



Številka: 18601-
Datum: 18.1.2018

**Agencija za komunikacijska omrežja in storitve
Republike Slovenije
Stegne 7
1000 Ljubljana
Info.box@akos-rs.si**

ZADEVA: Pripombe, predlogi in dopolnitve na predlog Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe podatkovnih storitev

ZVEZA: opr. št.: 0073-17/2017

V družbi Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju Telekom Slovenije) smo preučili predlog Splošnega akta o spremljanju in nadzoru porabe podatkovnih storitev, v zvezi z objavo na spletni strani Agencije z dne 19.12.2017, ki je pozvala zainteresirano javnost, da poda svoje morebitne pripombe, predloge ali dopolnitve na predlog.

Telekom Slovenije podaja pripombe, predloge, dopolnitve, kot sledi v nadaljevanju:

- **2. člen (namen in uporaba akta)** – predlog dopolnitev označena z rumeno

Ta splošni akt določa mehanizme, ki jih morajo operaterji brezplačno zagotoviti vsem svojim uporabnikom oziroma naročnikom z namenom spremljanja in nadzora porabe podatkovnih storitev. Operater lahko z namenom višje stopnje zaščite naročnika v mehanizmu vključi tudi druge elektronske komunikacijske storitve, kot so na primer klici, SMS sporočila in podobno.

Ta splošni akt se uporablja, kadar se podatkovne storitve obračunavajo po porabi **in ne velja za predplačnike.**

Ta splošni akt ne omejuje operaterjev, da zagotovijo tudi druge (ne nujno brezplačne) mehanizme, ki v tem splošnem aktu niso zajeti.

Določbe tega splošnega akta se uporabljajo pri uporabi podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije in ne glede na to, v katerem omrežju uporabnik uporablja podatkovne storitve (tj. v domačem omrežju oziroma v omrežju ponudnika nacionalnega gostovanja). **Ta splošni akt ne velja za predplačnike.**

- **5. člen (določitev meje porabe)** – predlog dopolnitev označena z rumeno

Meja porabe se določi količinsko (količinska meja) ali finančno (finančna meja) in velja za porabo v obračunskem obdobju.

Operater mora naročniku omogočiti, da mejo porabe določi sam.

Če naročnik meje porabe ne določi sam, mora operater naročniku, ki je potrošnik, onemogočiti nadaljnjo porabo podatkovnih storitev, ko strošek porabe storitev v obračunskem obdobju doseže največ 20,00 EUR z DDV. Za

naročnike, ki niso potrošniki, mora operater nadaljnjo porabo onemogočiti, ko poraba storitev doseže največ 100,00 EUR z DDV v obračunskem obdobju.

Če operater v skladu s prvim odstavkom 2. člena tega splošnega akta v mehanizmu za nadzor porabe poleg podatkovnih storitev vključi tudi druge elektronske komunikacijske storitve, veljajo meje iz Stran 3 od 6 prejšnjega odstavka za vse tako vključene storitve.

Operater, ki bo naročnikom omogočal količinsko mejo, mora le-to postaviti največ v količini podatkov, ki ustreza finančnemu znesku, kot določenemu za finančno mejo.

~~Naročnik se lahko odloči, da ne želi uporabljati nobene meje porabe. Operater temu naročniku ne izvede blokade prenosa podatkov.~~ Naročnik se lahko odloči in si spremeni mejo porabe znotraj obračunskega obdobja. Ob dosegu nastavljene meje se prenos podatkov ustavi na način opisan v 8. členu in naročnik je o ustavitvi obveščen v skladu z določilom člena 7. Naročnik nima možnosti deaktivirati blokade prenosa podatkov. Naročniku je za ponovno aktivacijo prenosa podatkov na voljo sprememba meje porabe in operater lahko naročniku ponudi tudi dodatni zakup za prenos podatkov, ki mu omogoči nadaljnjo uporabo storitve prenosa podatkov v domačem mobilnem omrežju.

