

Priporombe na Zakon o elektronskih komunikacijah (EVA 2019-3130-0004) v medresorskem usklajevanju

April 2021

Vsebina

1. Uvodna pojasnila	1
2. Opredelitev pojmov	2
3. Financiranje ukrepov za uporabnike z oviranostmi	3
4. Cenovna dostopnost univerzalne storitve.....	5
5. Posebne cenovne opcije in paketi.....	6
6. Ukrepi za uporabnike z oviranostmi.....	7
7. Kakovost univerzalne storitve.....	10
8. Zagotavljanje informacij pred sklenitvijo pogodbe	10
9. Preglednost in objava informacij.....	11
10. Komunikacije v sili.....	11
11. Obveznost prenosa	13

Priporombe so bile pripravljene v sodelovanju z:



Združenje
DLAN
gluho-slepih
Slovenije



ingua Signans
Z A V O D



1. Uvodna pojasnila

Inštitut Digitas deluje na področju dostopnosti informacijskih in komunikacijskih tehnologij. Združuje ekipo mednarodno uveljavljenih strokovnjakov s področja dostopnosti IKT in sodeluje pri delu študijskih in drugih skupin Mednarodne telekomunikacijske zveze (v nadaljnjem besedilu: ITU). Prizadeva si za boljše digitalno okolje, vključujoče za vse člane družbe, ki zagotavlja visoko raven varstva človekovih pravic in svoboščin.

Inštitut sodeluje z izobraževalnimi in raziskovalnimi organizacijami, podjetji ter nevladnimi organizacijami. V letu 2020 je vzpostavil mednarodno platformo in partnerstvo za dostopne informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT), v katerem med drugim sodelujejo invalidske organizacije iz Slovenije in tujine. Partnerji si prizadevajo za uvajanje in uporabo dostopnih rešitev informacijskih in komunikacijskih tehnologij (IKT) ter sodelujejo pri vzpostavljanju testnega okolja za razvoj, testiranje in uvajanje rešitev IKT, pri izboljšanju razumevanja njihovih funkcionalnosti in zahtev glede dostopnosti ter pri oblikovanju regulativnih zahtev za uvajanje rešitev, ki osebam z oviranostmi omogočajo enakovreden dostop do informacij in komunikacij, kot ga uživajo ostali uporabniki. Sodelujejo tudi pri izvajanju analiz dostopnosti spletišč in pri pripravi ter izvajanju usposabljanj na področju dostopnosti informacij in komunikacij, proizvodov in storitev IKT ter avdiovizualnih medijskih storitev.

Odziv na predlog Zakona o elektronskih komunikacijah, EVA 2019-3340-0016, ki je bil dne 13. 4. 2021 posredovan v medresorsko usklajevanje (v nadaljnjem besedilu: ZEKom-2), je bil pripravljen v sodelovanju:

- z gluhami, naglušnimi, gluhoslepimi, slepimi in slabovidnimi osebami, s katerimi sodelujemo v naših programih, ter
- z Združenjem Gluhih Slovenje 14 11, Združenjem gluhoslepih Slovenije DLAN, Društvom učiteljev gluhih Slovenije in Zavodom Lingua Signans

in na podlagi:

- mednarodnega pregleda stanja dostopnosti elektronskih komunikacijskih storitev¹ in
- študije o prihodnosti dostopnih avdiovizualnih medijskih storitev.²

¹ ITU (pripravil D. Caf) (2021). ICT accessibility assessment for the Europe region, https://www.itu.int/pub/D-PHCB-ICT_ACCESS_EUR.01-2021.

² ITU (pripravil D. Caf) (2019). The future of accessible audiovisual media services, TV, and video programming. Accessible Europe 2019 Background Paper, ([PDF](#)).

2. Opredelitev pojmov

V skladu s prvim odstavkom 3. člena Zakona o izenačevanju možnosti invalidov³ (v nadaljnjem besedilu: ZIMI) so 'invalidi' »osebe z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi in senzoričnimi okvarami ter motnjami v duševnem razvoju, ki jih v povezavi z različnimi ovirami lahko omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi.«

Ob tem izpostavljamo, da je raba pojma 'invalid' v zakonskih besedilih neustrezna, kar velja tudi za predlog Zakona o elektronskih komunikacijah (EVA 2019-3130-0004) (v nadaljnjem besedilu: ZEKom-2). Pri dostopnosti produktov in storitev govorimo o prilagoditvah, ki so potrebne za dostopnost vseh uporabnikov, ne le tistih z medicinsko ugotovljenimi 'okvarami'.

Pojem 'invalid' ima ozko določen označevalen pomen. Po slovenskem etimološkem slovarju je invalid »kdor je zaradi telesne napake, posledic bolezni ali poškodbe nesposoben ali le delno sposoben za delo.« Pojem je bil prevzet prek nemške besede *Invalid* iz francoske *invalide* 'invalid', kar je posamostaljeni pridevnik *invalide* 'nemočen, bolehen'. To je v 16. stoletju izposojeno iz latinske besede *invalidus* v enakem pomenu, kar je sestavljeno iz lat. *in-* 'ne-' in *validus* 'močan, krepak, čvrst'.

