

Agencija za pošto in elektronske komunikacije
Republike Slovenije

**Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije**
Stegne 7, p.p. 418

1001 Ljubljana

Ljubljana, 24. 6. 2013

Prejeto: 26-06-2013	Št. 10
Št. zadeve: 0073-29/2013/3	Pril.: 1
Vrednost: —	Vred.: —

PREDMET: Predlogi in pripombe na osnutek predloga Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe
ZVEZA: Poziv objavljen na spletni strani Agencije, dne 27. 5. 2013

Spoštovani!

Združenje za informatiko in telekomunikacije v okviru Gospodarske zbornice v skladu s pozivom naslovnega organa, podaja predloge in pripombe na Splošni akt o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (v nadaljevanju: Splošni akt). Predlogi in pripombe so oblikovani znotraj Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij SOEK, ki deluje v okviru Združenja za informatiko in telekomunikacije.

1) pripombe na 4. člen/ (3) in (4) odstavkov

Predlagamo, da se tretji in četrti odstavek 4. člena spremenita kot sledi:

»(3) Če ta splošni akt ne določa drugače, mora Operater o nameravani spremembi naročnike obvestiti tudi s pisnim obvestilom.

(4) Šteje se, da je operater obveznost iz prejšnjega odstavka izpolnil, če je naročniku pisno obvestilo, v katerem ga je na spremembo opozoril in navedel povezavo do svoje spletne strani, kjer je objavljena sprememba, posredoval pred uveljavitvijo skupaj z računom za opravljene storitve. V primeru, ko operater račune naročnikom pošilja po elektronski poti, je lahko pisno obvestilo o nameravani spremembi pogojev iz naročniške pogodbe vsebovano v elektronskem računu.«

Obrazložitev:

Kot je smo operaterji že opozorili na javnem posvetovanju dne 10.6.2013, je pisno obveščanje naročnikov 30 dni pred uveljavitvijo spremembe pogojev naročniške pogodbe za operaterje tehnično neizvedljiv postopek. Namreč za to, da je lahko pisno obvestilo natisnjeno na računih, je potrebno cca 1 mesec pred pošiljanjem računov podati ustrezen tekst (nameravanih sprememb, ki še niti ni znan v tisti fazi), ki je potem upoštevan in natisnjen na računih. Takšno postopanje je potrebno zaradi ustrezne priprave, oblikovanja in tiskanja računov, ki terja svoj čas. V sled navedenem, bi morala družba cca 2 meseca pred uveljavitvijo sprememb že imeti pripravljeno strategijo sprememb cen in tudi že natančno odločitev in postopanje, kar je vsekakor omejujoče za fleksibilno in konkurenčno poslovanje ter prilagajanje trgu, ki v končni fazi rezultira v slabših pogojih za naročnike. Toliko prej operater tudi ne more imeti natančno definiranih sprememb. Vse navedeno pa za potrošnika oziroma naročnika nikakor ne more biti koristno tudi zato, ker bi bil o spremembi pogojev obveščen več kot 30 dni prej, torej cca 2 meseca prej, kar je očitno prezgodaj, kar bo prineslo še dodatne zaplete, ki bodo šli v škodo in nezadovoljstvo naročnikov, ki naj bi jim bila ta sprememba namenjena. Povprečen naročnik bo do dne uveljavitve spremembe oz. do dne, ko bo imel možnost od naročniške pogodbe odstopiti



(30 dni pred uveljavitvijo sprememb), na to že pozabil, odstop v prvih 30 dneh pa tudi ne bo mogoč pod pogoji, ki sicer veljajo za takšne primere.

Tu je potrebno poudariti tudi stroškovni vidik, saj za operaterje pisno obveščanje (npr. po pošti) pomeni dodaten strošek in torej dodatno obremenitev - posledično se to pozna tudi na slabši storitvi, ki jo operater lahko nudi naročniku.

Naj še dodamo, da so naročniki (potrošniki) zasičeni z vsemi možnimi obvestili tako, da upravičeno dvomimo, da bi še eno obvestilo doseglo želen učinek.

V sled navedenem predlagamo, da se izpusti 30 dnevno predhodno obveščanje pisno oz. na računih. Tudi sami si želimo doseči dobro uporabniško izkušnjo in zadovoljnega naročnika.

V kolikor bi lahko operater ustrezno umestil obvestilo na račun, ki ga naročnik prejme po objavi sprememb na internetni strani, potem je tako lahko naročnik ustrezno obveščen, prav tako operater ni prekomerno in neracionalno omejen v svojem poslovanju in odločitvah ter lahko fleksibilno in konkurenčno nastopa na trgu.

2) pripombe na 4. člen / (5) odstavke

Predlagamo, da se (5) odstavek briše ali je obveščanje preko SMS opsijsko tako, da se operater lahko odloči o ustreznosti tovrstnega obveščanja:

Operaterji, ki zagotavljajo storitve mobilne telefonije, lahko uporabnike svojih storitev, namesto na način opredeljen v tretjem ter četrtem odstavku tega člena, obvestijo o nameravani spremembi pogojev iz naročniške pogodbe tudi tako, da jim pošljejo SMS sporočilo, v katerem jih na spremembo opozorijo in navedejo povezavo do svoje spletne strani, kjer je objavljena sprememba.

