

Datum: 04.07.2013

Povzetek zapisnika javnega posveta o Priporočilu o nadomestilih, ki jih operaterji povrnejo svojim končnim uporabnikom on nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev

Datum: 02.07.2013

Čas: od 10:00 do 12:00 ure

Kraj: APEK, drugo nadstropje (sejna soba)

PRISOTNOST		
Predstavniki Agencije	Predstavniki operaterjev elektronskih komunikacij in zainteresirane javnosti	
Mark Pohar Darja Petric Štrbenk Martina Jug Eva Kremesec	Vesna Prodnik Pepevnik (Vafer, d.o.o.) Živa Drol Novak (ZPS) Špela Dekleva (Amis, d.o.o., SOEK) Dušan Caf (SEK) Dušan Zupančič (ZIT pri GZS) Marko Anžič (Si.mobil, d.d.) Barbara Iskra (Si.mobil, d.d.) Martina Denovnik (Tušmobil, d.d.) Tony Štupar (Tušmobil, d.d.) Miran Kimovec (Telekom Slovenije, d.d.) Vladimir Makuc (Amis, d.o.o.) Katja Jerič (Telekom Slovenije, d.d.)	Lucija Gošnik (T-2, d.o.o.) Milan Perko (Ario, d.o.o.) Nina Požnenel (Telemach, d.o.o.)

AD 1: Dnevni red

- Mnenje Zveze potrošnikov Slovenije in Sveta za elektronske komunikacije
- Predlog SOEK (samoregulacijski kodeks)
- Razno

AD 2: Mnenje Zveze potrošnikov Slovenije in Sveta za elektronske komunikacije

Zveza potrošnikov Slovenije (v nadaljnjem besedilu: ZPS) pozdravlja odločitev Agencije v zvezi s pripravo Priporočila. Pritožb v zvezi z nedelovanjem storitev ali slabšim zagotavljanem storitev ZPS sicer ne beleži veliko. Razlog za navedeno pa je po njihovem dejstvo, da se potrošniki v primeru nedelovanja storitev obračajo neposredno na operaterje in Agencijo, tako da samo ti vedo, koliko je v resnici pritožb glede slabše kakovosti storitev. Primeri, ko pa se potrošniki obrnejo na ZPS pa se nanašajo predvsem na nedelovanja storitev interneta in televizije, manj glede storitev telefonije.

ZPS je glede sprejema samoregulacijskega kodeksa operaterjev zadržana. Meni, da so kodeksi načeloma pozitivni, v kolikor je v ozadju resen namen, če ga oblikujejo na višji ravni, kot jo postavlja zakonodaja ter v primeru, da kodeks vzpostavlja sistem za učinkovito reševanje sporov v primeru kršitve samega kodeksa. Predlagajo, da se postavi (kratek) rok, v katerem se preveri, ali je kodeks ustrezen, oziroma v skladu z namenom zakona. V primeru, da bi se izkazalo, da ni, naj Agencija nadaljuje s sprejemom Priporočila. Enako naj Agencija ravna, če kodeks ne bi dosegel učinkov.

Glede predloga besedila Priporočila pa ZPS izpostavlja, da se jim postavlja vprašanje, kdaj je potrošnik upravičen do nadomestila, ki dosega 100-odstotno mesečno naročnino. Po njihovem mnenju bi bilo potrebno tudi takšno višino nadomestila predvideti (tj. določiti, da če na primer storitev fiksne telefonije ne deluje več kot 48 ur neprekinjeno, je potrošnik upravičen do 100-odstotnega mesečne naročnine). Postavljeni zneski niso veliki, škoda, ki jo utrpi potrošnik, pa je velika, saj gre za storitve, ki jih ljudje potrebujejo za normalno funkcioniranje. Poleg tega predlog besedila Priporočila ne predvideva sistema, ki bi že na podlagi samega dejstva obstoja napake (tj. nedelovanja ali zagotavljanja slabše kakovosti storitev) bila s strani operaterja brez prijave napake priznana znižanje naročnine.

Predstavnica ZPS je še dodala, da so nadomestila za nedelovanje internetnih storitev prenizka, glede na to, da vemo, kakšno vlogo ima storitev interneta. Če hitrost interneta ni v skladu z dogovorjeno, gre za goljufanje potrošnikov, saj mora potrošnik ukrepati (kar tudi izhaja iz Priporočila), da doseže znižanje naročnine. Izpostavljeno je bilo tudi dejstvo, da potrošniki največkrat niti ne vejo, da se jim zagotavlja nižja hitrost storitve interneta kot je določena v naročniški pogodbi.

