



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

**Svet za elektronske komunikacije
Republike Slovenije
Stegne 7
1001 Ljubljana**

Številka: 0040-27/2016/3

Datum: 18. 5. 2016

gp.sek@sek-rs.si

**Zadeva: Odgovor na mnenje Sveta za elektronske komunikacije
Republike Slovenije o preglednosti in objavi informacij**

Spoštovani,

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je dne 17. 2. 2016 prejela mnenje Sveta za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: SEK) o preglednosti in objavi informacij, v katerem je SEK Agencijo pozval naj pripravi podrobno analizo glede objave in preglednosti informacij ter na tej osnovi pripravi priporočilo za zagotavljanje preglednosti in objavo informacij; zagotovi izvedbo neodvisne analize portala komuniciraj.eu; pripravi celovito poročilo o projektu prenove portala; portal nadgradi tako, da bo skladen s priporočili SEK in Zveze potrošnikov Slovenije in s prvotnimi načrti Agencije glede prenove ter dobrimi praksami v drugih državah članicah Evropske unije; določi osebo, odgovorno za stalno posodabljanje portala; zagotovi spremljanje potreb in odzivov uporabnikov portala; pri postavitvi naj upošteva evropski standard EN 301 549 in zagotovi popolno dostopnost vseh informacij na portalu.

V 231. členu Zakona o elektronskih komunikacijah je določeno, da SEK daje mnenja, priporočila in predloge glede zadev na področju elektronskih komunikacij, vključno glede varstva potrošnikov, invalidov in uporabnikov s posebnimi socialnimi potrebami na tem področju. Mnenja, priporočila in predlogi SEK za Agencijo niso zavezujoči, mora pa se do njih opredeliti. V skladu s citirano določbo se zato Agencija v nadaljevanju opredeljuje do mnenja SEK:

Najprej izražamo začudenje nad pozivom SEK, da naj Agencija pripravi priporočilo za zagotavljanje preglednosti in objavo informacij, kar velja še toliko bolj, ker SEK Agencijo ob tem poziva, naj bo na tem področju bolj aktivna. Kot izhaja iz programov dela in letnih poročil Agencija, področju varstva končnih uporabnikov namenja velik del svojih aktivnosti, ob tem pa si v zadnjih letih še posebej prizadeva vplivati na večjo preglednost ponudbe na trgu elektronskih komunikacij.

Tako je tudi priporočilo, katerega sprejem v svojem mnenju predlaga SEK, Agencija že sprejela, saj je dne 12. 6. 2013 na svoji spletni strani objavila Priporočilo o preglednosti in objavi informacij (dostopno na <http://www.akos-rs.si/priporocilo-o-preglednosti-in-objavi-informacij>). S priporočilom



je Agencija spodbudila operaterje, da objavijo pregledne, razumljive, primerljive, ustrezne in posodobljene informacije o veljavnih cenah in tarifah, plačilih, povezanih s prekinitvijo pogodbe ter o splošnih pogojih dostopa do in uporabe javnih elektronskih komunikacijskih storitev. Namen priporočila je predvsem urediti transparentnost ponujanja storitev ter zagotoviti, da se pogoji zagotovijo v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki.

Glede na to da je priporočilo že sprejeto in je sedaj v veljavi že skoraj tri leta, se zato do postavljenih predlogov SEK nismo opredeljevali.

V nadaljevanju se opredeljujemo do vaših pozivov, vezanih na prenovljen portal komuniciraj.eu, kot sledi:

Zagotovitev izvedbe neodvisne analize portala:

Agencija sicer pozdravlja vašo pobudo po pripravi neodvisne analize portala, vendar v Programu dela in finančnem načrtu agencije za leto 2016 take analize nismo predvideli. Pri izdelavi analize oziroma mnenja o delovanju portala se postavlja tudi načelno vprašanje, ali je v primeru da le-to zagotovi Agencija, v zadostni meri poskrbljeno za neodvisnost. Agencija je namreč tista, ki skrbi za delovanje portala komuniciraj.eu in je v njegovo delovanje aktivno vključena, zato je težko pri tem neodvisna. Zato predlagamo, da tovrstno analizo izvede SEK kot neodvisno strokovno telo, v katerega pristojnost sodi tudi varstvo končnih uporabnikov. Poleg tega je SEK v svojem finančnem načrtu za leto 2016 načrtoval izdatke za naročilo mnenj in raziskav. V kolikor bo analiza pokazala določene pomanjkljivosti, si bo seveda Agencija prizadevala za odpravo le-teh, pri čemer pa poudarjamo, da dodatni stroški (glede na to, da Agencija že pri prenovi portala v letu 2015 ni porabila nobenih dodatnih sredstev, razen plač zaposlenih) tudi v letu 2016 niso predvideni.

