

AGENCIJA ZA POŠTO IN ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, p. p. 418

1000 LJUBLJANA

Agencija za pošto in elektronske komunikacije
Republike Slovenije

| | |
|----------------------------------|----------|
| Prejeto: 25-02-2013 | 0409 |
| Številka zadeve: 0073-41/2013/11 | Prii: - |
| V vrednost: - | Vred.: - |

Vaš znak: 0073-41/2013
Ljubljana, 22.2.2013

Zadeva: Pripombe, predlogi ali dopolnitve k predlogu priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov

Spoštovani,

družba Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju Telekom Slovenije) podaja pripombe, predloge oziroma dopolnitve k predlogu priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, katerega osnutek je bil objavljen na spletnih straneh agencije dne 21. 1. 2013 ob pozivu zainteresirani javnosti.

1. K poglavju V predloga priporočila

a)

Vsebina predloga priporočila se na tem mestu glasi, da »naj operaterji vzpostavijo ustrezen sistem, ki omogoča sprotno spremljanje in beleženje porabe končnega uporabnika in s tem možnost operaterja, da končnega uporabnika obvesti takoj, ko pride do občutnega odstopanja od njegove običajne mesečne porabe.« V zvezi s to vsebino podajamo dve pripombi.

Prvič: v tem delu je vsebina predloga priporočila v nasprotju z vsebino **predloga priporočila v poglavju VIII**, ki se glasi, da mora operater zagotoviti »takojšnje brezplačno obveščanje končnih uporabnikov v primeru prekoračitve običajne porabe, najkasneje pa ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo, in sicer preko opozorilnega SMS sporočila, klica ali drugačnega primernega opozorila.«

Glede na takšno vsebino predloga priporočila ni jasno, kakšna je torej konkretna obveznost operaterja in ali je dolžan končnega uporabnika obveščati: a) takoj, ko pride do občutnega odstopanja od običajne porabe; ali b) takoj ko pride do prekoračitve običajne porabe, najkasneje pa pri doseženem dvokratniku običajne porabe.

In drugič: v zvezi s predmetno vsebino poglavja V predloga priporočila niti ni podana natančna definicija, kaj se šteje kot »občutno odstopanje od običajne porabe«. Ob upoštevanju definicije iz vsebine **predloga priporočila v poglavju II (Uporabljeni izrazi)** naj bi se kot »občutno odstopanje od običajne porabe« šteli »izredno visoki zneski«. Ob tako podani definiciji bi bilo potemtakem potrebno predmetno vsebino predloga priporočila iz poglavja V razlagati na način, da »naj operaterji vzpostavijo ustrezen sistem, ki omogoča sprotno spremljanje in beleženje porabe končnega uporabnika in s tem možnost operaterja, da končnega uporabnika obvesti takoj, ko pride do izredno visokega zneska.« Glede na takšno vsebino poglavja V (oz. definicije »izredno visokega zneska« iz poglavja II) obveznost operaterja, kdaj konkretno mora obveščati končnega uporabnika o »občutnem odstopanju običajne porabe« oz. »izredno visokem znesku«, ni jasno definirana, ter je potemtakem ta vsebina priporočila podvržena presoji vsakega posamičnega operaterja ter zatorej ravnanje operaterja ne more in ne sme biti sankcionirano.

Glede na zgoraj navedeno predlagamo jasnejšo opredelitev obveznosti operaterja v poglavju V predloga priporočila.

b)

Vsebina predloga priporočila na tem mestu od operaterjev terja »ažurno spremljanje in obračunavanje prometa v realnem času ter spremljanje morebitnih odstopanj od vzorcev običajne uporabe končnega uporabnika«.

Predlog priporočila v II. poglavju niti na drugih mestih ne opredeljuje pojma »spremljanja in obračunavanja prometa v realnem času«. Interpretacija te zahteve lahko predstavlja bistveno razliko v tehničnem pristopu k izpolnjevanju zahtev tega priporočila, zato predlagamo, da agencija natančno opredeli, kaj ta zahteva pomeni v praksi. S tem v zvezi navajamo nekaj konkretnih vprašanj:

- Ali je za izpolnjevanje zahtev priporočila potrebno spremljanje oz. zaznavanje občutnega odstopanja od običajne mesečne porabe, ter obveščanje oz. preprečevanje nadaljnje uporabe storitve tudi v samem času trajanja uporabe te storitve? Praktični primer: ali je potrebno uporabnika o dosegu meje opozoriti oziroma mu prekiniti zvezo že med samim telefonskim klicem? Tak način kontrole uporabe storitev (»Real Time Call Control«) od operaterjev zahteva uvedbo tehnično občutno zahtevnejših rešitev, ki pri določenih storitvah niti niso izvedljive (npr. nekatere fiksne telefonske centrale, določeni scenariji v mobilnem gostovanju, itd...)