Invalid je izvorno medicinski pojem in je v Sloveniji tesno povezan z medicinskim obravnavanjem invalidnosti ter z medicinskim modelom invalidnosti. Povsem drugače je opredeljen pojem dostopnosti, ki je zasnovan na družbenem modelu invalidnosti, ki invalidnost opredeljuje kot nezmožnost polne vključenosti in sodelovanja v skupnosti, ki ni značilna le za osebe z medicinsko ugotovljeno invalidnostjo, ki je določena zelo ozko (npr. z odstotki ostanka vida, sluha ipd.), ampak je prisotna širše, celo ne glede na starost. Zato se v mednarodnem pravu, Mednarodni konvenciji o pravicah invalidov⁴ (v nadaljnjem besedilu: MKPI) in v pravu EU uporablja izraz 'osebe z oviranostmi' (angl. *persons with disabilities*), ki je opisen in nevtralen. Ta izraz je splošno sprejet ne le v pravnih besedilih, ampak tudi na drugih področjih.

Na podlagi zgoraj podane utemeljitve predlagamo, da se namesto besede 'invalid' v ZEKom-2 uporablja pojem 'osebe z oviranostmi', ki sledi izvorni terminologiji MKPI (tj. *persons with disabilities*). Alternativno se lahko uporablja kvečjemu pojem 'osebe z invalidnostmi'. Upravičence do posebnih ugodnosti se lahko omeji, kot na

³ Uradni list RS, št. 94/10, 50/14 in 32/17.

⁴ Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov (Uradni list RS – Mednarodne pogodbe, št. 10/08).

primer v prvem odstavku 174. člena ZEKom-2, ki ureja upravičence do posebnih cenovnih opcij in paketov.

V slovenski zakonodaji se poleg besede 'invalid' uporabljajo še izrazi, kot so 'prizadete osebe', 'hendikepirane osebe', 'osebe s hendikepom', 'osebe z motnjami v telesnem ali duševnem razvoju', 'invalidne osebe', ki pa so vsi bolj ali manj neprimerni. Čeprav se je v slovenskem jeziku pojem 'invalid' uveljavil v pravnih besedilih, se tudi na tem področju dogajajo spremembe in pojmi v novejših zakonskih besedilih sledijo mednarodno uveljavljenemu pojmu 'osebe z oviranostmi'. Primernejši pojem, in sicer 'osebe z oviranostmi', je že uporabljen v Zakonu o motornih vozilih.⁵

V naših pripombah se osredotočamo predvsem na skupino oseb z gluhoto, naglušnostjo, gluhoslepoto in s polževim vsadkom, medtem ko pripombe veljajo splošno za vse osebe z oviranostmi, ki imajo 'senzorične okvare', ki vključujejo:

- osebe z gluhoto,
- osebe z naglušnostjo,
- osebe z gluhoslepoto,
- osebe s polževim vsadkom,
- osebe s slabovidnostjo in
- osebe s slepoto.

V nadaljevanju uporabljamo splošen pojem 'osebe z oviranostmi' in posameznih skupin 'oseb s senzoričnimi okvarami' ne izpostavljamo, razen če se pripomba nanaša na specifično senzorično okvaro ali če želimo posamično skupino posebej izpostaviti.

3. Financiranje ukrepov za uporabnike z oviranostmi

Drugi odstavek 175. člena, ki ureja ukrepe za uporabnike z oviranostmi, ohranja pravno podlago za sprejem vladne uredbe za določitev ukrepov za končne uporabnike z oviranostmi, s katero bi se še naprej določali ukrepi, ki so glede na spremenjen nabor storitev, ki se zagotavljajo v okviru univerzalne storitve, še relevantni.

Po našem mnenju, glede na poznavanje zakonodaje v drugih državah članicah EU, je takšna ureditev neprimerna. Ukrepi se določajo z zakonom, njihovo izvajanje pa je prepuščeno nacionalnim regulativnim organom, v Sloveniji torej Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve RS (v nadaljnjem besedilu: agencija).

⁵ Uradni list RS, št. 75/17, ZMV-1, glej 28. člen.

Sporne so tudi določbe, na podlagi katerih sredstva za financiranje ukrepov za zagotavljanje enakovrednega dostopa za uporabnike z oviranostmi zagotavlja ministrstvo, pristojno za osebe z oviranostmi. Takšen koncept financiranja dostopnosti je neustrezen in v nasprotju s temeljnimi načeli zagotavljanja dostopnosti proizvodov in storitev, kjer se odgovornost za zagotavljanje dostopnosti prenaša na proizvajalce oz. ponudnike, ki so dolžni zagotoviti dostopnost produktov in storitev.

