

STANOVISKO REPUBLIKOVEJ ÚNIE ZAMESTNÁVATEĽOV

Vyhláška Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb z ... 2023 o podrobnostiach týkajúcich sa limitov spotreby pre službu prístupu k internetu alebo k verejne dostupnej interpersonálnej komunikačnej službe

<https://www.slov-lex.sk/legislativne-procesy/SK/LP/2023/391>

Materiál v pripomienkovom konaní do 18.07.2023

Stručný popis podstaty materiálu najmä jeho relevancie z pohľadu RÚZ

Materiál bol predložený do medzirezortného pripomienkového konania Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR ako iniciatívny materiál

Cieľ a obsah návrhu

Cieľom návrhu vyhlášky je tiež ustanoviť podrobnosti o administratívnych a technických postupoch procesu informovania o limitoch spotreby pre zúčastnené podniky tak, aby boli účastníci a spotrebiteľia riadne a včas informovaní zo strany podnikov poskytujúcim im predmetné služby. Návrh vyhlášky zabezpečuje pre účastníka a spotrebiteľa využívajúceho službu prístupu k internetu alebo verejne dostupnú interpersonálnu komunikačnú službu aktuálnu, zrozumiteľnú a dostatočnú informáciu o limitoch spotreby.

Návrh vyhlášky má nadobudnúť účinnosť dňa 01.01.2024

Postoj RÚZ k materiálu

Cieľom návrhu vyhlášky je tiež ustanoviť podrobnosti o administratívnych a technických postupoch procesu informovania o limitoch spotreby pre zúčastnené podniky tak, aby boli účastníci a spotrebiteľia riadne a včas informovaní zo strany podnikov poskytujúcim im predmetné služby. RÚZ k návrhu predkladá nižšie uvedené zásadné pripomienky.

Pripomienky RÚZ k predkladanému materiálu

1. Zásadná pripomienka k §1, písm. a)

V § 1 navrhujeme v písmene a) na konci doplniť nasledovný text „o ktorých dosiahnutí sa účastník upozorní,“

Odôvodnenie:

Ide o spresnenie znenia. Vyhláška stanovuje limity spotreby v priamej nadväznosti na povinnosť podnikov upozorniť účastníkov (spotrebiteľov a prípadne aj mikro a malé podniky a neziskové organizácie) na ich dosiahnutie.

2. Zásadná pripomienka k §1, písm. b)

V § 1 navrhujeme nasledovné znenie písmena b)

„spôsob a formu informovania účastníka pre každú službu, ktorá je súčasťou tarifného plánu, o dosiahnutí úrovne vyčerpania limitu spotreby podľa § 3 odseku 1 a na úplné vyčerpanie limitu spotreby“

Odôvodnenie:

Z § 84 ods. 12 ZEK vyplýva, že rozlišuje medzi dvoma spôsobmi zabezpečenia informovanosti účastníkov pri ich spotrebe. Prvý sa týka zabezpečenia nástroja na sledovanie miery spotreby. V tomto prípade je iniciatíva ohľadne kontroly miery spotreby na strane účastníka. Druhý spôsob je prostredníctvom upozornenia o spotrebovaní jednotiek dostupných v službe. V prípade druhého spôsobu zabezpečenia informovanosti účastníka o jeho spotrebe má úrad v spojitosti s § 84 ods. 13 ZEK právo vo všeobecnom právnom predpise upraviť upozornenie na spotrebu aj pred úplným vyčerpaním jednotiek dostupných v rámci služby. Vzhľadom na uvedené je potrebné v rámci definovania

pôsobnosti vyhlášky zachovať jednoznačný odkaz na notifikačnú povinnosť podniku a oprávnenie úradu v súvislosti s touto povinnosťou stanoviť dodatočné notifikačné úrovne.