Priprava celovitega poročila o projektu prenove portala:

Kot je bilo pojasnjeno že zgoraj, pri zadnji prenovi portala, ki ga je med novembrom 2014 in decembrom 2015 izvedel Sektor za pravne zadeve, finančna sredstva (razen plač zaposlenih, ki so pri prenovi sodelovali) niso bila porabljena. Glede vsebine in zasnove projekta je bil SEK na sestanku dne 12. 3. 2015 seznanjen s pripravljanim gradivom (v njem je Agencija podrobneje predstavila projekt prenove, skupaj s primerjalno analizo podobnih portalov v tujini ter predlogom iskalnih parametrov). Tekom celotnega postopka prenove vas je Agencija obveščala tudi o vseh relevantnih mejnikih (v začetku aprila 2015 ste bili tako seznanjeni z zapisnikom javnega posvetovanja, v septembru 2015 vam je bila v pregled in testiranje posredovana beta verzija prenovljenega portala), podrobno časovnico prenove pa smo vam posredovali v dopisu št. 38240-1/2015/17 z dne 11. 9. 2015. Glede stroškov vzpostavitve prvotnega portala pa so vam že v letu 2013 z dopisom z dne 23. 10. 2013 posredovani točni podatki o do tedaj nastalih stroških izdelave. Glede na to menimo, da z vsemi relevantnimi podatki že razpolagate, tako da po našem mnenju priprava podrobnega poročila ni potrebna.



Nadgradnja portala, tako da bo ta skladen s priporočili SEK in Zveze potrošnikov Slovenije in s prvotnimi načrti Agencije glede prenove ter dobrimi praksami v drugih državah članicah Evropske unije:

Vsekakor pozdravljamo vse predloge, ki smo jih v postopku prenove portala prejeli tako s strani SEK, kot s strani Zveze potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju: ZPS). Prizadevali smo si, da bi v kar največji meri upoštevali vse podane predloge, vendar to zaradi njihove kompleksnosti žal ni bilo vedno mogoče. Razloge za ne-upoštevanje posameznih predlogov smo vam ustno predstavili na sestanku dne 11. 2. 2015, na katerem smo vas podrobno seznanili z načrti Agencije pri prenovi portala. V skladu z dogovorom na tem sestanku smo nato s strani ZPS dne 17. 2. 2015 prejeli še nekaj pisnih predlogov, na katere smo odgovorili dne 3. 3. 2015. Na sestanku dne 12. 3. 2015 pa smo vam predstavili osnutek iskalnih parametrov ter obrazložili probleme, ki jih v zvezi s tem zaznavamo (prevelika kompleksnost ponudb in nezmožnost primerjave). Predstavitev iskalnih parametrov (skupaj s pripravljanim gradivom in primerjavami iz tujine) je bila tudi priloga k vabilu na javno posvetovanje, ki je potekalo dne 26. 3. 2015, a se ga je žal predsednik SEK udeležil le za nekaj minut, brez da bi predloge kakorkoli komentiral. Po opravljenem posvetovanju vam je bil posredovan tudi zapisnik, prav tako je Agencija na svoji spletni strani objavila pisna stališča na podane predloge, a ponovno kakršnekoli povratne informacije z vaše strani nismo prejeli.