Trditev ministrstva, da se tudi na drugih področjih zagotavljanje posebnih ukrepov, namenjenih osebam z oviranostmi, financira iz proračunskih sredstev in se s tem ne obremenjuje gospodarskih subjektov, ki delujejo na trgu, sicer ni podrobneje podkrepljena, a nedvomno kaže na širše nerazumevanje koncepta dostopnosti, ki izhaja iz zastarelega in danes povsem neprimernega medicinskega modela invalidnosti, zaradi katerega so slovenske politike marsikje v nasprotju z mednarodnimi obveznostmi države in v nasprotju s pravom človekovih pravic.⁶

Državno financiranje dostopnosti produktov in storitev gospodarskih subjektov je izrazito škodljivo za zagotavljanje dostopnosti. Zavezancem za zagotavljanje dostopnosti namreč omogoča izgovarjanje na državo in s tem odmika prepotrebno zagotavljanje dostopnosti proizvodov in storitev za osebe z oviranostmi v nedoločno prihodnost. Že danes lahko govorimo o izgubljenem desetletju pri zagotavljanju dostopnosti, ker ministrstvo, pristojno za osebe z oviranostmi, deset let zamuja s pripravo in sprejemom podzakonskih aktov na podlagi ZIMI. Na to je opozoril Svet za elektronske komunikacije RS z več mnenji v mandatu 2011-2016 in nazadnje Zagovornik načela enakosti leta 2021. Tovrstna praksa, ki lahko predstavlja sistemsko diskriminacijo, se nikakor ne sme uveljaviti tudi pri dostopnosti elektronskih komunikacijskih storitev.

Državno financiranje zagotavljanja dostopnosti produktov in storitev ustreza močnim interesnim skupinam, med njimi različnim dobaviteljem, strokovnim institucijam in tudi invalidskim organizacijam, omogoča jim vplivanje na državno politiko in pridobivanje poslov, financiranih iz javnih sredstev, kjer so interesi oseb z oviranostmi običajno potisnjeni v ozadje. Namesto zagovorništva se invalidske organizacije potegujejo za posle na področju dostopnosti, pri katerih prihajajo v nasprotje interesov in delujejo celo v nasprotju z interesi svojih članov. Osebe z oviranostmi so nas že večkrat opozorile na neustrezen sistem tehničnih pripomočkov, kjer naj bi bila pravila njihovega določanja in financiranja v škodo oseb z oviranostmi in v nasprotju s pravom EU o prostem pretoku blaga in storitev, vendar krovne invalidske organizacije tega problema niso izpostavile. Tehnični

⁶ Caf D., Vernik-Šetinc B. (2018). Sprenevedanje o pravicah invalidov. Delo, gostujoče pero, 17. april, <<https://www.delo.si/mnenja/gostujoce-pero/sprenevedanje-o-pravicah-invalidov/>>.

pripomočki, ki so uvrščeni na seznam, so lahko zastareli in bistveno dražji kot na drugih trgih EU, upravičenci do tehničnih pripomočkov pa lahko kupijo le pripomočke na seznamu, četudi zastarele, in pri pooblaščenih prodajalcih, ne glede na to, da bi bilo v javnem interesu, da bi bil trg na tem področju sproščen in bi lahko osebe z oviranostmi z odobrenimi sredstvi prosto na trgu kupile ugodnejše in sodobnejše tehnične pripomočke.

V nasprotju z načeli primerne prilagoditve, ki se nanaša na reševanje posameznega primera, se zagotavljanje dostopnosti nanaša na vse končne uporabnike. Zato morajo biti mehanizmi financiranja dostopnosti elektronskih komunikacijskih storitev neodvisni od politike in državnega proračuna. Na podlagi pregleda zakonodaje EU in zakonodaje držav članic lahko suvereno trdimo, da morajo gospodarski subjekti sami zagotavljati sredstva za razvoj in/ali prilagajanje produktov in storitev, tako da so namenjeni vsem uporabnikom, vključno s osebami z oviranostmi. Na podlagi pregleda stanja v drugih državah članicah EU menimo, da je treba poenostaviti tudi dostop do tehničnih pripomočkov, za katere bi morale zadoščati mnenje zdravnika specialista, ki tudi sicer določi stopnjo oviranosti (pri gluhih in naglušnih na primer zdravnik specialist otorinolaringologije).

Za zagotavljanje univerzalne storitve se lahko vzpostavi poseben kompenzacijski sklad ali mehanizem, kot ga določa 171. člen ZEKom-2. Tovrstni skladi oz. mehanizmi se lahko uporabijo tudi za financiranje zagotavljanja nekaterih drugih storitev, ki zagotavljajo enakovreden dostop in morda ne sodijo v okvir univerzalne storitve in jih lahko uporabljajo vsi operaterji (kot so na primer storitve celotnega pogovora ali posredovalne oz. relejne storitve). Sredstva za delovanje tovrstnih mehanizmov se zagotavljajo iz prihodkov operaterjev, podobno kot to določa 7. odstavek 171. člena za nadomestilo za izvajanje univerzalne storitve. Takšen sklad lahko ustanovi in upravlja bodisi nacionalni regulativni organ bodisi posebej za ta namen ustanovljena neprofitna organizacija. V okviru mednarodne platforme in partnerstva za dostopne IKT se ukvarjamo tudi s preučevanjem standardov in specifikacij ter zakonskih zahtev glede zagotavljanja storitev celotnega pogovora in storitev posredovanja oz. relejnih storitev.

