



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije
Stegne 7, p. p. 418
1001 Ljubljana
telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01
e-naslov: info.box@apek.si, http://www.apek.si
davčna št.: 10482369

Številka: 0073-32/2013/5
Datum: 15.07.2013

Zadeva: Odgovori na prejete predloge in pripombe k predlogu Splošnega akta o obliki in načinu obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: *agencija*) je do izteka roka za oddajo pripomb in mnenj zainteresirane javnosti na predlog Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (v nadaljnjem besedilu: *Splošni akt*), dne 24.06.2013, prejela zgolj predloge in pripombe Združenja za informatiko in telekomunikacije pri GZS.

Navedeni predlogi in pripombe so bili dne 01.07.2013 objavljeni tudi na spletnih straneh agencije, za katere se agencija zainteresirani javnosti zahvaljuje in v nadaljevanju tega dokumenta nanje podaja odgovore.

Združenje za informatiko in telekomunikacije, ki deluje v okviru Gospodarske zbornice Slovenije (v nadaljnjem besedilu: *ZIT*) agenciji predlaga, da se določila **tretjega in četrtega 4. člena predmetnega splošnega akta** v zvezi z pisnim obvestilom o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe preoblikujejo na način, da v primeru, ko bi bilo naročniku pisno obvestilo poslano skupaj z računom, to obvestilo ne bi bilo vezano na rok iz prvega odstavka 4. člena (tj. vsaj 30 dni pred uveljavitvijo spremembe), saj naj bi to zaradi različnih obračunskih ciklov pri nekaterih operaterjih pomenilo, da bi bili končni uporabniki obveščeni tudi do dva meseca prej, kar bi rezultiralo v dodatnih zapletih, ki bi šli v škodo in nezadovoljstvo naročnikov, poleg tega pa tudi operaterji po večini toliko časa prej še nimajo definiranih sprememb.

Agencija se s predlogom ZIT deloma strinja. Zato bo četrti odstavek 4. člena Splošnega akta ustrezno popravila na način, da bo moral operater pisno obvestilo o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe, ki bo poslano skupaj z računom za opravljene storitve, na končnega uporabnika nasloviti vsaj enkrat pred uveljavitvijo spremembe, ne pa nujno najmanj 30 dni pred uveljavitvijo spremembe kot je bilo predvideno v predlogu.

Poleg tega ZIT agenciji predlaga, da se **peti odstavek 4. člena splošnega akta**, ki je v predlogu besedila splošnega akta za mobilne operaterje predpisoval tudi obvezno obveščanje s SMS sporočili, briše, ali pa, da je obveščanje preko SMS sporočil opsijsko tako, da se operater lahko odloči o ustreznosti tovrstnega obveščanja.

Agencija se tudi z drugim predlogom ZIT strinja in bo peti odstavek 4. člena Splošnega akta dopolnila spremenila na način, da bo lahko operater naročnikom, ki računov ne prejema v pisni

obliki (npr. predplačniška pogodbeni razmerja), namesto pisnega obvestila poslal SMS sporočilo, v katerem bodo predplačniki opozorjeni na spremembo splošnih pogojev. Pri tem pa bo operater navedel neposredno elektronsko povezavo do objavljene spremembe na svoji spletni strani. Navedena sprememba ne posega v dosedanje prakso operaterjev, ki po lastni presoji ocenjujejo, kdaj je pošiljanje tovrstnih sporočil koristno in učinkovito. Tako bo operater mobilne telefonije še vedno (poleg ostalih »obveznih« oblik obveščanja) poslal tudi SMS sporočilo.

V zvezi s tretjo pripombo ZIT, ki se nanaša na **prvi odstavek 5. člena predmetnega splošnega akta**, po kateri obvestilo o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe naj ne bi vsebovalo »natančnega in jasnega opisa spremembe pogojev iz naročniške pogodbe«, ampak zgolj »navedbo spremembe pogojev«, se agencija deloma strinja ter bo v splošnem aktu ustrezno popravila na naslednji način: *»Obvestilo mora vsebovati natančno in jasno navedbo spremembe pogojev iz naročniške pogodbe ter navedbo, s katerim dnem bo sprememba pogojev pričela veljati.«*. Na ta način je sedaj v luči pripombe SOEK jasno zapisano, da operaterjem pri obveščanju naročnikov ni potrebno obsežno obrazlagati in pojasnjevati sprememb, temveč zadostuje zgolj navedba spremembe. To v povezavi z drugim odstavkom 5. člena pomeni, da za obveščanje zadostuje, da operater navede le tisto določbo splošnih pogojev, ki se spreminja, ne pa celotnih splošnih pogojev.

Agencija je zaradi večje jasnosti v drugem odstavku 5. člena Splošnega akta v zvezi z obveznostjo zagotovitve prečiščene različice besedila pogodbenega besedila dodala, da se navedeno nanaša na člena oziroma odstavke člena, ki se spreminja.

Agencija bi zaradi lažjega razumevanja želela zgolj poudariti, da mora biti sprememba splošnih pogojev objavljena na spletni strani operaterja ter v njegovih poslovalnicah. Poleg tega pa morajo biti naročniki pred uveljavitvijo spremembe obveščeni tudi s pisnim obvestilom, pri čemer se šteje, da je obveznost posebnega pisnega obveščanja naročnikov izpolnjena, če je naročniku pisno obvestilo posredovano skupaj z računom za opravljene storitve vsaj enkrat v 30 dneh pred uveljavitvijo sprememb. Skladno z določili splošnega akta pa lahko operaterji o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe naročnike, katerim računov v pisni obliki ne pošiljajo (npr. predplačniška pogodbeni razmerja) namesto pisnega obvestila pošljejo SMS sporočilo, v katerem jih opozorijo na spremembo in navedejo neposredno elektronsko povezavo do objavljene spremembe na svoji spletni strani.

**po pooblastilu št. 0202-1/2013/10- z dne
20.6.2013
Mark Pohar
namestnik direktorja**