

Datum: 07.04.2015

Zapisnik javnega posvetovanja na temo prenove spletnega portala komuniciraj.eu

Datum: 26.03.2015

Čas: od 08:30 do 10:15 ure

Kraj: AKOS, drugo nadstropje (sejna soba)

PRISOTNOST		
Predstavniki Agencije	Predstavniki operaterjev in javnosti	
Mark Pohar Brigita Kozlevčar Žorga Eva Kremesec Darja Petric Štrbenk Marko Kastelec Kaja Karolyi	Nataša Škarja (Debitel, d.d.) Martina Denovnik (Tušmobil, d.o.o.) Špela Dekleva (Amis, d.o.o.) Saša Stopinšek Golčman (Telekom Slovenije, d.d.) Peter Černuta (STA) Martina Ferjančič (T-2, d.o.o.) Jan Kocjančič (T-2, d.o.o.)	Andreja Pečnik (Telekom Slovenije, d.d.) Bojana Okorn (Telekom Slovenije, d.d.) Alina Meško (ZPS) Ksenija Brajkovič (IZI mobil, d.d.) Andrej Remic (IZI mobil, d.d.) Urška Šinkovec (Si.mobil, d.d.) Tomi Gačnik (Teletech, d.o.o.)

AD 1: Dnevni red

- Uvodni nagovor Agencije
- Predstavitev pripravljalnega gradiva
- Komentarji deležnikov
- Predvidena časovnica
- Zaključek posvetovanja

AD 2: Predstavitev pripravljalnega gradiva

Agencija predstavi vsebino pripravljalnega gradiva, ki je bilo skupaj z vabilom na javno posvetovanje objavljeno na spletni strani Agencije in služi kot neke vrste osnova, iz katere namerava Agencija izhajati pri prenovi portala. Kot izhaja iz gradiva, namerava Agencija obstoječi portal prenoviti do te mere, da bo uporabnikom na enem mestu omogočen dostop do maloprodajnih ponudb vseh mobilnih in fiksnih operaterjev ter da bodo lahko s pomočjo vnaprej danih iskalnih parametrov sami poiskali ponudbo, ki v največji meri ustreza njihovi dejanski porabi. Podatki, ki bodo objavljeni na portalu, bodo Agenciji na vnaprej dogovorjen način posredovani s strani operaterjev, Agencija pa bo poskrbela, da bodo zbrani na enem mestu ter omogočila uporabnikom, da bodo ponudbe pregledovali po relevantnih parametrih.

Pri zasnovi prenovljenega portala Agencija zasleduje pravilo »manj je več«, na način da bi portal uporabnikom na hiter način ponudil dostop do zgolj osnovnih informacij, ki jih potrebujejo za

odločitev katerega operaterja izbrati. Zato se bo Agencija skušala v kar največji možni meri izogniti kompleksnim parametrom, ki bi pri uporabniku lahko povzročili zmedo. Prav tako naj bi imel operater pri vsaki od svojih ponudb na razpolago vnaprej določeno število znakov, s pomočjo katerih bo imel možnost, da izpostavi posebnosti njegove ponudbe in da uporabnika pritegne k podrobnejši poizvedbi na njegovi spletni strani.

Agencija namerava tudi zagotoviti, da se na portalu ne bi preferirale ponudbe enega operaterja pred ponodbami drugih, niti naj ne bi bilo nobenega razvrščanja oziroma primerjanja, katera ponudba je boljša. Prek izbire iskalnih parametrov bo namreč lahko uporabnik ožil izbor vseh ponudb, ki so v danem trenutku prisotne na slovenskem komunikacijskem trgu.

Podobni portali so prisotni v večini evropskih držav, pri čemer nekatere zagotavljajo nacionalni regulatorji sami, pri drugih pa so to nalogo prevzele potrošniške oziroma druge organizacije. Podoben princip delovanja, kot ga namerava imeti prenovljen portal, je sicer v Sloveniji že prisoten, in sicer na naslovu www.tarife.si ter www.mobilna-telefonija.com, vendar pa navedena portala delujeta na komercialni ravni in nudita samo primerjavo na trgu mobilnih storitev, poleg tega pa pri tem niti ne zajemata vseh slovenskih mobilnih operaterjev. Zaradi odvisnosti portalov od določenih virov financiranja se poraja tudi dvom o njihovi nepristranskosti pri posredovanju podatkov o ponodbah.

Agencija je predstavila osnutek iskalnih parametrov, ki bi - po njenem mnenju - ustrezali prej navedenim izhodiščem. Končni uporabniki bi tako najprej imeli možnost, da izberejo storitev (tj. fiksna ali mobilna storitev). Po opravljeni izbiri bi mu aplikacija samodejno in povsem naključno razvrstila vse ponudbe, ki so trenutno na trgu fiksnih oziroma mobilnih storitev in ki so jih Agenciji posredovali operaterji. Uporabnik ima nato na izbiro, ali bo pregledal vse objavljene ponudbe, ali pa bo prek vnaprej določenih iskalnih parametrov poiskal sebi primerno.

