

Republika Slovenija
Ministrstvo za javno upravo

Tržaška cesta 21, Ljubljana

(Poslano po elektronski pošti na naslov: gp.mju@gov.si)

Ljubljana, 30.10.2020

Zadeva: **Komentarji osnutka predloga Zakona o elektronskih komunikacijah
(ZEKom-2) v okviru javne obravnave**

Spoštovani,

skladno z obvestilom Ministrstva za javno upravo št. 007-34/2019-106 z dne 21.8.2020 ter obvestilom št. 007-34/2019-120 z dne 24. 9. 2020 o podaljšanju javne obravnave, v postavljenem roku podajamo svoje komentarje k osnutku predloga novega Zakona o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: ZEKom-2).

Komentarji k posameznim členom ZEKom-2

181. člen (zagotavljanje informacij pred sklenitvijo pogodbe)

- 5. odstavek

Predlagamo spremembo 5. odstavka 181. člena tako, da se glasi:

(5) Informacije iz prejšnjih odstavkov morajo biti zagotovljene na jasen in razumljiv način in na trajnem nosilcu podatkov, kot je opredeljen v zakonu, ki ureja varstvo potrošnikov, oziroma, kadar to ni izvedljivo, na način, ki omogoča, da lahko naslovnik dokument s temi informacijami enostavno prenese k sebi, če je v digitalni obliki. V tem primeru ga mora izvajalec storitev izrecno opozoriti, da je ta dokument na voljo in da ga je treba prenesti k sebi za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

Obrazložitev:

Direktiva (EU) 2018/1772 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: Direktiva) v 1. odstavku 102. člena zahteva, da se informacije zagotovijo na trajnem nosilcu podatkov, izjemoma – kadar posredovanje na trajnem nosilcu podatkov ni izvedljivo, pa dopušča, da se zagotovijo v dokumentu, ki se ga da enostavno prenesti k sebi ter ki ga da na voljo ponudnik. Direktiva torej ponudniku ne pušča proste izbire, kako bo zagotovil informacije potrošniku.

V nasprotju z Direktivo pa se dikcija predloga ZEKom-2 v 5. odstavku 181. člena lahko razume tako, da ponudniku daje alternativno izbiro, ali bo informacije zagotovil na trajnem nosilcu podatkov, ali pa na način, ki omogoča, da lahko naslovnik dokument s temi informacijami enostavno prenese k sebi.

Predlagamo, da se člen ustrezno spremeni, da bo jasno določal obveznost zagotovitve informacij na trajnem nosilcu podatkov, razen, če to ni izvedljivo – torej iz objektivnih razlogov, ne pa zaradi subjektivne odločitve ponudnika, kako bo zagotavljal informacije.

182. člen (povzetek pogodbe)

V tem členu ni določeno, da morajo ponudniki za povzetek pogodbe iz 182. člena uporabljati **predlogo povzetka pogodbe**, ki jo je sprejela Komisija z Izvedbeno uredbo Komisije (EU) 2019/2243. Direktiva v 102. členu izrecno določa, da ponudniki to predlogo za povzetek pogodbe morajo uporabljati, zato naj se 182. člen ZEKom-2 ustrezno dopolni, tako, da bo ta obveznost ponudnikov jasno določena.

184. člen (paketne storitve)

Predlagamo spremembo 1. odstavka 184. člena tako, da se glasi:

(1) Če naročniška pogodba z naročnikom, ki je potrošnik, za paket storitev ali paket storitev in terminalsko opremo, vsebuje vsaj storitev dostopa do interneta ali javno dostopno medosebno komunikacijsko storitev na podlagi številke, se za vse elemente paketa uporabljajo določbe tega poglavja, smiselno vključno s tistimi, za katere sicer ne bi veljale.

Obrazložitev:

S predlagano spremembo bi bil 184. člen skladen s 107. členom Direktive. Obstoječi predlog 184. člena namreč nepravilno prenaša besedilo Direktive, s tem, ko določa, da se *“...tudi za preostale elemente paketa smiselno uporabljajo določbe tega poglavja.”* Direktiva pa v prvem odstavku 107. člena določa, kateri členi Direktive se uporabljajo **za vse elemente**

paketa. V zadnjem odstavku 107. člena Direktiva dopušča uporabo prvega odstavka tudi v zvezi z drugimi določbami poglavja o pravicah končnih uporabnikov in to možnost je predlagatelj upošteval.