Obrazložitev:

Obveščanje naročnikov na internetni strani, pisno in potem še preko SMS sporočil je vsekakor preveč obremenjujoče za naročnika, zato predlagamo da se predvidena možnost obveščanja preko SMS sporočil v celoti briše oziroma je takšno obveščanje zgolj opsijsko (operater oceni kdaj je tovrstno obveščanje potrebno, kot je to praksa nekaterih operaterjev že sedaj), v nadaljevanju pa navajamo nekatere dodatne argumente.

Od naročniške pogodbe lahko odstopi samo naročnik, medtem ko so uporabniki telefonskih števil, ki so sicer predmet naročniškega razmerja, tudi drugi, ki niso naročniki. Glede na navedeno, bi pošiljanje sms sporočil pomenilo, da tega prejmejo tudi osebe, ki sicer niso naročniki in tudi nimajo pravice uveljaviti odstopnega upravičenja, ker niso pogodbeni stranka – pošiljanje sms sporočil tem osebam je torej brezpredmetno. Še več, vse telefonske številke, ki so predmet naročniške pogodbe so lahko v uporabi drugih oseb in ne naročnika tako, da ga sms lahko tudi ne doseže.

Zastavlja se tudi vprašanje, zakaj naj bi za obveščanje naročnikov mobilnih storitev o spremembah pogojev iz naročniške pogodbe obstajali drugačni standardi obveščanja (splet, pisna sporočila ter SMS sporočila), medtem ko za naročnike ostalih operatorskih storitev zadošča le obveščanje preko spleta in pisnih sporočil. Takšno razlikovanje je brez izrecne zakonske podlage in bi se lahko pojmovalo tudi kot diskriminiranje naročnikov, ki ga Zakon o elektronskih komunikacijah in potrošniška zakonodaja (npr. Zakon o varstvu potrošnikov) prepovedujeta.

Pretekle izkušnje tudi kažejo, da so tovrstna sms sporočila iz strani naročnikov narobe ali slabo razumljena, saj rezultirajo tudi v tem, da se stranke oglasijo v poslovalnici, ker obvestilo razumejo kot povabilo na srečanje oz. kot njihov obveznost, da se zglasijo. Podariti moramo, da

imamo s pošiljanjem takšnih sporočil slabe izkušnje tudi v tem, da so ljudje zmedeni in na sploh sporočilo razumejo kot kakšen opomin ali pa njihovo obveznost, zato sledi poplava klicev, ker želijo pojasnilo za kakšno njihovo obveznost gre (to na strani operaterja potegne za sabo tudi logistične probleme in posledično večje stroške).

V vsakem primeru pa so sms sporočila, ob poplavi vseh ostalih takšnih in drugačnih sporočil in obvestil, prej naročnikom (uporabnikom) v napoto kot pa v korist. Gre že za tako imenovani spam, kar je za naročnike moteče in odveč.

Nekateri operaterji sicer prakticiramo pošiljanje sms sporočil ob določenih spremembah za katere ocenijo, da je to koristno in potrebno, kljub temu da se vnaprej zavedamo negativnega odziva. Smatramo pa, da pošiljanje sms sporočil ni predmet normativnega urejanja, pač pa naj ostaja v domeni operaterja, ki lahko oceni kdaj je pošiljanje tovrstnih sporočil koristno in učinkovito. Poleg tega so naročniki dovolj obveščeni že z objavo na internetni strani in pisno, kot zgoraj predlagano.

3) pripombe na 5. člen / (1) odstavek

Predlagamo, da se prvi odstavek 5. člena spremeni tako kot sledi:

»(1) Obvestilo iz prvega odstavka 4. člena mora vsebovati navedbo spremembe pogojev iz naročniške pogodbe ter navedbo, s katerim dnem bo sprememba pogojev začela veljati.«

Obrazložitev:

Ob obsežnejših in kompleksnih spremembah so pojasnila težko natančna in jasna – vodijo v dodatne, obsežne dokumente, ki jih naročniki oz. potrošniki (izhajajoč iz prakse) ne berejo. Torej, gre za dodaten dokument, ki nima učinka in ni smiseln. Nazoren primer je sprememba splošnih pogojev zaradi uveljavitve ZEKom-1, ki je terjala tudi prilagoditev terminologije in usklajitev stavkov, čeprav se vsebina v določenem delu ni spreminjala, natančen opis sprememb pa bi v bistvu terjal pojasnilo vsake točke splošnih pogojev, to je v čem se je spremenila vsebinsko in kako se to odraža na besedilu. S tem ko obdržimo v določbi zgolj opis sprememb lahko operaterji navajamo konkretne spremembe, ko je to racionalno in opis sprememb, ko bi natančno navajanje vodilo v neracionalno in nesmiselno pojasnjevanje (ki nikakor ne more biti v korist ali v pomoč naročniku).

Lep pozdrav!

Dušan Zupančič

Direktor Združenja za informatiko in telekomunikacije pri GZS

Špela Dekleva

Predsednica Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij SOEK pri ZIT, GZS