

Obrazložitev k Priporočilu o načinu določanja nadomestil, ki jih operaterji povrnejo svojim končnim uporabnikom ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev

Javne komunikacijske storitve pridobivajo na pomenu in v informacijski dobi postajajo vse bolj nepogrešljive. Tako se uvrščajo med tiste dobrine, ki so osrednjega pomena za kvalitetno življenje, kar še posebej velja za storitev dostopa do interneta. Posledično je nemoteno delovanje javnih komunikacijskih storitev za končnega uporabnika izredno pomembno, in sicer tako zasebno kot poslovno.

Po proučitvi razmer na trgu agencija ugotavlja, da imajo operaterji v svojih splošnih pogojih sicer predpisane postopke v zvezi s prijavo napak in pogoje za upravičenost do nadomestila v primeru nedelovanja ali slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev. Vendar pa številni predlogi za rešitev spora, ki jih na agencijo vlagajo končni uporabniki, kažejo na to, da so višine nadomestil, ki so jih operaterji pripravljene povrniti v primeru nedelovanja oziroma v primeru slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev, pogosto nesorazmerne in ne odražajo dejanske izgube, ki jo nedelovanje oziroma slabša kakovost delovanja pomeni za končnega uporabnika. Poleg tega pa je pravica do nadomestila vezana na ne-poenotene, nejasne ter nepregledne postopke prijavljanja napak.

Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2013) v petem odstavku 133. člena daje agenciji možnost izdaje priporočila o načinu določanja nadomestil, ki jih operaterji povrnejo svojim končnim uporabnikom ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev. Upošteva se navedeno in glede na stanje na trgu, se je agencija odločila, da v zvezi z načinom določanja višine nadomestil izda priporočilo.

Namen priporočila je predvsem spodbuditi operaterje k oblikovanju pravičnih mehanizmov za določanje nadomestil v primeru nedelovanja oziroma v primeru zagotavljanja slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev, s poudarkom na višjih in podrobneje specificiranih nadomestilih pri tistih javnih komunikacijskih storitvah, ki so v vsakdanjem življenju vedno bolj nepogrešljive

Predlog besedila priporočila se nanaša na vse operaterje, ki zagotavljajo storitve fiksne telefonije, mobilne telefonije, storitve dostopa do interneta in storitve televizije. Priporočilo se najprej opredeljuje do postopka prijave napak ter v zvezi z tem operaterjem priporoča transparentne, jasne in poenotene postopke prijave napak za primer nedelovanja oziroma slabšega delovanja javnih komunikacijskih storitev. Nadalje so v predlogu besedila oblikovana splošna pravila v zvezi z povrnitvijo nadomestil, pri čemer so izrecno naštet primeri, ko upravičenje do nadomestila ni podano. Vsebinski del priporočila se zaključuje s priporočili glede višine nadomestil za posamezne javne komunikacijske storitve, pri čemer je višina nadomestil oblikovana za vsako javno komunikacijsko storitev, ki je predmet tega priporočila posebej. Višine nadomestil se pri vsaki posamezni javni komunikacijski storitvi razlikujejo glede na napako (nedelovanja oziroma slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev) ter čas trajanja napake.

Zavedamo se, da se predlog priporočila nanaša na tematiko, glede katere je konsenz med deležniki na trgu elektronskih komunikacij (tj. operaterji na eni in končnimi uporabniki na drugi strani), v precejšnji meri nemogoč. Zato agencija poziva zainteresirano javnost, da v

kar največji možni meri sodeluje pri oblikovanju rešitev, ki bodo sprejemljive tako za industrijo kot tudi za uporabnike-potrošnike. Da bi bilo iskanje konsenza čim bolj učinkovito, namerava agencija v zvezi s predlogom besedila predvidoma v prvi polovici meseca junija organizirati tudi javni posvet. Kraj in čas posveta bosta sporočena naknadno, in sicer preko javnega naznanila, ki bo objavljeno na spletnih straneh agencije v začetku meseca junija.