikov, ki negativno vplivajo na razvoj konkurence na maloprodajnih trgih. Pogodbene ovire in visoki administrativni stroški namreč predstavljajo pomembno prepreko za menjavo paketov pri posameznem operaterju ali za menjavo operaterja oziroma izvajalca storitev. Skriti stroški tudi zavajajo potrošnice in potrošnike ter končne uporabnike javnih komunikacijskih storitev pri odločanju glede najbolj ugodne ponudbe.

AKOS lahko v skladu s svojimi pristojnostmi prepreči usklajene učinke nedopustnega delovanja operaterjev, ki je posledica skupnega prevladujočega položaja na trgu v smislu določb 95. člena ZEKom-1, izda priporočilo v skladu določbami 172. člena ZEKom-1 glede omejitev pri administrativnih stroških ter drugih cenovnih in pogodbenih ovir. Poleg tega lahko tudi ukrepa v smislu določbe drugega odstavka 130. člena ZEKom-1, kadar postopki za prekinitev pogodbe potrošnice in potrošnike odvrčajo od zamenjave izvajalca storitev.

Po mnenju Sveta lahko AKOS zoper usklajeno ravnanje operaterjev v zvezi z administrativnimi stroški in pogodbenimi ovirami učinkovito ukrepa. Kljub temu poziva AVK da dodatno preveri, ali operaterji na trgu javno dostopnih mobilnih telefonskih storitev delujejo usklajeno, z namenom razdelitve trga med udeleženci ali omejevanja konkurence, ali kako drugače omejujejo učinkovito konkurenco ter s tem zmanjšujejo koristi za potrošnice in potrošnike.

Dr. Dušan Čaf
P R E D S E D N I K