V primeru, da je odgovor na predhodno vprašanje pozitiven, nadalje predlagamo natančnejšo opredelitev te zahteve v primeru mobilnega mednarodnega gostovanja v omrežjih partnerskih operaterjev. Predvsem na področju storitev govorne telefonije taka zahteva pomeni obvezno uporabo protokolov, ki so danes značilni za predplačniške sisteme. Teh protokolov ne podpirajo vsi tuji operaterji, njihova vzpostavitve pa zahteva sklepanje ločenih pogodb o gostovanju ter izvedbo dodatnih testnih procedur, zato upoštevanje take zahteve vodi v bistveno zmanjšanje nabora tujih omrežij, kjer imajo uporabniki omogočeno uporabo storitev mobilne telefonije. Takšno omejevanje uporabnikov pa po našem mnenju ni v namenu agencije niti v namenu predmetnega predloga priporočila.

2. K poglavju VII predloga priporočila

Vsebina predloga priporočila se glasi, da mora operater končne uporabnike obveščati o izogibanju prenosa video in drugih vsebin s spleta doma in v tujini ter o izogibanju prekomerne uporabe socialnih omrežij in igranju igrice na spletu.

Predlog priporočila v ničemer ne definira, kaj pomeni »prekomerna« uporaba socialnih omrežij, zaradi česar je v tem delu vsebina predloga priporočila nejasna, ter predlagamo ustrezno dopolnitev v tej smeri.

Nadalje v zvezi z predmetno vsebino menimo, da ni naloga operaterjev, da pozivajo končne uporabnike, naj nečesa ne počnejo. Svobodna volja končnega uporabnika je, da bo neke storitve uporabljal, če to želi. Naloga operaterjev mora biti omejena zgolj na to, da uporabnike opozorijo, kako te storitve uporabljati z namenom preprečitve prekomerne porabe. Vse ostalo je nesorazmerno omejevanje svobode – tako posameznika kot gospodarskega subjekta.

3. K poglavju VIII predloga priporočila

a)

Vsebina predloga priporočila se (na več mestih) glasi, da mora operater zagotoviti takojšnje brezplačno obveščanje končnih uporabnikov v primeru prekoračitve običajne porabe, najkasneje pa ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo, in sicer preko opozorilnega SMS sporočila, klica ali drugega primerne opozorila.

Sporna je predvsem 3. točka prvega odstavka tega poglavja. Z uvedbo tovrstnih sistemskih ukrepov se ne moremo strinjati, saj je na segmentu stacionarne telefonije to namreč tehnično skoraj neizvedljivo, na segmentu mobilne telefonije pa neobvladljivo. Menimo, da Telekom Slovenije z vsemi že obstoječimi ukrepi v zadostni meri zagotavlja preprečevanje pojava izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, ki so prednastavljeni za vse končne uporabnike (omejitev prenosa podatkov v tujini na porabo 60 EUR na obračunski mesec za posamezno mobilno telefonsko številko; klici na premijske storitve 090 so novim naročnikom mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev prve štiri mesece naročniškega razmerja

onemogočene; ob dosegu 90% vrednosti zakupljenih količin prenosa podatkov uporabnik dobi sistemsko opozorilno SMS sporočilo), poleg tega pa so posameznemu končnemu uporabniku na voljo dodatni ukrepi, ki mu jih Telekom Slovenije omogoča kot dodatne možnosti.

Iz previdnosti, v primeru zahteve po uvedbi takega ukrepa, pa navajamo še sledeče: če predpostavimo, da operater uvede takšno obveščanje končnih uporabnikov, so lahko takšna obvestila za določene uporabnike moteča; nenazadnje se lahko končni uporabnik celo sklicuje, da operater obdeluje njegove osebne podatke brez vnaprejšnjega izrecnega dovoljenja za takšno obdelavo.

b)

Vsebina predloga priporočila se glasi:

»Agencija priporoča, da se kot merilo za presojo običajne porabe končnega uporabnika šteje poraba, ki je še enkrat višja od povprečne mesečne porabe končnega uporabnika v zadnjih treh mesecih.«

V tem delu je vsebina predloga priporočila v nasprotju z vsebino **predloga priporočila v poglavju II (Uporabljeni izrazi)**, kjer je definicija običajne (mesečne) porabe povsem drugačna:

»6. Običajna (mesečna) poraba je povprečna mesečna poraba končnega uporabnika v zadnjih treh mesecih.«

Ni torej jasno, ali se po vsebini predloga priporočila kot običajna (mesečna) poraba šteje trimesečno povprečje (kot izhaja iz poglavja II predloga priporočila) ali dvakratnik trimesečnega povprečja (kot izhaja iz poglavja VIII predloga priporočila).