Vendar gre v besedilu predloga zakona in Direktive za pomembno razliko. Nekateri člani poglavja o pravicah končnih uporabnikov se nanašajo le na posamezno elektronsko komunikacijsko storitev ali pa določene storitve izrecno izključujejo iz uporabe. Kar pa ne velja v primeru paketnih storitev, saj 107. člen Direktive v primeru paketnih storitev določa smiselno uporabo določb za vse elemente paketa.

Predlagatelj pa je v predlogu 184. člena razširil zgolj uporabo določb, ki se nanašajo na storitev dostopa do interneta ali javno dostopno medosebno komunikacijsko storitev na podlagi številke, tudi na preostale elemente paketa. Ni upošteval, da se lahko tudi določbe, ki se nanašajo na druge elemente paketa, smiselno uporabljajo za storitev dostopa do interneta ali javno dostopno medosebno komunikacijsko storitev na podlagi številke, če sta del paketa.

Na takšno (ne)razumevanje predlagatelja kaže tudi 184. člen Obrazložitve k predlogu zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2019-3130-0004) (v nadaljevanju: obrazložitev), kjer navaja: "Glede na navedeno predlog člena predvideva, da se v primeru paketnih storitev *tudi za preostale elemente paketa (ki niso storitev dostopa do interneta ali javno dostopna medosebna komunikacijska storitev na podlagi številke)*, smiselno uporabljajo določbe tega poglavja. Vse *obveznosti končnih uporabnikov*, ki se v skladu s tem poglavjem uporabljajo za določeno elektronsko komunikacijsko storitev, ki se ponuja kot samostojna storitev, se tako uporabljajo tudi, kadar je storitev del paketa z vsaj storitvijo dostopa do interneta ali javno dostopno medosebno komunikacijsko storitvijo na podlagi številke."

To je lahko zlasti pomembno na primer v zvezi s pravico potrošnikov do odstopa od pogodbe zaradi stalnega ali pogosto ponavljajočega se znatnega odstopanja med dejanskim izvajanjem storitev in pogodbo. Skladno s 5. odstavkom 105. člena Direktive potrošnik pravice do odstopa nima, če gre za storitev dostopa do interneta, vendar pa to ne velja, če je storitev dostopa do interneta del paketa storitev. V tem primeru je tudi stalno ali pogosto ponavljajoče se znatno odstopanje med dejanskim izvajanjem storitve dostopa do interneta in izvajanjem, navedenim v pogodbi, utemeljen razlog, da potrošnik lahko odstopi od pogodbe. Na to situacijo se sicer nanaša 2. odstavek 188. člena predloga zakona, vendar bi jo lahko ob pravilnem prenosu 107. člena Direktive urejal že 184. člen ZEKom-2.

185. člen (trajanje naročniške pogodbe in njena prekinitve)

Predlagamo, da se doda nov odstavek 185. člena, ki se glasi:

Poleg ostalih obveznosti iz tega člena, ponudniki končnim uporabnikom svetujejo glede najboljših tarif v zvezi z njihovimi storitvami vsaj enkrat na leto.

Obrazložitev:

Direktiva v 3. odstavku 105. člena določa, da morajo ponudniki končnim uporabnikom zagotoviti informacije glede najboljših tarif vsaj enkrat na leto. V predlogu ZEKom-2 je ta obveznost izpuščena, kar ni v skladu z načelom maksimalne hamonizacije.

187. člen (sprememba pogodbenih pogojev)

- 5. odstavek

Predlagamo spremembo 5. odstavka 187. člena tako, da se glasi:

Ne glede na določbo tretjega odstavka tega člena mora naročnik, ki je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, ponudniku povrniti sorazmeren del vrednosti terminalske opreme, če to opremo obdrži. Izvajalec storitev najkasneje ob plačilu sorazmernega dela vrednosti terminalske opreme odpravi morebitne ovire za uporabo terminalske opreme v drugem omrežju. Naročnik se lahko odloči, da bo ponudniku vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, ob upoštevanju njene normalne rabe, operater pa mu bo vrnil kupnino. Naročniku, ki želi izkoristiti odstopno upravičenje, lahko operater v zameno ponudi, da ohrani naročniško razmerje v veljavi pod pogoji, določenimi v obstoječi naročniški pogodbi.