Predstavnik **Sveta za elektronske komunikacije** (v nadaljnjem besedilu: SEK) podpira pobudo Agencije in se pridružuje pripombam ZPS. Zadeva je problematična, pobuda, da se kodeks pripravi s strani samih operaterjev je dobrodošla. V tujini se je izkazalo, da zadeve na dolgi rok niso funkcionirale in je na koncu pobudo prevzel regulator. Če bo pobudo prevzela operaterska stran, SEK pričakuje, da bodo kljub temu upoštevali predlog Priporočila Agencije in pripombe vseh strani. Če se kaj ne bi upoštevalo, naj se to obrazloži. SEK se zaveda, da je sporov ogromno, tudi zaradi nedelovanja storitev, in je treba te zadeve urediti.

Ločiti je treba storitve, kar pomeni, da se opredeli kvaliteta storitve za vsako ločeno storitev posebej. SEK ne pričakuje, da bo na tem področju storjen velik napredek. Zavajanje je tudi, če v naročniški pogodbi ne opredeli resničnega stanja, saj potrošnik ponavadi nima dovolj znanja in ne preverja. Treba je narediti tudi pregled na trgu, kdo nudi kakšno kakovost. To, ko operater nekaj opredeli kot »do določene hitrosti«, je zavajanje.

AD 3: Predlog operaterjev v zvezi s samoregulacijskim kodeksom

Predstavnik **Združenja za informatiko in telekomunikacije pri GZS** je v zvezi s samoregulacijskim kodeksom poudaril, da bodo s kodeksom uredili širše področje, in ne zgolj nadomestil. Dejansko bo šlo za Kodeks za zagotavljanje kakovosti. Zaenkrat ima Sekcija operaterjev elektronskih komunikacije (v nadaljevanju: SOEK), ki je ustanovljena znotraj ZIT, 4 člane, k sodelovanju pri pripravi kodeksa pa so povabili tudi ostale operaterje. Dokumenti, ki bodo pripravljene s strani SOEK bodo usklajeni tudi z drugimi operaterji. Treba je rešiti vprašanje zagotavljanja kakovosti, definirana bo kakovost in kako se dokazuje. Cilj je, da bi bil do novega leta kodeks podpisan.

Predsednica SOEK-a pa je tekom javnega posveta dodala, da bodo pripombe ZPS in SEK-a upoštevane v največji možni meri ter poudarila, da se operaterji razlikujejo glede kvalitete ponudbe. Cilj je, da operaterji na najvišji možni ravni uredijo uravnalovko, česar pa v Priporočilu ni zaznati. Priporočilo ni zavezujoče, operaterji ga niso dolžni upoštevati, s sprejemom kodeksa pa bi šli operaterji naprej, saj bi bil precej bolj zavezujoč za operaterje. Dodano je bilo tudi, da višin nadomestil ni mogoče definirati, če kvaliteta storitev ni definirana. Operaterji so pripravljene ponuditi višjo raven, a še vedno stojijo na stališču, da višin nadomestil pri uporabnikih niso zaznali kot problem.

V SOEK so že pričeli s komunikacijo z ostalimi operaterji in je med njimi velik interes. Povabili bi tudi npr. Združenje kablskih operaterjev, ne samo velike operaterje. Zapisnik javnega posveta z dne 10.06.2013 bi izkoristili, da bi se dosegel čim večji krog naslovnikov. Nekje do 30.07.2013 bi zbirali

interese, 05.08.2013 bi imeli sestanek glede priprav kodeksa in takrat bi pričeli z intenzivnim delom. Končni rok je 20.12.2013, ko bi operaterji imeli podpis kodeksa.

AD 4: SKLEP

Ob koncu javnega posveta je bil v zvezi s tematiko predmetnega javnega posveta oblikovan naslednji

SKLEP

1. SOEK skupaj z ostalimi operaterji do konca septembra 2013 pripravijo predlog samoregulacijskega kodeksa, bo urejal tematiko Priporočila, pri tem pa v največji možni meri upoštevajo predloge Agencije, SEK-a in Zveze potrošnikov Slovenije
2. do konca septembra 2013 se predlog samoregulacijskega kodeksa pošlje hkrati na Agencijo, SEK in Zvezo potrošnikov Slovenije
3. samoregulacijski kodeks se sprejme in s strani operaterjev podpiše do 20.12.2013
4. Agencija bo nadaljnje aktivnosti v zvezi s sprejemom tega Priporočila začasno ustavila, in v primeru, da se izkaže samoregulacija tega področja neuspešna, nadaljevala s postopkom sprejema Priporočila