Kot smo navedli že zgoraj, smo vam z elektronskim sporočilom dne 16. 9. 2015 še pred objavo prenovljenega portala posredovali spletni naslov skupaj s podatki za dostop, na katerem ste imeli možnost preveriti kako bo prenovljen portal funkcioniral in katere možnosti ponuja uporabnikom, a nam morebitnih pripomb nikoli niste sporočili. Zato smo utemeljeno domnevali, da ste s funkcionalnostjo prenovljenega portala zadovoljni. Da je prišlo na področju preglednosti ponudb operaterjev do napredka, je potrdil tudi predsednik dr. Dušan Caf. Na seji Odbora za izobraževanje, znanost, šport in mladino dne 1. 12. 2015¹ je namreč javno izpostavil, da je SEK na tem področju odigral pomembno vlogo, saj je dal Agenciji usmeritve kako naj dostopnost in preglednost informacij na portalu izgleda. Pri tem je dr. Caf še posebej izpostavil dosežen napredek pri sodelovanju z Agencijo.

V postopku prenove portala pa smo s strani ZPS (kot navedeno že zgoraj) prejeli predloge iskalnih parametrov, in sicer je ZPS predlagala, da so pri mobilnih storitvah sledeči parametri: količina storitev (minuta, SMS, MB), obračunski interval (sekunde, kB), ponudnik, način plačila, skupine uporabnikov (študentje, upokojenci), vezava ter možnost dodatnih opcij. Pri fiksnih storitvah pa so bili podani sledeči predlogi: tip storitve, hitrost interneta (od uporabnika / k uporabniku), lokacija, ponudnik, vezava, tehnologija, TV programi. Dalje je ZPS predlagala, da se pri vsaki ponudbi navede ime operaterja, ime paketa, mesečna cena, mesečna cena ob upoštevanju dodatnih bonusov za čas vezave ter morebitne posebnosti. Kot se lahko tudi sami prepričate na prenovljenem portalu, je

¹ Kot izhaja iz zadnjega odstavka 13. traka in prvega odstavka 14. traka magnetograma seje (dostopno na <https://www.dz-rs.si/wps/portal/Home/deloDZ/seje/evidenca?mandat=VII&type=pmagdt&uid=62DC0FDB6F2CAED5C1257F100045FC6B>).



Agencija upoštevala večino teh predlogov.

V nadaljevanju podajamo pojasnila za prejete predloge ZPS, ki jih nismo upoštevali, in sicer:

- Obračunski interval ni podan kot iskalni parameter, saj bi bilo preveč možnosti v okviru tega parametra (operaterji imajo različne možnosti obračunavanja²) in bi povzročilo nepreglednost. Je pa obračunski interval del vsake objavljene ponudbe mobilnih storitev, v kolikor operaterji zaračunavajo po porabi (in niso vključene enote).
- Vezava je bila sprva načrtovana kot iskalni parameter, a so operaterji na javnem posvetovanju izpostavili, da je veliko ponudb povezanih z dodatnim zakupom količin ali nakupom terminalske opreme, kar bi povzročilo zmedo pri končnih uporabnikih, saj terminalska oprema na portalu ni dodatno izpostavljena. Agencija je zato sledila predlogu operaterjev in tega parametra ni vključila.
- Možnost dodatnih opcij: portal seveda predvideva nadgradnje (tako kot smo ga npr. nadgradili z administrativnimi stroški), zaradi česar bo Agencija, v primeru izkazane potrebe na trgu elektronskih komunikacij, dodala nove iskalne parametre. Vsekakor pa imajo operaterji že sedaj možnost, da pri opisu paketa sami poudarijo glavne prednosti izbrane ponudbe.
- Lokacija in tehnologija: možnost, da uporabnik vpiše točen naslov, na katerem bi želel uporabljati izbrane storitve in bi mu nato aplikacija na podlagi vpisanega naslova ponudila ponudbe, ki so na njegovem naslovu dostopne, je neizvedljiva, saj vsi operaterji ne ponujajo na naslov natančnega zemljevida pokritosti. Predlogu ZPS smo zato sledili na način, da je na portalu poleg vsake ponudbe fiksnih storitev možna neposredna povezava na spletno mesto izbranega operaterja, kjer lahko uporabnik (pri operaterjih, ki imajo to na razpolago) preveri dostopnost izbrane ponudbe na zelenem naslovu. Da pa bi portal uporabniku na podlagi vpisanega naslova ponudil ponudbe, dostopne na njegovem naslovu, zaradi zgoraj navedenega ni mogoče.