Obrazložitev:

V 5. odstavku 187. člena predlog ZEKom-2 določa, da mora naročnik, ki se odloči, da bo ponudniku vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, operaterju plačati **uporabnino** za čas uporabe terminalske opreme.

Takšen predlog je v neposrednem nasprotju s 1. pododstavkom 6. odstavka 105. člena Direktive, ki določa:

*‘Kadar ima končni uporabnik pravico odpovedati pogodbo za javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, ki niso medosebne komunikacijske storitve, neodvisne od številke, pred koncem dogovorjenega trajanja pogodbe v skladu s to direktivo ali drugimi določbami prava Unije ali nacionalnega prava, **ne plača nadomestila, razen za subvencionirano terminalsko opremo, ki jo obdrži.**’*

V angleški različici se ista določba glasi:

*‘6. Where an end-user has the right to terminate a contract for a publicly available electronic communications service, other than a number-independent interpersonal communications service, before the end of the agreed contract period pursuant to this Directive or to other provisions of Union or national law, **no compensation shall be due by the end-user other than for retained subsidised terminal equipment.**’*

Da naročnik lahko prekine pogodbo brez kakršnih koli stroškov (razen v primeru, da obdrži subvencionirano terminalsko opremo), je poudarjeno tudi v uvodni določbi (275) Direktive: *‘Vse spremembe pogodbenih pogojev, ki jih...bi morale biti razlogi, zaradi katerih ima končni uporabnik pravico prekiniti pogodbo brez kakršnih koli stroškov, ...’.*

Naročnik (potrošnik) ima skladno s 6. odstavkom 105. člena Direktive obveznost plačati zgolj sorazmerni del vrednosti subvencionirane terminalske opreme, ki jo obdrži. Glede na načelo popolne harmonizacije, to pomeni, da če opreme ne obdrži, skladno z določbami Direktive ni dolžan plačati nobenega nadomestila – torej tudi ne uporabnine. Ta v primeru, da naročnik terminalsko opremo vrne, z Direktivo ni predvidena, države pa ne smejo uvesti določb, ki se razlikujejo od Direktive, če to ni izrecno določeno.

Glede na navedeno **predlagamo**, da se v 5. odstavku 187. člena besedilo ‘...in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme...’ **črta**, tako da se celotna poved glasi:

Naročnik se lahko odloči, da bo ponudniku vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, ob upoštevanju njene normalne rabe, operater pa mu bo vrnil kupnino.

Če operaterji ne bodo želeli, da jim potrošniki terminalsko opremo vračajo, se bodo lahko temu izognili tako, da pred potekom obdobja vezave ne bodo spreminjali pogodbenih pogojev v škodo potrošnikov, na podlagi česar potrošniki pridobijo odstopno upravičenje.

Izpostavljamo tudi pomanjkljivo obrazložitev predloga 187. člena ZEKom-2 s strani predlagatelja. Na 63. strani predloga ZEKom-2 je v zvezi s pravico uporabnika do odstopa od pogodbe zaradi nestrinjanja s predlaganimi spremembami pogodbenih pogojev, navedeno:

‘Navedeno naročniku omogoča, da ne glede na obdobje vezave, za katero se je zavezal pri sklenitvi pogodbe, v roku 60 dni od prejema obvestila brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni ali zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil (npr. popusti pri mesečni naročnini) odstopi od naročniške pogodbe, če mu novi pogoji ne ustrezajo več oziroma se z njimi ne strinja. V tem primeru se naročniku ne sme naložiti kaz[n]i zaradi predčasne prekinitve pogodbe na zahtevo naročnika. Ob tem pa seveda ostaja dolžnost naročnika da izpolni morebitne obveznosti, ki jih ima do izvajalca, to je plačilo zapadlih in neplačanih računov ter ustrezen znesek povračil glede prejete terminalske opreme.’