Naročnika iz prejšnjega odstavka mora operater na način iz 6. člena tega splošnega akta obvestiti o doseženi meji (~~ne pa tudi onemogočiti nadaljnega podatkovnega prometa~~) (in pa tudi onemogočiti nadaljnji podatkovni promet), razen, če naročnik eksplicitno izrazi zahtevo, da tovrstnih obvestil ne želi prejemati.

Operater mora naročniku zagotoviti možnost, da kadarkoli brezplačno prek SMS sporočila, elektronske pošte, spletnega portala, mobilne aplikacije oziroma s klicem v klicni center operaterja ~~spremeni ali izklopi oziroma ponovno vklopi mejo porabe~~ spremeni mejo porabe ali izklopi oziroma ponovno vklopi storitev spremljanja meje porabe. V kolikor naročnik zahteva ponoven vklop meje porabe, mu mora operater na podlagi podane zahteve mejo vklopiti najkasneje v roku enega delovnega dne od dne, ko je zahteva za vklop podana.

- **8. člen (izvedba blokade)** – predlog dopolnitev označena z rumeno

Ko poraba v obračunskem obdobju doseže mejo porabe, mora operater nemudoma izvesti blokado in o tem istočasno obvestiti uporabnika oziroma naročnika na način iz 6. člena tega splošnega akta.

V obvestilu o izvedeni blokadi mora operater uporabnika oziroma naročnika seznaniti z možnostjo nadaljnje uporabe storitev in s ceno podatkovnega prometa.

Uporabnik, ki želi kljub doseženi meji porabe še naprej uporabljati podatkovne storitve, mora to operaterju izrecno potrditi in sicer s spremembo meje porabe ali opravljenim dodatnim zakupom za prenos podatkov. Za potrebe potrditve mora operater uporabniku v obvestilu o izvedeni blokadi omogočiti povraten kanal, prek katerega lahko uporabnik potrdi nadaljnjo uporabo storitev.

Če uporabnik potrdi nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev, mu operater s povratnim obvestilom sporoči, da mu je omogočena nadaljnja uporaba podatkovnih storitev.

Brez potrditve uporabnika operater do konca obračunskega obdobja ne sme omogočiti nadaljnje uporabe podatkovnih storitev.

Ne glede na določbo tretjega in četrtega odstavka tega člena lahko naročnik ob sklenitvi naročniškega razmerja izbere, da se poraba podatkovnih storitev ob doseženi meji porabe do konca obračunskega obdobja ne sme nadaljevati.

Blokada prenosa podatkov mora biti ob doseženi meji porabe izvedena nemudoma in ne glede na to ali je prenos podatkov v teku oziroma neodvisno od tega ali je seja s strani uporabnika prekinjena ali ne.

Obrazložitev:

Predlog za spremembo/dopolnitev 2. člena :

Trenutni predplačniški sistem, v okviru katerega se opravlja obračunavanje storitev za predplačnike, ne omogoča predlagane implementacije. Poleg tega predplačniški sistem že sam po sebi omogoča kontrolo porabe sredstev oziroma preprečuje povzročitev nepričakovanih stroškov in sicer zaradi narave predplačniškega sistema, ki deluje po načelu kolikor sredstev naložiš na račun, toliko jih lahko porabiš.

Predlog za spremembo/dopolnitev 5. in 8. člena :

Trenutno predlagana rešitev lahko povzroči nerazumevanje naročnika in hkrati nam zaradi sistemskih omejitev ne omogoča ponovno aktivacijo blokade, v primeru, ko uporabnik opravi deblokado prenosa podatkov in v določenem trenutku v istem obračunskem obdobju zahteva ponovno blokado ali spremembo vrednosti, ki je višja od predhodno nastavljenе vrednosti.

V skladu s 6. členom, kjer je opredeljeno obveščanje uporabnika in je bilo ob dosegu meje že izvedeno, to pomeni, da ob deblokadi prenosa podatkov uporabnik o nadaljnji višini stroškov ni obveščen in seveda tudi ne blokirano. Ker uporabnik v primeru deblokade nima aktivne storitve meje porabe se seveda, razen za potrebe obračuna, ne beleži tudi poraba za mejo porabe, ker je le ta neaktivna.