Bo pa Agencija presodila o smiselnosti nudenja dostopa do evidence obstoječega stanja in zmogljivost omrežne priključne točke na portalu, tako da bi imeli uporabniki možnost preveriti katere širokopasovne storitve (za internetne tudi kakšna hitrost) in kakšna tehnologija so na njegovem naslovu dostopne.

- TV programi: operaterji znotraj svojih paketov ponujajo različno število programov. Edini način, da bi uporabniki lahko izbirali katere programe želijo, bi bil, da bi bili med iskalnimi parametri navedeni vsi programi, ki jih operaterji ponujajo. V tem primeru bi bilo to zamudno tako za uporabnika, da bi s kliki izbral želene programe, kot tudi za operaterje, da bi vsak program, ki ga ponujajo, posebej navedli poleg opisa paketov, poleg tega bi tovrsten seznam zavzel preveč prostora in bi uporabnik mogoče spregledal ostale parametre, ki bi bili zanj bolj pomembni. Da se nismo odločili za umestitev tega iskalnega parametra, je botrovalo tudi dejstvo, da operaterji pri opisih paketov niti ne razpolagajo s točnim številom programov, ki so naročnikom na voljo -

² Npr. družba Izimobil, d.d., ima za klice obračunske intervale 15/1, 15/15, 180/15, 60/15 in za prenos podatkov 1 kB, družba T-2, d.o.o - v stečaju ima za klice obračunski interval 60/1 in za prenos podatkov 10 kB, družba Si.mobil, d.d., ima za klice obračunski interval 60/60 in za prenos podatkov 10 kB, družbi Telekom Slovenije, d.d., in Telemach, d.o.o., pa imata za klice obračunski interval 60/60 in za prenos podatkov 1024kB.



pri opisu paketa je tako navedeno npr. »Več kot 70 programov« (nikjer ni navedeno točno število programov, prav tako se to število in tudi sami programi, ki so vključeni v paket, spreminjajo).

- Mesečna cena ob upoštevanju dodatnih bonusov za čas vezave: ker so akcijske ugodnosti vezane na pakete, na določeno obdobje vezave (npr. le ob vezavi za 24 mesecev), veljajo vnaprej določen čas (npr. prve 3 mesece, do konca koledarskega leta) ter so vezane na določene pogoje (npr. članstvo v klubu operaterja, le za nove naročnike, ob sklenitvi naročniškega razmerja do določenega dne), to otežuje realno primerjavo med posameznimi ponudbami in zato ta parameter na portal ni vključen.
- Morebitne posebnosti: operaterji ponujajo različne dodatne ugodnosti, ki uporabniku omogočajo npr. zakup dodatnih količin storitev, pa tudi ugodnosti, ki niso neposredno vezane na uporabo komunikacijskih storitev (npr. vinjeta, pralni stroj, sesalnik, ipd.). Te ugodnosti so med sabo popolnoma neprimerljive in je nemogoče zajeti vse (npr. dodatni programski paketi, časovne storitve, snemalnik, ipd.). Prav tako so tudi pogoji za pridobitev teh ugodnosti pri vsakem operaterju drugačni (npr. članstvo v klubu, nakup določene dodatne storitve, sklenitev/podaljšanje naročniškega razmerja...).

Ob tem vam pojasnjujemo, da je Agencija na podlagi sprejetega sklepa na posvetu v zvezi z administrativnimi stroški (na katerega ste bili povabljeni tudi člani SEK) v začetku meseca marca 2016 nadgradila portal tako, da ima uporabnik pri vsaki objavljeni ponudbi možnost preveriti znesek šestih najpogostejših administrativnih stroškov, ki jih operaterji zaračunajo.

Zagotovitev stalne podpore portalu na način, da se določi osebo, odgovorno za stalno posodabljanje portala:

Kot pojasnjeno že zgoraj, Agencija pri prenovi portala v letu 2014 in 2015 ni načrtovala nobenih stroškov in je bil celoten postopek prenove opravljen v sklopu projekta »Informiranje in zaščita končnih uporabnikov« s pomočjo Oddelka za informatiko. Znotraj tega projekta (na katerem je od meseca marca 2016 za določen čas za obdobje enega leta zaposlena dodatna sodelavka) že sedaj dosledno skrbimo za objavljene podatke na portalu in tedensko preverjamo pravilnost objavljenih podatkov ter po potrebi operaterje pozivamo k odpravi nepravilnosti. Prav tako od dne objave prenovljenega portala do danes večjih nepravilnosti nismo zaznali, kar kaže na učinkovitost obstoječega načina zagotavljanja posodabljanja portala.