V citiranem odstavku je tako navedeno, da uporabnik ni dolžan plačati nobenih stroškov, hkrati pa, da je dolžan povrniti ustrezen znesek povračil glede prejete terminalske opreme. Pri tem ne ločuje med situacijama, ko uporabnik terminalsko opremo obdrži in ko jo vrne. Dejstvo je, da kakršno koli plačilo za uporabo terminalske opreme, ki jo potrošnik vrne, predstavlja strošek predčasne prekinitve pogodbe. Ta strošek je neposredno povezan z njegovo odločitvijo, da ne sprejme predlaganih sprememb pogodbenih pogojev. Vzrok je

torej v ravnanju ponudnika, ki je s spremembami posegel v pogodbeno razmerje. Takega stroška pa Direktiva ne predvideva in glede na načelo popolne harmonizacije ni dopusten.

- 6. odstavek

Predlagamo spremembo 6. odstavka 187. člena tako, da se glasi:

(6) Znesek sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme iz prejšnjega odstavka ne sme presegati sorazmernega dela njene vrednosti, določene ob sklenitvi pogodbe, ali preostalega dela mesečnih plačil za prejeto terminalsko opremo do izteka vezave, ali preostalega dela naročnine za storitev do izteka vezave, odvisno od tega, kateri znesek je nižji. Agencija s splošnim aktom lahko uredi metodologijo izračuna sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme.

Vrednost prejete terminalske opreme iz prejšnjega pododstavka pomeni subvencionirano ceno te terminalske opreme.

Naročnik lahko znesek sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme, izračunan skladno s tem členom, odplačuje v obrokih.

Obrazložitev:

S 6. odstavkom se nerazumljivo prenašata drugi in tretji pododstavek 6. odstavka 105. člena Direktive. Ta določa način izračuna višine nadomestila, ki ga mora v primeru odstopa od pogodbe plačati naročnik, ki se odloči obdržati terminalsko opremo, in sicer to nadomestilo:

‘...ne sme presegati njene vrednosti [terminalske opreme], določene ob sklenitvi pogodbe, ali preostalega dela provizije za storitev do izteka pogodbe, odvisno od tega, kateri znesek je nižji.’

Direktiva torej določa dve možnosti za izračun nadomestila:

- a) sorazmerni del vrednosti terminalske opreme ali
- b) preostali del provizije za storitev do izteka pogodbe*.

**Pri tem se provizija za storitev razume kot mesečna naročnina za storitve (samostojno storitev ali paket storitev), ki je dogovorjena z naročniško pogodbo.*

V 6. odstavku 187. člena ZEKom-2 pa je način izračuna višine nadomestila drugačen:

‘Znesek sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme iz prejšnjega odstavka ne sme presegati njene vrednosti, določene ob sklenitvi pogodbe, ali preostalega dela mesečnih plačil za prejeto terminalsko opremo do izteka vezave, odvisno od tega, kateri znesek je nižji. Agencija s splošnim aktom lahko uredi metodologijo izračuna sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme.’

Če povzamemo, predlog ZEKom-2 določa naslednji dve možnosti za izračun nadomestila:

- a) sorazmerni del vrednosti terminalske opreme, določene ob sklenitvi pogodbe

b) preostali del mesečnih plačil za prejeto terminalsko opremo do izteka vezave

Iz te določbe predloga ni jasno, kaj pomeni da znesek sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme ne sme presežati njene vrednosti, določene ob sklenitvi pogodbe. V vsakem primeru menimo, da je treba upoštevati izključno subvencionirano ceno terminalske opreme, dogovorjeno s pogodbo, in ne morebiti cene te terminalske opreme v prosti prodaji pri operaterju v času sklenitve pogodbe.

Namesto plačila preostalega dela provizije za storitev, kot to predvideva Direktiva, predlog ZEKom-2 predvideva *preostali del mesečnih plačil za prejeto terminalsko opremo do izteka vezave*.