3. Zásadná pripomienka k §2, písm. a)

V § 2 navrhujeme nasledovné znenie písmena a)

„a) preukázateľným spôsobom spôsob, ktorý umožňuje účastníkovi, uchovať jemu adresované upozornenie o dosiahnutí úrovne vyčerpania limitu spotreby podľa § 3 odsek 1 a úplnom vyčerpaní limitu spotreby spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä krátká textová správa2) (SMS, push), webová stránka, aplikácia alebo elektronická pošta,“

Odôvodnenie:

Ide o prispôsobenie znenia vzhľadom na vyhlášku k limitom, pri ktorých podnik účastníka upozorní na dosiahnutú spotrebu. Zároveň ide o prispôsobenie navrhovanému zavedeniu jedinej úrovne pre notifikovanie pred úplným spotrebovaním jednotiek a to 80 %.

Za preukázateľný spôsob považujeme aj informovanie inou formou, typicky prostredníctvom prístupu do webovej alebo aplikačnej zóny zákazníka, pričom notifikácie/push správy aplikácií považujeme za obvyklý a porovnateľný nástroj ako správy SMS.

4. Zásadná pripomienka k §2, písm. c)

V § 2 navrhujeme nasledovné znenie písmena c)

„c) bežnými komunikačnými prostriedkami sú volanie , krátká textová správa (SMS, push), hlasová správa, notifikácia aplikácie, elektronická pošta alebo aplikácia.

Odôvodnenie:

V § 2 sa v písmene c) navrhuje vypustenie textu „osobná komunikácia“ a „neštruktúrované dodatočné servisné dáta“. Vzhľadom na ďalšie navrhované úpravy textu vyhlášky je navrhovaná úprava pojmu bežné komunikačné prostriedky. V kontexte použitia pojmu vo vyhláške zaradenie osobnej komunikácie do jej vymedzenia nedáva zmysel. Rovnako je nezrozumiteľné zahrnutie neštruktúrovaných dodatočných servisných dát do jej významu.

Za bežné komunikačné prostriedky považujeme aj prístup do webovej alebo aplikačnej zóny zákazníka, pričom notifikácie/push správy aplikácií považujeme za obvyklý a porovnateľný nástroj ako správy SMS. Rovnako za bežný komunikačný prostriedok považujeme aj hlasovú správu.

5. Pripomienka k §2, písm. d)

Navrhujeme do § 2 doplniť nové písmeno d) v znení:

„d) limitom spotreby úplný objem jednotiek každej služby, ktorá je súčasťou tarifného plánu účastníka.“

Odôvodnenie:

Limit spotreby sa v ZEKU aj vo vyhláške používa nie úplne konzistentne. Na jednej strane ZEK hovorí, že úrad môže vo vyhláške stanoviť podrobnosti o limitoch spotreby a že podnik (ak sú stanovené limity spotreby) informuje pred ich dosiahnutím a na ich úplné vyčerpanie. Na druhej strane vyhláška akoby rozumela pod limitom spotreby objem jednotiek dostupných v rámci služby zákazníkovho tarifného plánu a upravuje notifikačnú povinnosť pri dosiahnutí určitej výšky úrovne spotreby jednotiek dostupných v účastníkovom tarifnom pláne. Preto dávame na zváženie vhodnosť definovania toho, čo sa rozumie limitom spotreby a zároveň pripájame návrh definície podľa toho, ako sme porozumeli, že limit spotreby rozumie vyhláška.

6. Zásadná pripomienka k § 3 (nadpis)

V nadpise k § 3 sa navrhuje vypustiť text „spotrebiteľa a“.

Odôvodnenie:

Pojem účastník v zmysle legislatívnej skratky zavedenej návrhom vyhlášky zahŕňa aj pojem spotrebiteľ.

