



SEK(16) 4

Datum: 29. 1. 2016

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Svet) je na 49. redni seji dne 29. 1. 2016 na podlagi določb prvega odstavka 231. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15; v nadaljevanju: ZEKom-1) sprejel naslednje

**MNENJE SVETA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE REPUBLIKE SLOVENIJE  
o preglednosti in objavi informacij**

*Svet meni, da se potrošnice in potrošniki soočajo s premajhno preglednostjo informacij o veljavnih cenah in tarifah, o vseh plačilih povezanih s prekinitvijo pogodbe ter o splošnih pogojih dostopa do javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev in uporabe teh storitev. Mnenju Sveta pritrjujejo zaključki dveh posvetov, ki jih je v letu 2015 pripravila Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: AKOS).*

*AKOS ima glede preglednosti in objave informacij zakonske pristojnosti v skladu z ZEKom-1, zato ga Svet poziva, da pripravi podrobno analizo glede objave in preglednosti informacij in jo javno predstavi. Na tej osnovi naj pripravi priporočilo za zagotavljanje preglednosti in objavo informacij.*

*AKOS naj zagotoviti tudi izvedbo neodvisne analize portala [komuniciraj.eu](http://komuniciraj.eu) in pripravi celovito poročilo o projektu prenove portala. Poleg tega naj portal nadgradi tako, da bo skladen s priporočili Sveta in Zveze potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju: ZPS), s prvotnimi načrti AKOS glede prenove in dobrimi praksami v drugih državah članicah Evropske unije. AKOS naj delovanju portala zagotoviti stalno podporo, določi osebo, odgovorno za stalno posodabljanje portala, ter zagotovi spremljanje potreb in odzivov potrošnic in potrošnikov oziroma uporabnic in uporabnikov portala.*

*Pri postavitvi portala [komuniciraj.eu](http://komuniciraj.eu) in nadgradnjah njegovih funkcionalnosti naj AKOS upošteva evropski standard o zahtevah za dostopnost pri javnih naročilih IKT izdelkov in storitev v Evropi (EN 301 549) ter zagotovi najvišjo stopnjo skladnosti in s tem popolno dostopnost vseh informacij na portalu.*

*V skladu z določbami 231. člena ZEKom-1 naj se AKOS do mnenja opredeli in ga objavi na svojih spletnih straneh.*

**Utemeljitev:**

Svet si skozi ves mandat prizadeva za večjo preglednost informacij in je v zvezi s tem podal več usmeritev AKOS, med drugim tudi glede portala [komuniciraj.eu](http://komuniciraj.eu). Po mnenju Sveta ima AKOS zakonsko podlago, da zahteva preglednost in objavo informacij, zato bi na tem področju moral biti aktivnejši.

AKOS lahko v skladu z določbami 132. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15; ZEKom-1) *“spodbuja operaterje, da objavijo pregledne, primerljive, ustrezne in posodobljene informacije o veljavnih cenah in tarifah, o vseh plačilih povezanih s prekinitvijo pogodbe ter o splošnih pogojih dostopa do javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev in uporabe teh storitev za končne uporabnike in potrošnike. Take informacije morajo biti objavljene v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki.”*

Po mnenju Sveta bi zaradi premajhne preglednosti informacij AKOS moral izdati priporočilo za zagotavljanje preglednosti in objavo informacij. Podlago za to predstavlja 132. člen ZEKom-1, skladno s katerim lahko AKOS v zvezi s preglednostjo in objavo informacij izda priporočilo, vključno z dodatnimi zahtevami glede oblike, v kateri morajo biti take informacije objavljene.

Osnova za izdelavo priporočila so lahko zaključki posveta. Poleg tega pa naj AKOS v zvezi s preglednostjo in objavo informacij pripravi tudi podrobnejšo analizo. V razpravo glede objave in preglednosti informacij naj vključi še druge deležnike, ki zastopajo interese potrošnikov oziroma končnih uporabnikov. V kolikor bo Svet ocenil, da tudi po izvedbi teh ukrepov ne bo na voljo ustreznih in kakovostnih informacij, bo pozval AKOS, da objavo in preglednost informacij podrobneje določi s splošnim aktom.

Svet pozdravlja napredek po nedavni nadgradnji funkcionalnosti portala [komuniciraj.eu](http://komuniciraj.eu). Ob tem pa opozarja, da nove funkcionalnosti niso v skladu s priporočili Sveta, ki jih je le-ta podal na sejah ter na sestanku s predstavniki AKOS in ZPS. Po mnenju Sveta funkcionalnosti portala [komuniciraj.eu](http://komuniciraj.eu) odstopajo od dobrih praks, ki jim je v svojih priporočilih sledil Svet in jih je uskladal z ZPS.

Izhodiščni predlog Sveta je bil, da primerjalnik ali kalkulator ponudbe na osnovi specificirane mesečne porabe storitev, ki jo vnese uporabnik, izračuna najugodnejše ponudbe. Tak kalkulator bi moral biti zavoljo uporabniške izkušnje jasno dostopen že na prvi strani, ki je trenutno bolj sama sebi namen. Pri seznamu paketov bi bilo smiselno tudi sortiranje filtriranih paketov po ceni, količini ipd.