Če bi bil na ta način izračunan znesek nadomestila vedno manjši od zneska preostalega dela provizije za storitev, bi bil zakonski predlog v skladu z Direktivo. Ta namreč v 3. pododstavku 6. odstavka 105. člena državam dopušča možnost, da določijo drugačno metodo za izračun stopnje nadomestila, pod pogojem, da je ta ugodnejša za naročnika. Vendar menimo, da predlagan način izračuna nadomestila za naročnike ni vedno ugodnejši od tistega, ki je predviden z Direktivo. V naročniških pogodbah z vezavo je namreč mesečni obrok za plačilo terminalske opreme pogosto večji od mesečnega zneska naročnine za storitev. Potrošniki bi na podlagi takega izračuna stopnje nadomestila v določenih primerih lahko plačali več, kot določa Direktiva.

Zato **predlagamo**, da se 6. odstavek 187. člena **spremeni**, tako da bo vključeval tudi možnost izračuna stopnje nadomestila, ki ga določa Direktiva:

- preostali del provizije (naročnine) za storitev do izteka pogodbe.

Prav tako **predlagamo**, da zakon jasno določi, da se **kot vrednost terminalske opreme**, določene ob sklenitvi pogodbe, **šteje subvencionirana cena** te opreme, saj je to cena, zaradi katere se potrošniki odločijo za sklenitev vezave. Popust pri terminalski opremi pa predstavlja ugodnost, ki je operater skladno z Direktivo ne sme zaračunati potrošniku (niti njenega sorazmernega dela), kadar ta odstopi od pogodbe zaradi nestrinjanja s spremembami splošnih pogojev.

Ker naročniki terminalsko opremo v primeru vezav pogosto odplačujejo po obrokih, bi morali imeti možnost, da jo tudi v primeru odstopa od pogodbe še naprej odplačujejo v mesečnih obrokih. V nasprotnem primeru je pravica potrošnikov do odstopa od pogodbe zaradi nestrinjanja s spremembami pogojev lahko otežena, saj bi morali plačati celoten znesek za terminalsko opremo naenkrat. Takšna ureditev ni v skladu z določbo 105. člena Direktive, ki določa, da pogoji in postopki za prekinitvev pogodbe ne odvrčajo od menjave ponudnika storitve.

191. člen

(postopek zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta oziroma prenosa številke)

- 2. odstavek

Skladno z določbami Direktive, je v 2. odstavku 191. člena ZEKom-2 določeno, da se po uspešno izvedenem postopku zamenjave ponudnika interneta, pogodba med naročnikom in prenosnim izvajalcem samodejno šteje za razvezano. Po našem mnenju to pomeni, da operaterji za primere, na katere se nanaša 191. člen, ne smejo več določati odpovednih rokov. Če se potrošnik s sprejemnim ponudnikom dogovori o zamenjavi ponudnika internetnih storitev, pa mu pri tem ni treba upoštevati morebitnega pogodbeno določenega odpovednega roka prenosnega operaterja. Po naših izkušnjah se potrošniki pogosto niti niso zavedali odpovednih rokov operaterjev, sprejemni ponudniki pa jih na to niso opozorili. **Zakon naj ta razmerja jasno uredi, oziroma predlagamo, da se razlaga tega odstavka ustrezno vključi v obrazložitev k 191. členu,** da v praksi ne bo prihajalo do nepotrebnih sporov.

- 3. odstavek

Velja podobno kot pri 2. odstavku tega člena, zato **predlagamo, da zakon jasno uredi pravice oziroma obveznosti operaterjev in končnih uporabnikov v zvezi z odpovednimi roki pri zamenjavi ponudnikov, oziroma naj se razlaga tega odstavka ustrezno vključi v obrazložitev k 191. členu,** da v praksi ne bo prihajalo do nepotrebnih sporov.

