



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 06106-196/2017/8

Datum: 14. 11. 2017

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) po pooblaščenih uradni osebi Aniki Vrabc Božič na podlagi drugega odstavka 224. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US, 81/15 in 40/17; v nadaljevanju ZEKom-1), ob uporabi določb Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS, št. 43/2007 – UPB in 40/2014 - v nadaljevanju ZIN) in Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/2006-UPB2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010 in 82/13 - v nadaljevanju ZUP), v postopku nadzora nad izpolnjevanjem določb 15. člena Uredbe (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. 6. 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (v nadaljevanju: Uredba) v zvezi z Uredbo o izvajanju Uredbe (EU) o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (Uradni list RS, št. 55/2013, 28/2016, v nadaljevanju: Izvedbena uredba) zoper družbo T-2 d.o.o., Verovškova 64A, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: zavezanka) po uradni dolžnosti izdaja naslednjo

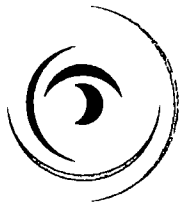
ODLOČBO:

1. Zavezanka družba T-2 d.o.o., Verovškova 64A, 1000 Ljubljana mora **v roku 15 (petnajst) dni od prejema te odločbe** nastaviti svoj poplačniški sistem tako, da bo omogočal takojšnje obveščanje svojih naročnikov v času gostovanja v tujini ob dosegu 80% finančnega limita in nato ob dosegu finančnega limita ter jim sočasno oziroma nemudoma ob doseženih 50,00 EUR brez DDV tudi onemogoči nadaljnji promet v skladu s 15. členom Uredbe (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. 6. 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (v nadaljevanju: Uredba) v zvezi z Uredbo o izvajanju Uredbe (EU) o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (Uradni list RS, št. 55/2013, 28/2016, v nadaljevanju: Izvedbena uredba).
2. Zavezanka mora najkasneje do izteka roka iz prve točke te odločbe agenciji poslati opis sprejetih ukrepov v zvezi z izpolnitvijo obveznosti iz 1. točke te odločbe.
3. Posebni stroški v tem postopku niso nastali.

Obrazložitev:

Pooblaščenca osebno je v zadevi obravnavala več prijav v zvezi s sumom kršitve 15. člena

Stegne 7, p p 418, 1001 Ljubljana, telefon 01 583 63 00, faks 01 511 11 01, e-naslov info.box@akos-rs.si, www.akos-rs.si, davčna št 10482369



Uredbe, s tem ko zavezanka ni pravočasno obveščala svojih naročnikov z SMS sporočilom ob dosegu 80% finančnega limita in nato ob dosegu limita ter jim sočasno oziroma nemudoma ob doseženih 50,00 EUR brez DDV, ni onemogočila nadaljnji promet. Pooblaščen osebja agencije je po prejemu več prijav ugotovila, da je bil naročniku številke [REDACTED] v času gostovanja v BiH za dne 28. 2. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 500,00 EUR brez DDV, naročniku številke [REDACTED] v času gostovanja v Srbiji za dne 1. 5. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 8.932,00 EUR brez DDV, naročnici številke [REDACTED] v času gostovanja v Maroku za dne 22. 5. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 120,00 EUR brez DDV, naročniku številke [REDACTED] v času gostovanja v Srbiji za dne 28. 6. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 218,00 EUR brez DDV, naročnici številke [REDACTED] v času gostovanja v Srbiji za dne 28. 2. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 176,00 brez DDV, naročnici številke [REDACTED] v času gostovanja v Maroku za dne 28. 5. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 406,00 brez DDV, naročnici številke [REDACTED] v času gostovanja v Indiji za dne 28. 2. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 665,35 brez DDV, naročnici številke [REDACTED] v času gostovanja v Srbiji za dne 29. 4. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 424,00 brez DDV, naročniku številke [REDACTED] v času gostovanja v tujini za dne 7. 4. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 322,00 EUR brez DDV in naročniku številke [REDACTED] v času gostovanja v Švici za dne 10. 6. 2017 opravljen prenos podatkov, le ta zaračunan v višini 420,00 EUR brez DDV, pri čemer so bili vsi navedeni naročniki v vseh naštetih primerih o dosegu 80% finančnega limita in nato o dosegu limita obveščeni šele, ko je bil limit presežen. Prav tako jim zavezanka ob dosegu 50,00 EUR brez DDV ni onemogočila nadaljnega prometa, temveč je to storila šele, ko je bila seja, s katero so naročniki podatkovni promet presegli, končana.

