

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS
Stegne 7
1000 Ljubljana

Ljubljana, 9.10.2018

Zadeva: Pripombe na Predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov

Sklicna št.: 0073-17/2018

Spoštovani,

v nadaljevanju vam pošiljamo pripombe Zveze potrošnikov Slovenije na Predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov. Vnaprej se vam zahvaljujemo za njihovo obravnavo.

1. Med informacijami, ki jih določa **7. člen v 1. odst.**, je v **točki ii.** tudi oglaševana hitrost. Vendar se pojem oglaševane hitrosti v nadaljevanju ne pojavi več, zato ni jasno, kakšen je namen in smisel oglaševane hitrosti v tej točki. Potrebno bi bilo opredeliti kriterije, po katerih se določi oglaševana hitrost, npr. delež vseh uporabnikov, katerim lahko operater dejansko zagotovi določeno oglaševano hitrost. Prav tako bi bilo potrebno bolj jasno opredeliti pojem vršne ure, saj je v točki iv. le-ta zapisana v ednini, kar lahko pomeni 60 minut. Vendar je v opredelitvi pojma v x. točki 2. člena vršna ura omejena na največ 10 % časa v določenem neprekinjenem obdobju dneva, kar bi lahko pomenilo tudi več kot 60 minut. Predlagamo, naj se pojem vršne ure jasno opredeli in skozi celoten akt uporablja jasno in nedvoumno (primer: na treh drugih mestih v predlogu splošnega akta je pojem uporabljen v množini "*..izven vršnih ur...*" oz. "*izven obdobja vršnih ur*").

2. Med splošnimi določili pogrešamo določbo, ki bi jasno opredelila, da se pogodbeno dogovorjene hitrosti prenosa podatkov nanašajo tako na fiksno kot na brezžično povezavo. V **8. členu** predlog sicer v točki i. omenja brezžične širokopasovne tehnologije, vendar iz same določbe ni povsem jasno, na kaj se ta pojem nanaša. Za potrošnika/uporabnika je bistveno, da terminalska oprema (usmerjevalnik), ki jo potrošniku zagotovi operater, omogoča doseganje enake hitrosti prenosa podatkov ne glede na to, ali se potrošnik s svojo terminalsko opremo (npr. računalnikom) poveže z žično ali z brezžično povezavo.

3. **10. člen** med drugim določa testno obdobje, ki ga mora ponudnik zagotoviti uporabnikom pred podpisom pogodbe. Vendar v nadaljevanju ne opredeljuje nobenih pravic in obveznosti uporabnika oziroma operaterja, niti dolžine testnega obdobja. Potrebno bi bilo opredeliti namen testnega obdobja in določiti pogoje, pravice in obveznosti strank v tem času.

4. Nejasno je razmerje oziroma povezava med **11. členom** in **1. odst. 12. člena**. 11. člen tako ureja situacijo, ko se uporabnik pri operaterju pritoži zaradi slabšega delovanja storitve, kot je bilo dogovorjeno s pogodbo. Uporabniku, ki se pritoži pa nalaga obveznost, da mora operaterju omogočiti izvedbo meritev, kar je razumljivo. 1. odst. 12. člena ureja isto situacijo kot 11. člen - torej, ko uporabnik s svojimi meritvami ugotovi, da hitrosti prenosa odstopajo od pogodbeno dogovorjenih. V tem odstavku je določeno, da lahko uporabnik od operaterja zahteva brezplačno strokovno opravilo meritev hitrosti in kakovosti vsaj enkrat v obračunskem obdobju. Ni jasno, ali se ta strokovna meritev hitrosti in kakovosti kakorkoli razlikuje od meritve, ki jo operater opravi na podlagi 11. člena. V kolikor potrošnik ugotovi razhajanja, se lahko po 11. členu pritoži pri operaterju, ki ima pravico s svojimi meritvami preveriti, ali potrošnikove meritve držijo. V katerem primeru bi potrošnik še dodatno zahteval strokovno meritev operaterja, ni jasno. Predlagamo, da se navedeni določbi uskladita tako, da bo jasno razmerje med njima in tudi namen posamezne določbe, v kolikor urejata različne situacije.

5. **4. odst. 12. člena** določa, da lahko uporabnik predčasno prekine naročniško razmerje, če ne želi spremembe paketa ali nadomestila. Ker se testno obdobje nanaša na čas pred sklenitvijo pogodbe, predvidevamo, da se predčasna prekinitvev ne nanaša na testno obdobje temveč le na situacije, ko se uporabnik pri operaterju kot naročnik storitev veže za 1 ali 2 leti. Na ZPS že več let opozarjamo na sporno ureditev po 129. členu Zakona o elektronskih komunikacijah, ki omogoča potrošnikom odstop od pogodbe, če se ne strinjajo s spremembami splošnih pogojev. V praksi operaterji to izvajajo tako, da kljub izrecni določbi, da se ob tem ne sme zaračunati stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja, od potrošnikov zahtevajo vračanje že prejetih ugodnosti (npr. popust pri naročnini) in nadomestilo za uporabo terminalske opreme oz. njen odkup. Bistveno je, da se pri ureditvi odstopa, kot ga določa 4. odst. 12. člena predloga, prepreči podobne situacije, ki potrošnikom v praksi dejansko onemogočajo predčasno prekinitvev pogodbe, saj so z njo povezani zgoraj navedeni stroški. Če uporabnik želi od pogodbe odstopiti skladno s 4. odst. 12. člena, ga ob tem ne smejo doleteti nobeni stroški, vključno s kakršnimi koli nadomestili za uporabo terminalske ali druge opreme ali vračilom že prejetih ugodnosti v obliki popustov pri naročnini ali druge ugodnosti. Operaterji lahko po želji ponudijo možnost odkupa terminalske ali druge opreme.

6. V **13. členu, 2. odst. je v točki 1** določen način izvajanja meritev AKOS-a, in sicer z žično povezavo neposredno na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik. Predlagamo, da se določba ustrezno dopolni tako, da bo zajemala tudi brezžično povezavo na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik. Nobenega razloga ni, da bi se meritve opravljale samo preko žične povezave, saj mora ponudnik zagotavljati enake hitrosti (možnost doseganja enake hitrosti) tudi preko brezžične povezave. Z razvojem tehnologije in načinom uporabe prenosa podatkov se širi tudi uporaba brezžične tehnologije, ki naj se obravnava enako kot žična povezava.

S prijaznimi pozdravi,

Metod Babnik, sekretar



ZPS Zveza potrošnikov
Slovenije - društvo
Frankopanska ul. 5
SI - 1000 LJUBLJANA