Glede na navedeno neskladje predlagamo ustrezen popravek vsebine, saj so od jasnosti definicije »običajne mesečne porabe« odvisne vse obveznosti operaterjev, vezane na preprečevanje prekomerne porabe.

c)

Z vidika Telekoma Slovenije je problematično izvrševanje vsebine predloga priporočila v vseh delih, kjer predlog priporočila navaja konkretne zneske mejnih vrednosti, pri katerih naj bi se končne uporabnike prvič in kasneje ponovno obveščalo o povišani porabi. Po mnenju Telekoma Slovenije je potrebno te navedbe nujno brati oz. upoštevati v povezavi z definicijo običajne mesečne porabe iz 6. točke poglavja II predloga priporočila, kjer je povprečna mesečna poraba končnega uporabnika vezana na obdobje zgolj zadnjih treh mesecev. Vsa vsebina predloga priporočila je pravzaprav v popolnem nasprotju z dolgoletno prakso Telekoma Slovenije, ki jo ima družba v zvezi s preprečevanjem prekomerne porabe na segmentu mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev že od leta 2003, saj Telekom Slovenije meni, da je na podlagi ustreznih programskih rešitev, ki se opirajo na povprečje naročnikove uporabe v nekem daljšem obdobju, edino smiseln le individualni pristop. Individualni pristop namreč izpostavljam o iz razloga, ker obstajajo situacije in vedenjski vzorci naročnikov/končnih uporabnikov, ob katerih se vsebina predloga priporočila preprosto ne obnese. Predlog priporočila končne uporabnike segmentira v tako rekoč štiri skupine (fizične osebe in poslovni uporabniki; novi in obstoječi uporabniki). Vendar pa je v praksi takšno segmentiranje nemogoče zaradi preširokega spektra vedenjskih vzorcev končnih uporabnikov. Različen pristop je potreben pri zasebnih uporabnikih, poslovnih uporabnikih, samostojnih podjetnikih in povsem drugačen pri tistih, ki redno potujejo v tujino.

Posebnih situacij v zvezi s spremljanjem tekočega prometa je res veliko, zato jih je nemogoče naštevati. Kar želimo v zvezi s tem še posebej izpostaviti kot problematično z vidika operaterja, je vsebina predlaganega priporočila, ki se nanaša na sistemsko obveščanje uporabnikov, in ki se nekako preveč posveča reševanju problematike prekomerne porabe na segmentu mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev, saj bi bilo dosledno izvrševanje vseh obveznosti, ki izhajajo iz predloga priporočila, za posameznega operaterja neobvladljivo. Tako obveščanje je lahko tudi moteče za uporabnike (ne le neobvladljivo za operaterja).

4. K poglavju XII predloga priporočila

Vsebina predloga priporočila se na tem mestu glasi, da mora operater ob vsaki sklenitvi in spremembi naročniškega razmerja, kot tudi ob prodaji terminalske opreme, končnim uporabnikom v pisni obliki (ali kot spletno povezavo) zagotoviti dostop do polnega besedila predmetnega priporočila.

Takšna vsebina predloga besedila se zdi sicer razumna, a le navidezno. Vendar je treba upoštevati, da mora končni uporabnik ob sklenitvi ter morebiti tudi ob spremembi naročniške pogodbe prejeti izvod pogodbe, splošne pogoje uporabe operaterja, posebne pogoje za posamezno storitev, cenik storitev, prodajno

Telekom Slovenije

ponudbo, račun; nadalje tudi vsa ustrezna navodila za uporabo terminalske opreme; ter še vse druge morebitne dodatne priloge v listinski obliki. Poleg vsega navedenega pa naj bi končni uporabnik, v skladu z vsebino predloga besedila, prejel še predmetno priporočilo v pisni obliki (ali navedbo spletne povezave do vsebine priporočila).

V zvezi s tem ni toliko težava operaterja, da uporabniku vse navedeno zagotovi; bolj je vprašanje smiselnosti take zahteve priporočila, ker bo končni uporabnik v številčnosti vseh ostalih potrebnih (in tudi zakonsko zahtevanih informacij) najverjetneje vsebino oz. pomen priporočila preprosto spregledal ali pomena priporočila ne bo dojel.

S spoštovanjem

Telekom Slovenije, d. d.
mag. Zoran Vehovar,
podpredsednik uprave



Telekom Slovenije
d.d.

Poslano:

- naslovniku, priporočeno s povratnico