Ob ponovnem vklopu storitve z višjo mejo porabe, kot je bila nastavljena ob zadnji spremembi, v istem obračunskem obdobju, pa seveda to pomeni, da se storitev meje porabe aktivira in poraba za potrebe limite se beleži od trenutka vklopa in uporabniku omogoča nadaljnjo porabo glede na novo nastavljen znesek (višji od prejšnje nastavitve), in to kljub dejstvu, da je lahko pred ponovno nastavitvijo že opravil promet in porabil določena sredstva. Sredstva pred ponovno aktivacijo se ne upoštevajo v višini meje porabe in porabljenе sredstva so vidna le v primeru preverjanja porabe.

V tem primeru bo uporabnik zaznal odstopanja porabe od pričakovanih omejitev in aktivacije meje porabe. Ker ocenjujemo, da v tem primeru uporabniku lahko ponovno omogočimo nekontrolirano porabo in hkrati ne omogočamo zahtevanih omejitev v členu 8, kjer je navedeno, da mora operater nemudoma izvesti blokado, ko v obračunskem obdobju doseže mejo porabe, predlagamo nujno spremembo načina delovanja storitve.

Kot omenjeno v predlogu spremembe 5. člena se sprememba nanaša na :

- **naročnik nima omogočeno opravi izklopa blokade.** Opravi lahko le spremembo meje ali ponovni zakup. V tem primeru naročniku lahko zagotovimo spremljanje porabe in v trenutku deblokade nima možnosti povzročiti nekontroliranih stroškov.

- **Uporabnik si lahko izklopi storitev le v celoti** (brez blokade (deblokada) in brez obveščanja). Popoln izklop storitve pomeni, da se promet za potrebe nastavitve limite ne beleži. V primeru ponovnega vklopa znotraj tekočega obračunskega obdobja se storitev aktivira in poraba za potrebe limite se beleži od trenutka vklopa in uporabniku omogoča porabo glede na nastavljen znesek, kljub dejstvu, da je lahko pred nastavitvijo že opravil promet in porabil določena sredstva. Sredstva pred aktivacijo se ne upoštevajo v višini limite in so vidna le v primeru preverjanja porabe.

Spremembo 5.člena predlagamo tudi iz razloga tehničnih omejitev, ker na obstoječih sistemih nimamo možnosti zagotoviti :

- a. izklop blokade prenosa in nato ponovni vklop blokade ali spremembo vrednosti blokade v istem obračunskem obdobju in zagotavljanje takojšnje ustavitve v primeru višje meje porabe.
- b. Če uporabnik opravi deblokado prenosa podatkov in opravlja promet, potem ponovno blokado lahko opravi le na vrednost, ki je bila aktivna pred blokado ali nižjo vrednost. V nasprotnem primeru je lahko nastavitev aktivna le z naslednjim obračunskim obdobjem in enako velja, če je nova vrednost višja od trenutno nastavljenе (težava z deblokado)

Predlagana sprememba se nanaša tudi na dejstvo, da je želja splošnega akta zagotoviti naročnikom čim bolj ugoden zakup za prenos podatkov in na ta način opraviti optimizacijo stroškov in se popolnoma izogniti težavam z visokim računom.

V primeru deblokade prenosa podatkov, ko si stranka zavestno spremeni vrednost nad pred nastavljeno in vloži pritožbo, lahko po našem mnenju pritožbo za visok račun utemeljeno zavrne.

Telekom Slovenije predlaga, da Agencija pred sprejemom in objavo predmetnega splošnega akta izvede posvet z operaterji glede njegove implementacije.

S spoštovanjem.

Pripravila: Robert Pongrac
Mojca Štros

Suzana Leben,
direktorica Strategije in regulative



TelekomSlovenije
168
d.d.