Uredba (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. 6. 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (v nadaljevanju: Uredba) v zvezi z Uredbo o izvajanju Uredbe (EU) o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (Uradni list RS, št. 55/2013, 28/2016, v nadaljevanju: Izvedbena uredba) v 15. členu določa, da vsak ponudnik storitev gostovanja vsem svojim uporabnikom gostovanja omogoči, da se namerno in brezplačno odločijo za možnost prejemanja informacij o skupnem seštevku porabe, izražene v količini podatkov ali valuti, v kateri se izdajajo računi uporabniku gostovanja za regulirane storitve podatkovnega gostovanja, ki bo zagotovila, da skupna poraba reguliranih storitev podatkovnega gostovanja, z izjemo MMS, za katere se zaračunava po enoti, brez izrecnega soglasja uporabnika v določenem obdobju uporabe ne preseže določene finančne meje.

Drugi pododstavek 3. odstavka 15. člena Uredbe določa, da v ta namen ponudnik storitev gostovanja zagotovi eno ali več finančnih zgornjih mej za določena obdobja uporabe pod pogojem, da je uporabnik vnaprej obveščen o ustreznih količinah podatkov. Ena od teh mej (privzeta finančna meja) je blizu, vendar ne presega 50,00 EUR neporavnanih obveznosti na mesečno obračunsko obdobje (brez DDV). V tretjem pododstavku 3. člena Uredbe je določeno, da lahko ponudnik storitev gostovanja namesto tega določi meje, izražene v količini podatkov, pod pogojem, da je uporabnik vnaprej obveščen o ustreznih finančnih zneskih. Ena od teh mej (privzeta količinska meja) ustreza finančnemu znesku, ki ne presega 50 EUR neporavnanih obveznosti na mesečno obračunsko obdobje (brez DDV). Privzeta meja iz drugega in tretjega pododstavka 3. odstavka 15. člena Uredbe velja za vse uporabnike, ki se niso odločili za drugo mejo.



Šesti pododstavek 3. odstavka 15. člena Uredbe določa, da mora vsak ponudnik storitev gostovanja zagotoviti, da se na mobilno napravo uporabnika gostovanja, na primer s sporočilom SMS, po elektronski pošti ali s pojavnim oknom na računalniku, pošlje ustrezno obvestilo, ko poraba storitev podatkovnega gostovanja doseže 80 % dogovorjene finančne ali količinske meje. Uredba nadalje v sedmem pododstavku 3. odstavka 15. člena določa, da v primeru če bi bila ta finančna ali količinska meja drugače presežena, se na mobilno napravo uporabnika gostovanja pošlje obvestilo. V tem obvestilu je naveden postopek, ki ga mora upoštevati uporabnik, če želi še naprej uporabljati te storitve, in stroške, povezane z vsako dodatno porabljeno enoto. Če se uporabnik gostovanja ne odzove v skladu s prejetim obvestilom, mu ponudnik storitev gostovanja takoj preneha zagotavljati in zaračunavati regulirane storitve podatkovnega gostovanja, dokler uporabnik gostovanja ne zahteva nadaljnega ali ponovnega zagotavljanja teh storitev.

Pooblaščenca osebja agencije je v postopku nadzora zavezanko pozvala, da se izjasni o ugotovljenih nepravilnostih, ki jih je zaznala pri vsaj desetih zavezančinah naročnikih (in uporabnikih gostovanja) in med drugim pojasni, ali svoje naročnike v času gostovanja v tujini obvešča v skladu s 15. členom Uredbe, torej ali svoje naročnike obvesti z SMS sporočilom takoj ob dosegu 80 % finančnega limita in nato ob dosegu limita ter jim sočasno oziroma nemudoma ob doseženih 50,00 EUR brez DDV tudi onemogoči nadaljnji promet.