Pri fiksnih storitvah bi ti parametri bili:

1. tip storitve (telefonija, internet, televizija ali mobilno-možno samo v kombinaciji s televizijo in internetom oziroma s televizijo, internetom in telefonijo),
2. operater ter
3. cena.

V kolikor bi uporabnik označil, da želi storitev interneta, bi mu aplikacija ponudila dodaten parameter, in sicer hitrost prenosa (pri tem samo prenosno hitrost k uporabniku (t.i. *download*)).

Agencija v zvezi s tem predlaga, da se doda še parameter »STATUS« za končne uporabnike upokoјence, saj trenutno na trgu fiksnih storitev obstaja kar nekaj ponudb, ki so namenjene izključno upokoјencem.

Pri mobilnih storitvah pa bi uporabnik najprej izbral:

1. tip mobilne storitve, in sicer, ali želi ponudbe mobilnih storitev (t.j. klici, SMS sporočila, prenos podatkov) ali pa samo ponudbe za prenos podatkov (t.i. mobilni internet).

Po tem bo lahko v nadaljevanju izbiral med

2. načinom plačila,
3. vezavo,
4. ceno,
5. ponudnikom,
6. količino ter
7. statusom (mladina, upokoјenec, invalid).

Pri količini bi imel uporabnik zopet dve možnosti: da izbere po porabi in označi koliko minut klicev/SMS sporočil/prenosa podatkov želi oziroma, da izbere vključene enote in označi koliko enot vseh storitev skupaj potrebuje na mesečni ravni.

Prisotnim na javnem posvetovanju je bilo nato prek grafičnega prikaza predstavljen način označevanja ponudb in način posredovanja teh podatkov Agenciji.

Pri vsaki ponudbi bi imel operater na razpolago tudi določeno število znakov za vpis v prostor poleg ponudbe, kamor bo lahko dodatno opisal ponudbo (npr. število televizijskih programov, časovne storitve, dodatne ugodnosti, količina MMS sporočil...), uporabnik pa bo nato s klikom na posamezno ponudbo preko direktne povezave preusmerjen na spletno stran operaterja, kjer bo izbrana ponudba še podrobneje opredeljena.

AD 3: Komentarji deležnikov

Predstavniki družbe Teletech, d.o.o., meni, da je Agencija pri prenovi predmetnega portala zavzela pristop, ki gre preveč v podrobnosti ter da ne more pričakovati, da bodo operaterji Agenciji te podatke vedno lahko posredovali, saj bi se namreč lahko zgodilo, da bo operater kakšno ponudbo (namerno) tako spremenil oziroma jo priredil, da jo bo nemogoče umestiti v iskalne parametre.

Agencija pojasni, da bo posredovanje podatkov Agenciji - z namenom objavljanja maloprodajnih ponudb na portalu www.komuniciraj.eu - zasnovano na prostovoljni osnovi. ZEKom-1 v 132. členu določa le to, da lahko Agencija zagotovi delovanje aplikacije, ki zagotavlja primerljive informacije, če na trgu ni na voljo brezplačnih aplikacij ali aplikacij po razumni ceni. Poleg tega je Agencija že večkrat prejela pobude s strani Zveze potrošnikov Slovenije in Sveta za elektronske komunikacije RS, zaradi česar se je Agencija v okviru svojega poslanstva na področju informiranja in zaščite končnih uporabnikov tudi lotila prenove obstoječega portala.

Predstavniki družbe Teletech, d.o.o., predlaga, da uporabnik izmed danih ponudb izbere tiste, ki jih želi podrobneje primerjati, torej nekakšen »nakupovalni voziček«.

Navedeni predlog je podprl tudi predstavnik družbe T-2, d.o.o., pri čemer je kot primer podal spletno stran www.gsmarena.com, na kateri uporabnik izbere nekaj ponudb, ki se mu zdijo zanimive, nato pa mu jih aplikacija razvrsti na način, da se posamezne postavke ponudb lahko primerja vzporedno.

Predstavniki družbe T-2, d.o.o., je predlagal, da naj Agencija od operaterjev ne zahteva posredovanja podatkov v JSON datoteki, kot je bilo to zahtevano v prejšnjih poskusih prenove portala, saj je ta format datotek zastarel. Predstavniki je zato predlagal, da bi operaterji Agenciji potrebne podatke posredovali v XML obliki.

Agencija pojasni, da je možno pošiljanje podatkov v XML datoteki, pri čemer bi bilo najenostavnejše, da bi operaterji podatke o aktualnih ponudbah Agenciji posredovali ob nastali spremembi posamezne ponudbe in v celoti (to pomeni, da XML datoteka vsakič zajema vse ponudbe, za katere lahko uporabnik pri operaterju sklene naročniško razmerje oziroma kupi predplačniški paket).