Zlasti v primeru paketnih storitev pa lahko do nejasnosti pride tudi zaradi zadnjega stavka tega odstavka, ki določa, da se glede '...morebitnih preostalih storitev pogodba šteje za razvezano le, če je naročnik to izrecno zahteval.' Operaterji v praksi paketne storitve oglašujejo po enotni ceni, potrošnik pa načeloma nima možnosti odstopiti samo od ene storitve v paketu, temveč le od paketa kot celote. Predlog zakona v 3. odstavku 191. člena nasprotno določa, da lahko potrošnik odstopi od storitev, ki temeljijo na številkah iz načrta telefonskega oštevilčenja. Pri tem ne ločuje med situacijami, kjer je za take storitve sklenjena samostojna pogodba, ter kjer so take storitve del paketa storitev. Menimo, da so operaterji skladno z določbami Direktive dolžni omogočiti potrošnikom, da odstopijo le od ene storitve, tudi če je ta storitev del paketa. Zato predlagamo, da **zakon jasno uredi pravice oziroma obveznosti operaterjev in končnih uporabnikov v primeru, ko potrošnik ne odstopi od vseh elementov paketa, oziroma naj se razlaga tega odstavka ustrezno vključi v obrazložitev k 191. členu.**

192. člen (preglednost in objava informacij)

Za uporabnike telekomunikacijskih storitev je pomembno, da so tako pred sklenitvijo pogodbe ter ves čas trajanja pogodbe seznanjeni z veljavnimi splošnimi pogoji, ki so del pogodbenega razmerja. Trenutno uporabniki nimajo preprosto dostopne možnosti do vseh veljavnih splošnih pogojev.

Zato **predlagamo,** da se določi obveznost operaterjev, da na uporabniških straneh (preko katerih imajo naročniki dostop do podatkov v zvezi s svojimi naročniškimi razmerji in pogodbami) oziroma uporabniških profilih, dostopnih preko spleta ali preko aplikacij,

zagotovijo enostaven dostop do aktualnih splošnih in posebnih pogojev, s posebno spletno povezavo do teh pogojev. Na ta način bodo uporabniki ves čas trajanja pogodbe vedeli, kateri splošni in posebni pogoji so sestavni del njihove pogodbe oziroma naročniškega razmerja in bodo do njih lahko tudi enostavno dostopali.

Prav tako predlagamo, da se določi obveznost operaterjev, da na svojih spletnih straneh potrošnikom zagotovijo informacije o veljavnih splošnih in posebnih pogojih za vse posamezne storitve in naročniške pakete. Te informacije bi morale biti zagotovljene na preprost in dostopen način.

194. člen (kakovost javnih komunikacijskih storitev)

Predlagamo spremembo 4. odstavka 194. člena tako, da se glasi:

Agencija izda splošni akt o načinu določanja nadomestil, ki jih morajo operaterji povrniti končnim uporabnikom zaradi nedelovanja ali slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev.

Obrazložitev:

Operaterji so oblikovali Samoregulacijski kodeks o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji (TEKON), vendar se ta v praksi ne izvaja ustrezno in v celoti ter je neučinkovit. Menimo, da kodeks ne naslavlja ustrezno težav, s katerimi se potrošniki srečujejo pri uporabi telekomunikacijskih storitev. Kodeks od sprejema tudi ni bil posodobljen in ne upošteva sprememb na trgu in v veljavni zakonodaji. Agencija bi morala zato sprejeti zavezujoč akt, ki ga bodo operaterji morali upoštevati in bo ustrezno določal način izračuna nadomestil zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja oziroma slabše kakovosti storitev.

198. člen (medobratovalnost digitalne televizijske opreme)

- 2. odstavek

Predlagamo spremembo 2. odstavka 198. člena tako, da se glasi:

(2) Končni uporabnik po izteku pogodbe s ponudnikom digitalnih televizijskih storitev digitalno televizijsko opremo lahko vrne ponudniku, razen če je ta oprema povsem interoperabilna z digitalnimi televizijskimi storitvami drugih ponudnikov, vključno s tistimi, na katere se je preusmeril končni uporabnik. Ponudnik digitalnih televizijskih storitev nosi

breme dokazovanja interoperabilnosti. Postopek za vrnitev opreme mora biti enostaven in brezplačen za končnega uporabnika.