4. Cenovna dostopnost univerzalne storitve

V zvezi s cenovno dostopnostjo univerzalne storitve (173. člen ZEKom-2) in upravičenci do posebnih cenovnih opcij in paketov (174. člen ZEKom-2) želimo izpostaviti, da osebe z oviranostmi, še posebej gluhi in naglušni, potrebujejo višjo raven kakovosti elektronskih komunikacijskih storitev, višje prenosne hitrosti in večje podatkovne kapice, saj je zanje komunikacija prek video klica življenjskega pomena in ključna za polno in učinkovito sodelovanje ter vključenost v družbo. Zato je za osebe z oviranostmi treba zagotoviti enakovreden dostop do

elektronskih komunikacijskih storitev, za gluhe in naglušne pa podatkovne pakete z višjimi hitrostmi in večjimi podatkovnimi kapacitami. Do višje ravni kakovosti storitev bi morale biti upravičene tudi osebe z gluhoslepoto.

V skladu z drugim odstavkom 84. člena Evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah⁷ (v nadaljnjem besedilu: EECC) predlagamo, da poleg fiksnih, vsaj za gluhe in naglušne, univerzalna storitev, opredeljena v drugem odstavku 166. člena ZEKom-2, vključuje tudi mobilne storitve. Za gluhe in naglušne je namreč bistvenega pomena, da imajo dostop do visoko kakovostnih video klicev tudi prek mobilne povezave, saj večinoma komunicirajo prek pametnih telefonov in tablic.

V zvezi s šestim odstavkom 173. člena ZEKom-2, ko gre za zagotavljanje enakovrednega dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev, menimo, da bi se sredstva za pokrivanje razlike med komercialno in ceno storitev univerzalne storitve morala pokrivati iz kompenzacijskega sklada in ne iz državnega proračuna. Kot smo že utemeljili, zahteva zagotavljanje dostopnosti proizvodov in storitev, ki se ponujajo na trgu, pristop, ki je neodvisen od politike in državnega proračuna.

V zvezi s 173. in 178. členom ZEKom-2 izpostavljamo, da so elektronske komunikacijske storitve bistvenega pomena za uveljavljanje človekovih pravic in svoboščin, za polno in učinkovito sodelovanje ter vključenost v družbo, zato bi ZEKom-2 moral prepovedati neupravičeno prekinitev storitev in urediti možnost ohranitve storitve tudi ob kratkotrajni nezmožnosti plačila storitev.

5. Posebne cenovne opcije in paketi

V zvezi z dokazili o upravičenosti do posebnih cenovnih opcij ali paketov menimo, da so zahteve o dokazilih nesorazmerne. V nekaterih državah za vse tehnične pripomočke zadostuje dokument, ki ga izda zdravnik specialist, ki ugotovi in potrdi stopnjo senzorne okvare. Mnenje izvedenskega organa Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije je povsem nepotrebno in predstavlja le administrativno oviro in nepotreben dodaten strošek v breme javnih financ. Država lahko, če že, tako nesorazmerne in drage ukrepe uporablja kvečjemu za najdražje tehnične pripomočke, ne pa za običajne proizvode in storitve.

Predlagamo, da se nabor dokazil ponovno pretehta, v vsakem primeru pa predlagamo, da se pred prvo alinejo 3. točke drugega odstavka 174. člena ZEKom-2 doda naslednja alineja:

»- z dokazilom o gluhoti, slepoti ali gluhoslepoti, ki ga izda zdravnik specialist.«

⁷ Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah, UL L 321, 17.12.2018, str. 182.

Obrazložitev

Dokazilo oz. izvid o gluhoti, slepoti ali gluhoslepoti izda zdravnik specialist, otorinolaringologije oz. oftalmologije (v primeru gluhoslepoti oba specialista), ki ugotovi in potrdi stopnjo senzorne okvare. Postopek uveljavljanja pravice do posebnih cenovnih opcij in paketov ne sme predstavljati nepotrebne administrativne ovire, ne sme biti nesorazmeren in oseb z oviranostmi ne sme stigmatizirati. Nekateri osebe, ki izpolnjujejo medicinske pogoje za uveljavljanje te pravice, ne želijo pridobiti statusa 'invalida' na podlagi zakonodaje o socialnem in invalidskem varstvu. Omogočeni morajo biti preprosti postopki, kot imajo to urejeno v drugih državah članicah EU. Preprostejši postopek za pridobitev ugodnosti predvideva že zakonodaja, ki ureja osebno asistenco, kjer za pridobitev komunikacijskega dodatka zadošča dokazilo zdravnika specialista.⁸ Zato je seveda povsem nepotrebno, da bi za pridobitev pravice do posebnih cenovnih opcij in paketov zahtevali dokazila, ki se izdajo v zapletenih in dragih izvedenskih postopkih.