7. Zásadná pripomienka k § 3

V § 3 sa súčasný text označuje ako odsek 1 a jeho znenie navrhujeme zmeniť nasledovne:

„1. Účastník sa upozorní na dosiahnutie 80% vyčerpania limitu spotreby služby.“

Odôvodnenie:

V návrhu vyhlášky sa uvádzajú notifikačné úrovne 75% a 90%. Podnik zároveň informuje účastníkov o úplnom spotrebovaní jednotiek dostupných v jeho službe (priamo zo zákona a aj z návrhu vyhlášky). Zároveň podnik informuje účastníka pri spotrebovaní 80% dát v súlade s nariadením 2022/612. V konkrétnom prípade sa tak môžu pri jednom účastníkovi stretnúť až 4 notifikačné úrovne. Zároveň treba zohľadniť, že žiadne informovanie o spotrebe nemôže byť úplne v reálnom čase. Prakticky sa tak bude stávať, že účastník bude dostávať informáciu o dosiahnutí konkrétneho limitu v čase, keď už bude dosahovať (alebo dosiahol) takýto ďalší limit. Informovanie tak bude neprehľadné až zavádzajúce pre účastníka. Je nepochybné, že ide o zbytočne prehustené informovanie. Preto sa navrhuje, aby sa notifikačná úroveň ustálila na úrovni 80%, čím príde k zladeniu s existujúcim notifikačným limitom pri roamingu.

8. Zásadná pripomienka k §3, ods. 2

V § 3 sa navrhuje vložiť nový odsek 2 v znení:

„(2) Účastník sa upozorní na dosiahnutie limitu spotreby služby podľa odseku 1 a na úplné vyčerpanie limitu spotreby služby preukázateľným spôsobom a v dostupnej forme.“

Odôvodnenie:

Spôsob informovania o dosiahnutí sledovaných hodnôt navrhujeme upraviť v samostatnom odseku.

9. Zásadná pripomienka k §3, ods. 3

V § 3 sa navrhuje vložiť nový odsek 3 v znení:

„(3) Ak podnik nemá adresu elektronickej pošty ani mobilné telefónne číslo účastníka, namiesto upozornenia podľa odseku 2 sa účastník upozorní na dosiahnutie limitu spotreby služby podľa odseku 1 a na úplné vyčerpanie limitu spotreby prostredníctvom iného bežného komunikačného prostriedku alebo sa účastníkovi sprístupní informácia o miere spotreby v prostriedku na sledovanie miery spotreby. Volanie za účelom zabezpečenia upozornenia podľa prvej vety musí byť vykonané tak, aby neprímerane nezasahovalo do súkromia účastníka, najmä sa vykonáva mimo víkendov a dní pracovného pokoja a mimo časového úseku 22:00 jedného dňa až 6:00 nasledujúceho dňa s maximálnym počtom 3 pokusov o dovolanie v súvislosti s jednotlivým upozornením podľa prvej vety.“

Odôvodnenie:

Treba zohľadniť, že podnik nevyhnutne nemusí mať na účastníka adresu elektronickej pošty alebo mobilné číslo. V takýchto prípadoch informovanie emailom alebo SMS nie je dostupné (bez zavinenia podniku). Informovanie preukázateľným spôsobom (ako je tento pojem vymedzený v návrhu vyhlášky) by ešte mohlo byť listovou zásielkou, ale to vzhľadom na predmet informačnej povinnosti nedáva žiadny zmysel. Preto navrhujeme, aby pre takýto prípad bolo postačujúce upozornenie prostredníctvom iných bežných komunikačných prostriedkov (najčastejšie volanie a appka) alebo aby bolo splnením povinnosti sprístupnenie informácie o miere spotreby v nástroji na sledovanie miery spotreby, ktoré podniky musia v zmysle ZEKu účastníkom zabezpečiť. Zároveň treba upraviť podmienky pr prípad informovania prostredníctvom volania, aby nebolo obťažujúce.

10. Zásadná pripomienka k §3, ods. 4

V § 3 sa navrhuje vložiť nový odsek 4 v znení:

„4. Informácia o spotrebe je včasná, ak ju podnik sprístupní alebo poskytne bez zbytočného odkladu po spracovaní dát o spotrebe účastníka.“

Odôvodnenie:

Treba zohľadniť, že podnik nemá všetky dáta týkajúce sa spotreby dostupné v reálnom čase, resp. ich nemá v takej forme, aby ich bez ďalšieho vedel posunúť na účastníka. Preto treba zohľadniť až moment ich spracovania podnikom.

<https://www.slov-lex.sk/legislativne-procesy/SK/LP/2023/380>