

Obrazložitev k Splošnemu aktu o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe

Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012; v nadaljevanju: ZEKom-1) v drugem odstavku 129. člena določa, da morajo biti naročniki o vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, obveščeni najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb.

Številni predlogi za rešitev spora, ki jih na agencijo vlagajo končni uporabniki, kažejo na to, da je sprememba splošnih pogojev operaterja, cenika, obsega in kakovosti storitev, ki so predmet naročniške pogodbe, v večini primerov objavljena zgolj na spletni strani operaterja, tako da se naročniki, ki spletne strani operaterja ne spremljajo, ne uspejo pravočasno seznaniti z nameravanimi spremembami pogojev iz naročniške pogodbe, posledično pa ne uspejo v roku izkoristiti pravice do odstopa od naročniške pogodbe brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni, za primer, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo.

Ker drugi odstavek 129. člena ZEKom-1 predvideva, da lahko agencija s splošnim aktom predpiše obliko in način objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe, je agencija na podlagi prej navedenega pripravila predlog splošnega akta.

Predlagano besedilo splošnega akta najprej definira pogoje iz naročniške pogodbe, ki poleg splošnih pogojev operaterja, cenika, obsega in kakovosti storitev, ki so predmet naročniške pogodbe, obsega tudi vse ostale pogoje iz naročniške pogodbe, določene v prvem odstavku 129. člena ZEKom-1. Predlog splošnega akta nadalje specificira načine, na katere mora operater naročnike obvestiti o vsaki spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (poleg objave na spletni strani, mora operater o nameravani spremembi pogojev iz naročniške pogodbe seznaniti tudi pisno, v posebnem obvestilu, ki je lahko tudi del računa). Predlog splošnega akta za mobilne operaterje predpisuje tudi pošiljanje posebnega SMS sporočila za tovrstne primere.

V zvezi z obliko obvestila pa predlog splošnega akta predvideva, da mora obvestilo vsebovati natančen in jasen opis spremembe pogojev iz naročniške pogodbe in navedbo, s katerim dnem bo sprememba pogojev pričela veljati. Poleg navedbe, v katerem delu se posamezno pogodbeno določilo spreminja, mora operater zagotoviti tudi prečiščeno različico besedila pogodbenega določila, ki se spreminja. Prav tako mora biti skladno s predlogom besedila v obvestilu med drugim navedeno, da lahko naročniki za dodatne informacije in pojasnila v zvezi z najavljeno spremembo pokličejo na operaterjevo brezplačno telefonsko številko za pomoč uporabnikom in se obrnejo na zaposlene v poslovnih enotah operaterja.