Predlagamo, da se preveri tudi ostala dokazila oz. morebitne preprosteje dosegljive alternative, saj so postopki prenormirani in je treba pri novejši zakonodaji težiti k poenostavitvam in odpravljanju nepotrebnih administrativnih ovir in preprečiti diskriminiranje oseb z oviranostmi zaradi prenormiranih postopkov.

6. Ukrepi za uporabnike z oviranostmi

Ukrepe za uporabnike z oviranostmi naslavlja več členov, med katerimi sta najpomembnejša 175. in 202. člen. Po pregledu celotnega osnutka predloga ZEKom-2 ugotavljamo, da ta končnim uporabnikom z oviranostmi ne zagotavlja enakovrednega dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev, kot ga uživajo drugi končni uporabniki. Namesto že sedaj zakonsko zahtevane dostopnosti proizvodov in storitev — na podlagi MKPI in ZIMI — predstavlja ZEKom-2 korak nazaj in skuša uvajati principe instituta primerne prilagoditve, ki se — v nasprotju z dostopnostjo — uporablja le v posamičnih primerih, medtem ko dostopnost velja splošno in se uveljavlja vnaprej. Odgovornost za sprejem ukrepov, s katerimi bi zagotovili dejansko enakovreden dostop, pa ZEKom-2 v 175. in 202. členu prelaga na Vlado RS (v nadaljnjem besedilu: vlada), da jo uredi z uredbo. Takšna ureditev ni le neskladna z že veljavno zakonodajo o izenačevanju možnosti invalidov — MKPI in ZIMI —, pač pa tudi z EECC. Poleg tega je treba izpostaviti, da imajo osebe z oviranostmi slabe izkušnje z izvajanjem zakonodaje in pristojnosti ministrstva za

⁸ Pravilnik o osebni asistenci (Uradni list RS, št. 57/18, 13/19 in 128/20), glej 9. člen.

osebe z oviranostmi, kjer zaradi neizvajanja ZIMI prihaja do kršitev temeljnih človekovih pravic oseb z oviranostmi, ki imajo značaj sistemske diskriminacije.

Cilj EECC je, da imajo končni uporabniki z oviranostmi dostop do kakovostnih in cenovno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev ter enako izbiro kot drugi. EECC določa minimalne zahteve, države članice pa lahko nacionalna pravila še okrepijo. Na podlagi poznavanja implementacije EECC v drugih državah članicah predlagamo spremembe 175. in 202. člena ZEKom-2, s katerimi bi za osebe z oviranostmi zagotovili enakovreden dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, kot ga uživajo drugi končni uporabniki. Le-tega je treba na ustrezen način zagotoviti tako v X. kot v XI. poglavju ZEKom-2.

Predlog novega 175. člena:

175. člen

(ukrepi za uporabnike z oviranostmi)

- (1) Če na podlagi določb 202. člena ni mogoče zagotoviti enakovrednega učinka, lahko agencija določi obveznosti za izvajalca univerzalne storitve, s katerimi se zagotovi končnim uporabnikom z oviranostmi dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, opredeljenih v 166. členu, enakovreden dostopu, kot ga uživajo drugi končni uporabniki.**
- (2) Agencija lahko sprejme posebne ukrepe, s katerimi zagotovi, da lahko končni uporabniki z oviranostmi izkoristijo izbiro ponudnikov elektronskih komunikacijskih storitev, ki so na voljo večini končnih uporabnikov.**
- (3) Agencija pri sprejemanju ukrepov iz prvega in drugega odstavka tega člena spodbuja skladnost s standardi in specifikacijami, kot jih določa 267. člen.**

Obrazložitev

Namen zakona je, da se končnim uporabnikom z oviranostmi zagotovi enakovreden dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, kot ga uživajo drugi končni uporabniki. V skladu z zakonodajo, ki ureja izenačevanje možnosti invalidov in dostopnost produktov ter storitev, so vsi ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev dolžni končnim uporabnikom z oviranostmi zagotavljati enakovreden dostop do svojih storitev. V kolikor na podlagi splošnih določb zakona tega ni mogoče doseči, agencija izvajalcu univerzalne storitve določi obveznost zagotavljanja enakovrednega dostopa.

Drugi odstavek določa, da lahko agencija sprejme posebne ukrepe, s katerimi zagotovi, da lahko končni uporabniki z oviranostmi izkoristijo izbiro ponudnikov elektronskih komunikacijskih storitev, ki so na voljo večini končnih uporabnikov. Dostopnost storitev namreč pomeni, da morajo biti storitve oblikovane tako, da so dostopne čim širšemu krogu končnih uporabnikov.

Tretji odstavek določa, da morajo ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev svoje storitve oblikovati v skladu s standardi in specifikacijami za dostopnost produktov in storitev na področju informacijskih in komunikacijskih tehnologij.