Zagotovitev spremljanja potreb in odzivov uporabnikov portala:

Agencija pozdravlja vaš predlog po nadgradnji uporabniške izkušnje na način, da se omogoči spremljanje odzivov uporabnikov, zaradi česar se bomo v prihodnjih mesecih lotili nadgradnje portala na način, da bo imel vsak obiskovalec spletnega mesta možnost podati anonimno mnenje o njegovi uporabniški izkušnji na spletni strani komuniciraj.eu. Mnenje bo nato s strani Agencije ustrezno obravnavano.



AKOS

Upoštevanje evropskega standarda EN 301 549 in zagotovitev popolne dostopnosti vseh informacij na portalu:

Glede vašega predloga, naj Agencija upošteva evropski standard EN 301 549, pojasnujemo, da si bomo v prihodnje prizadevali portal nadgraditi tudi v skladu s tem standardom in tako zagotoviti dostopnost vseh objavljenih informacij, pri čemer bi bili veseli vsakršnega vašega nasveta glede potrebnih karakteristik portala za zagotovitev določbam tega standarda. Ob tem dodajamo, da Agencija žal v letu 2015, ko je potekala prenova portala, z vaše strani ni prejela nobenega predloga v zvezi z upoštevanjem tega standarda, zaradi česar nanj pri prenovi ni bila pozorna.

Vežano na vaše navedbe, da je prenova portala trajala pet let, pojasnujemo, da smo vam že v dopisu št. 38240-1/2015/17 z dne 11. 9. 2015 pojasnili celotno kronologijo prenove portala. Ob tem smo vam tudi pojasnili, da je v mesecu novembru 2014, ko je Sektor za pravne zadeve od Sektorja za regulacijo telekomunikacij in Sektorja za regulatorno računovodstvo prevzel projekt prenove portala, prišlo do spremembe koncepta, in sicer na način, da je prenovljen portal postal čim bolj prijazen do vseh deležnikov ter hkrati tudi čim bolj informativen. V obilici kompleksnih in med seboj težko primerljivih ponudb na trgu smo zato v postopku prenove stremeli k poenostavljenemu portalu, ki uporabnikom zagotavlja osnovne in najbolj pomembne informacije (cena, količina, hitrost...), ostale informacije pa si uporabnik pridobi na spletni strani operaterja, kamor portal nudi neposredno povezavo. Ob tem pa smo si skladno z načelom sorazmernosti prizadevali tudi za to, da bi bil portal čim manj obremenjujoč za operaterje (v kolikor bi bil namreč portal zastavljen preveč kompleksno, bi bilo lahko vprašljivo sodelovanje operaterjev). Prenova portala je trajala dobro leto dni in je bila zaključena v mesecu decembru 2015, ko je prenovljen portal (brez posebnih dodatnih stroškov) pričel delovati.

Kot je bilo že večkrat javno predstavljeno, si s portalom komuniciraj.eu prizadevamo, da je končnim uporabnikom na enem mestu in na pregleden način omogočen pregled ponudb na trgu elektronskih komunikacij, tako da ti v čim krajšem času dobijo na razpolago vse osnovne informacije, podrobnejše informacije pa nato prejmejo prek omogočene povezave na spletno stran ponudbe izbranega operaterja. Po našem mnenju obstoječa oblika in princip delovanja portala to omogočata. Prav tako do sedaj s strani uporabnikov nismo prejeli negativnih odzivov, iz česar sklepamo, da portal dosega svoj namen.

Lepo vas pozdravljamo,

Pripravila:
Eva Kremesec
Višja svetovalka področja II

po pooblastilu št. 1002-1/2012/1 z dne 9.1.2012:
Mark Pohar
Namestnik direktorja



AKOS

Vročiti: Naslovníku, elektronsko

Pri odgovoru se obvezno sklicujte na našo opravilno številko!