AKOS naj zagotovi osebo, ki bo stalno odgovorna za posodabljanje portala [komuniciraj.eu](http://komuniciraj.eu). Tovrstni portal ne more obstajati kot kampanjski projekt, kot se ga je AKOS loteval do sedaj. Portal mora biti v neprestani evoluciji, podprti s testi in odzivi uporabnikov.

Poleg zagotavljanja ažurnosti podatkov, je potrebno zagotavljati tudi redne posodobitve uporabniškega vmesnika in izkušnje na podlagi odzivov tako institucionalnih deležnikov kot Sveta in ZPS, predvsem pa končnih uporabnic in uporabnikov oziroma potrošnic in potrošnikov. V sedanjih zasnovi portala AKOS odziva uporabnikov sploh ne spremlja.

Svet ob tem še izpostavlja, da je prenova portala trajala kar 5 let, kar je nesprejemljivo. Kljub večkratnim napovedim o zaključku prenove, je bila le-ta zaključena šele konec leta 2015. Po funkcionalnostih pa portal ni skladen s priporočili Sveta in ZPS ter odstopa od dobrih praks v drugih državah članicah EU. Poleg tega prenovljeni portal ni skladen z načrti AKOS izpred šestih let, kar je po mnenju Sveta povsem nesprejemljivo.

AKOS je v letnih poročilih za leti 2010 in 2011 navedel, da poteka prenova portala, ki bo še obogatila funkcionalnosti obstoječega. V programu dela za leto 2012 je za preverjanje cenikov na portalu načrtoval tudi 0,8 zaposlenega. Obrazložitev AKOS, da tovrstne funkcionalnosti (»kalkulator«) ni možno zagotoviti v okviru razpoložljivih zmožnosti, demantirajo delujoči primeri tujih praks.

Obstoječi primerjalnik ponudbe zaradi množice paketov in skopih opisov ne omogoča pregledne primerjave, zato Svet predlaga AKOS, da skladno s 3. odstavkom 132. člena ZEKom-1, ki AKOS

omogoča proaktivno vlogo, nadgradi funkcionalnosti portala, da bo le-ta omogočal pregledno primerjavo podatkov o storitvah, cenah in splošnih pogojih operaterjev.

V zvezi s preglednostjo informacij na portalu [komuniciraj.eu](http://komuniciraj.eu) Svet predlaga, da se opravi temeljita evaluacija celotnega projekta in portala. Svet poleg tega zanimajo razlogi, zakaj AKOS na portalu več let ni objavljaj preglednih, primerljivih, ustreznih in posodobljenih informacij o veljavnih cenah in tarifah, o vseh plačilih povezanih s prekinitvijo pogodbe ter o splošnih pogojih dostopa do javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev in uporabi teh storitev za končne uporabnike in potrošnike. Po nedavni prenovi pa podatki na portalu tudi niso skladni z usmeritvami Sveta in ZPS.

V skladu s svojimi prizadevanji za dostopnost spletišč javnega in zasebnega sektorja Svet še predlaga, da AKOS pri postavitvi portala [komuniciraj.eu](http://komuniciraj.eu) in nadgradnjah njegovih funkcionalnosti upošteva evropski standard o zahtevah za dostopnost pri javnih naročilih IKT izdelkov in storitev v Evropi (EN 301 549)<sup>1</sup> ter zagotovi najvišjo stopnjo skladnosti in s tem popolno dostopnost vseh informacij na portalu (grafičnih, tabelarnih, tekstualnih in drugih). Standard v delu o dostopnosti spletišč povzema usmeritve WCAG 2.0<sup>2</sup>.

AKOS naj z upoštevanjem teh pravil pokaže zgled izvajalcem javnih komunikacijskih storitev ter omogoči polno dostopnost in uporabnost vseh prikazanih informacij na portalu vsem končnim uporabnikom, tudi uporabnikom invalidom. Pri postavitvi portala in njegovih nadgradnjah naj se posvetuje tudi z invalidskimi organizacijami ali specializiranimi organizacijami za dostopnost, uporabnost portala naj preverja pri končnih uporabnikih invalidih preko invalidskih organizacij ali specializiranimi organizacijami za dostopnost ter z naročilom neodvisnega izvajalca preverjanja skladnosti portala z najvišjo stopnjo mednarodnih standardov o dostopnosti spletnih strani in aplikacij.

Dr. Dušan Caf  
PRESEDNİK

---

<sup>1</sup> ETSI (19. 2. 2014). *New European Standard on accessibility requirements for public procurement of ICT products and services*. Pridobljeno 22. 1. 2016 iz <[http://www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/01.01.01\\_60/en\\_301549v010101p.pdf](http://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.01_60/en_301549v010101p.pdf)>.

<sup>2</sup> W3C. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. Pridobljeno 22. 1. 2016 iz <<https://www.w3.org/TR/WCAG20/>>.