Predlog novega 202. člena:

202. člen

(zagotavljanje enakovrednega dostopa in izbire za končne uporabnike z oviranostmi)

- (1) Izvajalci javnih elektronskih komunikacijskih storitev morajo sprejeti vse potrebne ukrepe, da zagotovijo končnim uporabnikom z oviranostmi dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, enakovreden dostopu, kot ga uživajo drugi končni uporabniki.**
- (2) Agencija lahko s splošnim aktom podrobneje določi način izpolnjevanja obveznosti iz prvega odstavka tega člena. Prav tako lahko določi pogoje, s katerimi se za končne uporabnike z oviranostmi zagotovi, da lahko izbirajo med ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev in storitvami, ki so na voljo večini končnih uporabnikov.**
- (3) Agencija spodbuja ponudnike elektronskih komunikacijskih storitev, da zagotovijo cenovno dostopno in prilagojeno terminalsko opremo, ki končnim uporabnikom z oviranostmi omogoča uporabo storitev in funkcionalnosti, potrebnih za uporabo in dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, kakor ga imajo drugi končni uporabniki, vključno z enakovrednim dostopom do storitev v sili.**

Obrazložitev

V prvem odstavku se obveznost zagotavljanja enakovrednega dostopa naloži vsem ponudnikom elektronskih komunikacijskih storitev, in sicer v skladu z določbami MKPI, ZIMI in EECC.

Drugi odstavek agenciji omogoča, da s splošnim aktom podrobneje določi način izpolnjevanja obveznosti iz prvega odstavka tega člena. S splošnim aktom lahko določi tudi dodatne zahteve, s katerimi potrošnikom z oviranostmi omogoči, da lahko izbirajo tako med različnimi ponudniki, kot med njihovimi različnimi ponudbami.

Tretji odstavek spodbuja ponudnike elektronskih komunikacijskih storitev, da ponujajo tudi terminalsko opremo, ki končnim uporabnikom z oviranostmi omogoča uporabo storitev in funkcionalnosti, potrebnih za uporabo in dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, kakor ga imajo drugi končni uporabniki, vključno z enakovrednim dostopom do storitev v sili. V večini primerov gre za običajno

terminalsko opremo, ki je skladna z evropskimi in mednarodnimi standardi dostopnosti.

7. Kakovost univerzalne storitve

Predlagamo, da se za prvim odstavkom 179. člena, ki ureja kakovost univerzalne storitve, doda nov odstavek, ki glasi:

»Agencija v splošnem aktu iz prejšnjega odstavka lahko določi parametre kakovosti, njihove mejne vrednosti in metode merjenja teh parametrov za storitve, ki jih izvajalec univerzalne storitve zagotavlja za končne uporabnike z oviranostmi. Izbrani izvajalec mora te parametre javno objaviti in jih pred objavo posredovati tudi agenciji.«

Obrazložitev:

Parametri kakovosti storitev za končne uporabnike z oviranostmi se lahko razlikujejo od parametrov kakovosti storitev, ki se ponujajo ostalim končnim uporabnikom. Zato je pomembno, da se posebej izpostavi in določi tudi parametre kakovosti storitev, ki se zagotavljajo končnim uporabnikom z oviranostmi. Prav tako je pomembno, da so parametri kakovosti javno objavljeni.

Odstavki od 2. odstavka naprej se preštevilčijo, v drugem odstavku pa se spremeni tudi sklic na prvi odstavek, tako da se namesto »iz prejšnjega odstavka« zapiše »iz prvega odstavka tega člena«.

Poleg tega menimo, da bi bilo smiselno javno objavo podatkov o kakovosti storitev zapovedati tudi v prvem odstavku 179. člena, še posebej glede na slabe izkušnje s preglednostjo in objavo podatkov, na katero smo opozorili v predhodnih predlogih in pripombah na ZEKom-2.

Prav tako menimo, da bi zakon izvajalcu univerzalne storitve moral naložiti obveznost objave informacij o ukrepih, ki jih izvaja, da bi končnim uporabnikom z oviranostmi zagotovil enakovreden dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, kot ga uživajo drugi končni uporabniki.

8. Zagotavljanje informacij pred sklenitvijo pogodbe

V zvezi z informacijami, ki jih mora izvajalec storitev pred sklenitvijo pogodbe o javnih komunikacijskih storitvah zagotoviti potrošniku, kot so zahtevane z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov, želimo izpostaviti, da šesti odstavek 186. člena ne zahteva

vnaprejšnje dostopnosti informacij, kar po našem mnenju ni primerna rešitev in ni v skladu z zahtevami glede dostopnosti.

Postopki in informacije morajo biti preproste in dostopne osebam z oviranostmi prek različnih kanalov (elektronsko in osebno). Zakon bi moral zahtevati, da izvajalci informacije zagotavljajo v dostopnih oblikah, zapisih in formatih, ki so v skladu s harmoniziranimi mednarodnimi standardi, vključno z informacijami v slovenskem znakovnem jeziku. Informacije morajo biti podane preprosto in razumljivo (ne smejo presegati ravni zahtevnosti B1) ter v obliki za lahko branje.

Prav tako je treba zagotoviti preproste postopke sprememb pogodb in zamenjave ponudnika. V vseh povezanih zakonskih določbah je treba izpostaviti vidike enakovrednega dostopa za uporabnike z oviranostmi.