Zavezanka je v odgovoru na poziv navedla, da mobilne storitve svojim naročnikom omogočajo le preko t.i. poplačniškega (oz. postpaid) sistema, ki omogoča obveščanje naročnikov ob dosegu 80 % in 100 % finančnega limita in blokade podatkovnega prometa pri naročnikih skladno z določili Uredbe. V nadaljevanju pojasnjuje, da imajo zaradi poplačniškega sistema določeni omrežni elementi v njem svoje omejitve, zaradi katerih v primeru, da je izpolnjen skupek določenih pogojev, pride do težav pri onemogočanju podatkovnega prometa pri nekaterih naročnikih, kar se je zgodilo v s strani agencije očitanih primerih. Zavezanka pojasnjuje, da spremljajo opravljen podatkovni promet na podlagi analize CDR zapisov, ki jih generira PGW (Packet Data Network Gateway ali prehod za podatkovne podatke) ter da na podlagi analize CDR zapisov opravljajo tudi obveščanje in blokade podatkovnega prometa ob dosegu z Uredbo določenih finančnih limitov. Na PGW je konfigurirano, da se CDR-ji generirajo na začetku, med potekom in na koncu podatkovne seje. CDR-ji generirani med potekom podatkovne seje oz. vmesni CDR-ji, so potrebni zaradi obveščanja naročnikov in izvajanja blokad podatkovnega prometa. Zavezanka navaja, da se vmesni CDR-ji na PGW kreirajo ob vnaprej določeni količinski in časovni meji, količinska je nastavljena na 10 MB, časovna pa na 600s. Če podatkovna seja preseže eno izmed dveh mej, se kreira vmesni CDR, meje pa se resetirajo. Zaradi načina komuniciranja sistema PGW se datoteke, v katero se zapisujejo CDR-ji, ne morejo prenesti v obračunski sistem (ki izvaja blokade), dokler je le-ta v uporabi oziroma dokler se podatki vanjo zapisujejo. Ob tem je najkrajši možni čas, ki ga je zapisovanje CDR-jev v datoteko mogoče določiti na PGW, 5 minut oziroma 300 sekund, kar imajo tudi nastavljeno. Zavezanka trdi, da tudi če se kreirajo vmesni CDR-ji ob doseženih volumenski meji, le-teh v njihov obračunski sistem za nadaljnjo obdelavo ne prejmejo prej kot v 5 minutah, saj PGW prenosa datoteke prej ne dovoli, zato menijo, da navedeno časovno obdobje omogoča ustrezno obveščanje in blokiranje preseženega podatkovnega prometa v večini primerov. V svojem odgovoru na poziv je zavezanka navedla nekaj primerov naročnikov, ko so bili pravočasno obveščeni ob dosegu 80 % finančne meje, nato ob dosegu 100 % finančne meje, nadaljnji podatkovni promet pa je bil zanje blokiran. Zavezanka tudi pojasnjuje, da je pri naročnikih, ki so naštetih v pozivu agencije prišlo do situacije, ko je bil podatkovni promet v tujini opravljen v zelo



kratkem času, blokada pa je bila izvedena v nekaj sekundah po prejemu podatkov iz PGW sistema ter da so vsem naročnikom navedenih v pozivu izdali dobropise ter se jim opravičili. Med drugim pojasnjuje, da so čas, v katerem PGW sistem zaključi zapisovanje v datoteko, jo zapre in jim jo pošlje v nadaljnjo obdelavo, znižali na najkrajše možno obdobje, ki ga sistem še omogoča ter da nastavitev krajšega časa ni mogoča ter da je potrebno upoštevati, da imajo poplačniški sistem, v katerega ni mogoče enostavno dodati posamezne funkcionalnosti predplačniškega sistema. Zavezanka pojasnjuje, da so se ob zaznavi prvih težav zaradi naraščajočih prenosnih hitrosti podatkovnega prometa odločili, da obstoječ sistem nadgradijo in odpravijo omejitve PGW sistema glede zapiranja datotek v minimalnem času 5 minut, zato so začeli z razvojem novega GZ vmesnika. Navedena nadgradnja naj bi odpravila minimalno časovno obdobje za zapis podatkov v datoteko in bo podatke v obračunski sistem pošiljala po 3gpp protokolu za vsake 2,5 MB opravljenega podatkovnega prometa, neodvisno od časovnega intervala. Pojasnjuje, da so se v teku nadgradnje pojavile težave, ki so nadgradnjo časovno podaljšale, kljub temu je bil sistem nadgrajen z dne 13. 9. 2017 na dne 14. 9. 2017 ter da je sistem v fazi testiranja do predvidoma konca meseca septembra 2017. Zavezanka je prepričana, da bo opisana nadgradnja sistema odpravila težave, ki so se pojavile pri opravljanju blokad podatkovnega prometa.

V odgovoru na dodatni poziv zavezanka med drugim navaja, da je bila nadgradnja uspešna, kljub temu pa je sistem trenutno še vedno v fazi testiranja, saj so rezultati testiranja delovanja celotnega sistema v polni in prekomerni obremenitvi pokazali, da je potrebno izvesti določene manjše dodatne korekcije.