Prisotni predstavniki operaterjev so se strinjali s strani Agencije predlaganim načinom posredovanja podatkov.

Predstavniki družbe T-2, d.o.o., je v nadaljevanju predlagal, da pri ceni pri fiksni storitvi Agencija začne s ceno 30 EUR, saj ni paketov, ki bi bili cenejši, ter da se pri mobilnih storitvah pri količini loči na klice po posameznih omrežjih.

Agencija pojasni, da obstajajo paketi npr. samo telefonija za 4 EUR mesečno. Glede ločenih klicev po omrežjih pa povprečen uporabnik ne ve, v katerem omrežju se nahaja katera številka, zato je to razčlenjevanje zanj neuporabno. Vsak povprečen uporabnik pa vsaj približno ve, koliko minut klicev opravi mesečno.

Predstavniki STA je vprašal, kdo bo skrbel za to, da bodo posredovani podatki ustrezali dejanski ponudbi posameznega operaterja.

Agencija je v zvezi s tem pojasnila, da v podatke, ki jih bodo Agenciji posredovali operaterji, Agencija ne bo posegala in bo odgovornost za njihovo ustreznost in »resničnost« na strani operaterjev. Zaželeno pa je, da operaterji podatke posredujejo ob vsaki spremembi ponudbe oziroma paketa, tako da so ti ažurni.

Predstavniki družbe T-2, d.o.o., tudi predlaga, da Agencija pri mobilnih storitvah odstrani parameter »VEZAVA«, saj ta parameter v določenih primerih ne bi imel nobene dodane vrednosti, temveč bi lahko uporabnika samo zmedel, saj je veliko ponudb oziroma vezav povezanih z dodatnim zakupom količin ali nakupom terminalske opreme.

Agencija pojasni, da je s parametrom »VEZAVA« mišljeno zgolj to, da je cena paketa/ponudbe nižja in ne npr. za zakup dodatnih količin.

AD 4: Predvidena časovnica

Agencija je nato predstavila predvideno časovnico izdelave portala, in sicer:

- v mesecu aprilu in maju 2015 poteka izdelava portala, skupaj z grafično zasnovo;
- julija in avgusta 2015 sledi testiranje portala in odprava morebitnih pomanjkljivosti;
- pričetek delovanja prenovljenega portala je predviden za mesec september 2015.

Predstavnica družbe Telekom Slovenije, d.d., pozove Agencijo, naj zapiše jasna navodila operaterjem in točno opredeli, kaj je pri posamezni ponudbi pomembno (je to naročnina ali so to tudi druge ugodnosti) oziroma katere ponudbe naj operaterji Agenciji posredujejo (samo tiste, ki ji še tržijo ali tudi tiste, ki jih več ne tržijo, a jih nekateri še uporabljajo).

Predstavnica družbe Telekom Slovenije, d.d., predlaga, naj Agencija tudi pri fiksnih storitvah doda parameter »STATUS«.

Predstavnica družbe Tušmobil, d.o.o., predlaga, naj Agencija pri mobilnih storitvah doda parameter »GOSTOVANJE V TUJINI« (DA/NE).

Predstavniki družbe T-2, d.o.o., pove, da je pomembno, da Agencija zagotovi tudi določeno promocijo za prenovljen portal, da trud operaterjev ne bo zaman.

Predstavnica družbe Telekom Slovenije, d.d., predlaga, naj Agencija točno opredeli število znakov, ki bodo operaterjem na voljo za dodaten opis ponudbe.

Agencija pove, da bi operaterji imeli možnost z do 300 znaki dodatno opisati svojo ponudbo.

Predstavniki družbe IZI mobil, d.d., predlaga, naj se pri mobilnih storitvah doda parameter »KLICI IZ SLOVENIJE V TUJINO« (DA/NE).

AD 5: Zaključek posvetovanja

Ob koncu javnega posvetovanja so bili sprejeti naslednji

SKLEPI

1. Agencija bo v roku 15 dni od izvedbe javnega posvetovanja objavila pisna stališča na podane komentarje in predloge s strani prisotnih, skupaj s končnim seznamom iskalnih parametrov.
2. Agencija bo v roku enega meseca od izvedbe javnega posvetovanja operaterjem posredovala vzorec XML datoteke, prek katere bodo operaterji Agenciji posredovali podatke o svojih aktualnih ponudbah.
3. Agencija bo do junija 2015 izdelala testno verzijo portala, operaterji pa bodo do takrat na vnaprej dogovorjen način pripravili podatke o ponudbah, ki jih bodo posredovali Agenciji.
4. Po poskusnem zagonu portala se bo po vsej verjetnosti organiziral še en sestanek, na katerega bi se povabilo predvsem predstavnike služb za informatiko pri posameznem operaterju.