Zakon mora tudi zavezati izvajalce storitev, da zagotovijo kontaktne točke, dostopne osebam z oviranostmi (elektronsko in osebno), vključno glede pritožb, kjer omogočijo različne komunikacijske kanale (za različne vrste oviranosti).

Prav tako je treba zakonsko zahtevati vzpostavitev dostopne kontaktne točke na agenciji in določiti zahteve glede dostopnosti pritožbenih postopkov, kot smo jih predstavili zgoraj.

9. Preglednost in objava informacij

V zvezi s preglednostjo in objavo informacij, ki jo določa 197. člen, na podlagi poznavanja zakonodaje v drugih državah članicah EU menimo, da bi zakon lahko taksativno naštel informacije, ki jih morajo javno objavljati izvajalci storitev, v izogib morebitnim neustreznim interpretacijam zakona.

Poleg tega menimo, da bi zakon moral zavezati izvajalce storitev, da redno obveščajo osebe z oviranostmi o podrobnostih produktov in storitev, namenjenih osebam z oviranostmi. Predlagamo, da zakon naloži agenciji, da spodbuja izvajalce k samoregulativnim oz. koregulativnim ukrepom, lahko pa v zvezi s tem sprejme tudi splošni akt in izvajalcem naloži obveznost obveščanja končnih uporabnikov z oviranostmi o novostih v njihovi ponudbi, če samoregulativni oz. koregulativni ukrepi ne bi bili ustrezni in ne bi dosegli pričakovanega učinka.

10. Komunikacije v sili

V 200. členu, ki ureja komunikacije v sili, so večinoma že upoštevane pripombe in predlogi, ki smo jih podali v predhodnih fazah priprave zakona. Ker pa določbe 200. člena same po sebi niso zagotovile, da bodo končni uporabniki z oviranostmi dejansko imeli zagotovljen enakovreden dostop do komunikacij v sili, kot ga uživajo drugi končni uporabniki, podajamo dodatno pojasnilo in predloge.

V skladu s členom 109(5) EECC (pred tem člen 26(4) direktive o univerzalnih storitvah⁹) so države članice dolžne zagotoviti, da imajo končni uporabniki z oviranostmi dostop do služb za pomoč v sili, ki je na voljo prek komunikacije v sili in je ekvivalenten dostopu drugih končnih uporabnikov, v skladu s pravom Unije o harmonizaciji zahtev glede dostopnosti proizvodov in storitev.

Slovenija se uvršča med redke države članice EU, ki dostop do komunikacij v sili osebam z oviranostmi zagotavljajo le prek storitve SMS. Takšna rešitev osebam z oviranostmi ne zagotavlja enakovrednega dostopa do služb za pomoč v sili, kot ga uživajo drugi končni uporabniki.

Po posvetovanju z osebami z oviranostmi glede izkušenj pri dostopu do komunikacij v sili v Sloveniji in v drugih državah članicah EU in na podlagi analize stanja ugotavljamo, da osebe z oviranostmi, predvsem gluhi in naglušni, v sedanjih razmerah nimajo zakonsko in dejansko zagotovljenega enakovrednega dostopa do služb za pomoč v sili. Enakovreden dostop pomeni, da lahko gluhi in naglušni pri dostopu do teh služb uporabljajo rešitve, ki posnemajo dvosmerno govorno komunikacijo (so ji enakovredne) in po potrebi vključujejo storitve celotnega pogovora ali posredovalne oz. relejne storitve. Rešitve za gluhe morajo upoštevati, da je slovenski znakovni jezik prvi jezik gluhih, zato mora biti poudarek predvsem na komunikacijah v znakovnem jeziku in rešitvah s celotnim pogovorom, ki so primernejše tudi za naglušne. Ustrezno dopolnilo pri zagotavljanju enakovrednega dostopa do storitev v sili so lahko aplikacije, kakršne uporabljajo v drugih državah članicah EU.

Zahteva za uvedbo enakovrednega dostopa do služb za pomoč v sili ne izhaja le iz EECC¹⁰, pač pa tudi iz MKPI in ZIMI. Zato bi kakršnokoli odlašanje z zakonsko ureditvijo enakovrednega dostopa do služb za pomoč v sili lahko predstavljalo sistemsko diskriminacijo oseb z oviranostmi.

Zahteve za ureditev enakovrednega dostopa ne gre mešati z določbami člena 109(5) EECC, ki določajo, da nacionalni regulativni ali drugi pristojni organi sprejmejo ustrezne ukrepe za zagotovitev, da imajo končni uporabniki z oviranostmi med potovanjem po drugi državi članici enakovreden dostop do služb za pomoč v sili kot drugi končni uporabniki, kadar je to izvedljivo, brez predhodne registracije. Države članice morajo interoperabilnost svojih rešitev zagotoviti v

⁹ Direktiva 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, UL L 108, 24.4.2002, str. 51.

¹⁰ Člen 109(5).

skladu z Evropskim aktom o dostopnosti,¹¹ kjer so roki za izvedbo daljši, in sicer do 28. junija 2025 oziroma 28. junija 2027.