Agencija je po proučitvi zadeve, prejetih prijav in pojasnil zavezanke nesporno ugotovila, da je zavezanka s tem, ko svoje naročnike ni pravočasno obveščala ob dosegu 80% finančnega limita in nato ob dosegu finančnega limita ter jim sočasno oziroma nemudoma ob doseženih 50,00 EUR brez DDV tudi ni onemogočila nadaljnega prometa, kršila 15. člen Uredbe. V vseh naštetih primerih izhaja, da so bili naročniki obveščeni o dosegu 80% finančnega limita in nato ob dosegu finančnega limita, šele po opravljeni oziroma končani seji, s katero presegli finančni limit, torej prepozno. Prav tako jim zavezanka sočasno oziroma nemudoma ob doseženih 50,00 EUR brez DDV, ni onemogočila oziroma blokirala nadaljnega podatkovnega prometa ter jim s tem povzročila prekomerne stroške. Zavezanka je v svojem odgovoru na poziv potrdila, da je v očitanih primerih prišlo do kršitve 15. člena Uredbe ter zagotovila, da je sistem nadgradila, da bo po končanem testiranju omogočal pravočasno obveščanje naročnikov in blokado nadaljnega prometa ob dosegu finančnega limita, čemur pa agencija ni sledila, saj je še sama zavezanka navedla, da je sistem ob polni obremenitvi potreben dodatnih korekcij, kar pomeni, da nepravilnosti v delovanju sistema zavezanke trenutno še niso odpravljene. Zavezankin sistem v danem trenutku še ne deluje tako, da so vsi naročniki (in uporabniki gostovanja) obveščeni takoj ob dosegu 80% finančnega limita in nato ob dosegu finančnega limita ter jim sočasno oziroma nemudoma ob doseženih 50,00 EUR brez DDV tudi ni onemogočen nadaljnji podatkovni promet, kar pomeni kršitev 15. člena Uredbe. Opisano ravnanje nedvomno pomeni kršitev 15. člena Uredbe, zato je agencija na podlagi 224. člena ZEKom-1 sprejela odločitev, da mora zavezanka odpraviti ugotovljene nepravilnosti, v skladu z izrekom te odločbe.

Prav tako ne gre zanemariti, da velja Uredba že nekaj časa in da je zavezanka kot tudi sama trdi, že zaznala težave pri obveščanju in blokadi naročnikov (in uporabnikov gostovanja), kljub temu v vsem tem času ni svojega poplačniškega sistema nastavila oziroma nadgradila na način, da bi bili naročniki

(in uporabniki gostovanja) obveščeni takoj ob dosegu 80% finančnega limita in nato ob dosegu limita kot to določa Uredba v 15. členu. Prav tako ni svojega poplačniškega sistema nastavila oziroma nadgradila na način, da bi svojim naročnikom (in uporabnikom gostovanja) blokirala nadaljnji podatkovni promet ob dosegu 50,00 EUR brez DDV kot to določa Uredba v 15. členu.

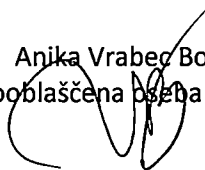
V zvezi z naloženimi ukrepi za odpravo nepravilnosti iz prve in druge točke te odločbe agencija ugotavlja, da so primerni in sorazmerni, da se z njimi odpravijo ugotovljene kršitve. Strožji ukrepi niso potrebni, ukrepi, ki bi bili za zavezanca blažji, pa ne bi zagotavljali odprave ugotovljenih kršitev. S 15 dnevним rokom za izvedbo teh naloženih ukrepov pa agencija ugotavlja, da je njegova nalozitev nujno potrebna za zagotovitev pravočasnosti in poštenosti odprave ugotovljenih nepravilnosti. Glede na to je mogoče zaključiti, da naloženi ukrepi in rok za izvršitev odločbe predstavljajo primeren in sorazmeren ukrep za odpravo nepravilnosti

Posebni stroški v tem postopku niso nastali.

Pouk o pravnem sredstvu: Zoper to odločbo je v skladu s 192. členom ZEKom-1 mogoče sprožiti upravni spor v roku 30 dni od prejema odločbe. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vloži pri Upravnem sodišču Republike Slovenije na sedežu v Ljubljani. Tožbo se lahko pošlje po pošti ali poda ustno na zapisnik pri sodišču. Tožbo se vloži v treh izvodih, priložiti pa je treba to odločbo v izvorniku ali v overjenem prepisu.

Taksna obveznost v skladu z 2. členom Zakona o upravnih taksah (Ur.l.RS, št. 42/2007-UPB3, 126/2007, s kasnejšimi spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju ZST-1) ni nastala.

Anika Vraber Božič
Pooblaščenka agencije



Odločbo vročiti:

- T-2 d.o.o., Verovškova 64A, 1000 Ljubljana - v skladu z 91. členom ZUP