Obrazložitev:

Predlagamo, da se natančneje definirajo primeri, kdaj končni uporabnik ne more vrniti digitalne televizijske opreme. Direktiva namreč določa, da je ne more vrniti operaterju le, če ponudnik dokaže, da je ta oprema povsem interoperabilna z digitalnimi televizijskimi storitvami drugih ponudnikov, vključno s tistimi, na katere se je preusmeril končni uporabnik.

Direktiva torej določa ozko izjemo, kdaj uporabnik ne more vrniti opreme, predlog ZEKom-2 pa izjemo širi v nasprotju z Direktivo, s tem, določa: '...razen če opremo lahko ponovno uporabi pri drugem ponudniku digitalnih televizijskih storitev.' Pojem drugi ponudnik je namreč mogoče razumeti kot katerega koli drugega ponudnika, ne le tistega, h kateremu se je preusmeril končni uporabnik. Poleg tega predlog ne določa, da mora biti oprema povsem interoperabilna z digitalnimi televizijskimi storitvami drugih ponudnikov, temveč določa le pogoj, da se oprema lahko ponovno uporabi pri drugem ponudniku digitalnih televizijskih storitev.

Zato **predlagamo**, da se 2. odstavek ustrezno spremeni, da bo skladen z določbo drugega pododstavka 3. odstavka 113. člena Direktive.

277. člen (pristojnost za reševanje sporov)

Opozarjamo na problematiko nejasne pristojnosti nadzornih organov pri sporih v zvezi z **nedelovanjem terminalske opreme, ki je posredno ali neposredno priključena na omrežno priključno točko potrošnika in je potrebna za spremembo digitalnega signala v ustrezno obliko** (na primer modemi, vmesniki set-top box,...). Tako Tržni inšpektorat RS kot Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS menita, da v takih primerih nista pristojna za odločanje o sporu med potrošniki in operaterji. Operaterji te terminalske opreme večinoma ne prodajo svojim naročnikom, temveč je vključena v pogodbo o storitvi, ali pa je potrošnikom dana v najem. Ker ni prodajne pogodbe, ni mogoče uveljavljati stvarne napake, če pride do nedelovanja opreme. Posledično potrošnik ne more sprožiti postopka pred TIRSOm. Na drugi strani AKOS meni, da je po zakonu pristojen le za spore, povezane z napakami pri zagotavljanju signala do omrežne priključne točke, ne pa tudi za nadaljnjo terminalsko opremo.

V izogib situaciji, kjer bi potrošniki ostali brez ustreznega pravnega varstva, pri čemer sodna pot za potrošnike ni primeren način za reševanje tovrstnih sporov, **predlagamo, da se pristojnost AKOS-a jasno določi** tudi glede **odločanja v sporih v zvezi z nedelovanjem terminalske opreme** (npr. set-top box, modem...), pod pogojem, da je terminalska oprema:
- v lasti in pod upravljavskim nadzorom operaterja in

- potrebna za zagotavljanje storitev, opredeljenih v naročniški pogodbi (na primer ogled televizijskih programov, internetna povezava, ...).

Prekrškovne določbe

Predlagamo, da se med prekrškovne določbe **umesti tudi kršitve** naslednjih obveznosti operaterjev iz 204. člena predloga ZEKom-2:

- če operater ne navede, da gre za njegovo končno odločitev ter ne navede pravnega pouka, v katerem potrošnika seznanjajo z možnostjo uvedbe postopka pred Agencijo v 15 dneh (7. odstavek 204. člena)
- če operater v 15 dneh od prejema ugovora o njem ne odloči (9. odstavek 204. člena).

Med prekrškovnimi določbami je v 295. členu predloga zakona namreč določena le kršitev tretjega odstavka 204. člena. Vendar je za potrošnike ključno, da so s pravico do začetka postopka pred Agencijo v prvi vrsti sploh seznanjeni. Glede na pomanjkanje prekrškovnih določb je lahko operaterjem bolj v interesu, da ugovore potrošnikov ignorirajo oziroma jih ne rešujejo v zakonskih rokih, posledično pa potrošniki lahko zamudijo rok za začetek postopka pred Agencijo.

S spoštovanjem,

Breda Kutin, predsednica

ZPS Zveza potrošnikov
Slovenije - društvo
Tržaška cesta 2
SI-1000 LJUBLJANA