11. Obveznost prenosa

Kot smo že izpostavili v zvezi z 202. členom ZEKom-2, menimo, da mora zakon obveznost zagotavljanja enakovrednega dostopa določati za vse operaterje, ne le za izvajalca univerzalne storitve. Splošna dostopnost elektronskih komunikacijskih storitev je namreč zakonska zahteva, ki je skladna z MKPI, ZIMI in EECC. Predlog novega besedila 202. člena, ki smo ga že predlagali, naslavlja to vprašanje.

Poleg splošnih ukrepov za končne uporabnike z oviranostmi pa mora zakon urediti tudi obveznost prenosa (ti. *must carry obligation*). Način, kot to ureja 135. člen sedaj veljavnega Zakona o elektronskih komunikacijah¹² in kot je povzet v 202. členu ZEKom-2, je neprimeren in v neskladju s 114. členom EECC ter v neskladju z določbami MKPI in ZIMI.

ZEKom-2 mora urediti obveznost prenosa v skladu s 114. členom EECC, tako da izvajalcem, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, ki se uporabljajo za distribucijo radijskih ali televizijskih radiodifuzijskih kanalov v javnosti, naloži razumne obveznosti prenosa posebnih radijskih in televizijskih radiodifuzijskih kanalov in povezanih dopolnilnih storitev, zlasti za zagotovitev ustreznega dostopa končnim uporabnikom z oviranostmi, in podatkov, ki podpirajo storitve povezane televizije in elektronskih programskih vodnikov, kadar pomembno število končnih uporabnikov takih omrežij in storitev slednje uporablja kot svoje glavno sredstvo za sprejem radijskih in televizijskih radiodifuzijskih kanalov.

Obveznosti glede dostopnosti programskih vsebin, ki so avdiovizualna medijska storitev, ureja medijska zakonodaja, ZEKom-2 pa mora urejati obveznost prenosa v zvezi z radijskimi ali televizijskimi kanali, ki skladno z zakonom zagotavljajo dostopne avdiovizualne medijske storitve, in povezanimi dopolnilnimi storitvami, ki končnim uporabnikom z oviranostmi omogočajo enakovreden dostop do avdiovizualnih medijskih storitev. Te obveznosti se izvajalcem naložijo tako za linearne kot nelinearne avdiovizualne medijske storitve. Pri prenosu določb 114. člena EECC v slovenski pravni red nastopi težava, ker obveznost prenosa deloma

¹¹ Evropski akt o dostopnosti, Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve (UL L 151, 7.6.2019, str. 70).

¹² Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US, 81/15 in 40/17.

ureja Zakon o medijih¹³ (v nadaljnjem besedilu: ZMed) v 112. členu, čeprav je to stvar predvsem regulacije elektronskih komunikacijskih omrežij. Zaradi prepletenosti zakonodaje, bi se določbe ZMed morale uskladiti z novimi določbami ZEKom-2.

Predlagamo besedilo novega člena, ki bi urejal obveznost prenosa v ZEKom-2, ki glasi:

- (1) Ministrstvo, pristojno za medije, lahko za izvajalce, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, ki se uporabljajo za distribucijo radijskih ali televizijskih radiodifuzijskih kanalov v javnosti, določi obveznost prenosa določenih radijskih ali televizijskih kanalov in povezanih dopolnilnih storitev, še zlasti storitev, ki končnim uporabnikom z oviranostmi omogočajo enakovreden dostop do avdiovizualnih medijskih storitev.**
- (2) Izvajalci, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, morajo zagotoviti, da proizvodi in storitve, ki jih ponujajo končnim uporabnikom z oviranostmi, zagotavljajo enakovreden dostop do avdiovizualnih medijskih storitev in so skladne s standardi in specifikacijami, kot jih določa 267. člen.**
- (3) Izvajalci, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in ponudniki avdiovizualnih medijskih storitev so dolžni zagotoviti medobratovalnost storitev skladu s standardi in specifikacijami, kot jih določa 267. člen.**
- (4) Agencija lahko izvajalcem, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, naloži obveznosti zagotavljanja dostopa do zmogljivosti v zvezi s pogojnim dostopom do digitalnih televizijskih in radijskih storitev, kot so vmesniki aplikacijskih programov in elektronskih programskih vodnikov, da bi zagotovili dostopnost končnih uporabnikov do digitalnih radijskih in televizijskih radiodifuzijskih storitev ter povezanih dopolnilnih storitev, z namenom izboljšanja dostopnosti končnih uporabnikov z oviranostmi do avdiovizualnih medijskih storitev.**
- (5) Agencija redno preverja izpolnjevanje zahtev iz drugega, tretjega in četrtega odstavka tega člena.**

¹³ Uradni list RS, št. 110/06 – uradno prečiščeno besedilo, 36/08 – ZPomK-1, 77/10 – ZSFCJA, 90/10 – odl. US, 87/11 – ZAvMS, 47/12, 47/15 – ZZSDT, 22/16, 39/16, 45/19 – odl. US in 67/19 – odl. US.