



- **Aplikacije Moj Si.mobil:** preko portala Moj Si.mobil ima uporabnik možnost spremljanja trenutne porabe, po posameznih postavkah opravljenih storitev. Prav tako ima uporabnik preko portala možnost spremljanja analize porabe preteklih obračunskih obdobj in ta način optimizirati svojo porabo.
- **Klic na brezplačno številko za pomoč uporabnikom 040 404 040**
- **Na prodajnih mestih**

## 2. Glede dodatnih storitev je uporabnikom na voljo:

- **Dnevni limit klicev na komercialne 090 številke:** stranka prejme opozorilni SMS pri porabi 35 EUR/dnevno, blokada pri dosegu dnevnega limita 50 EUR/dnevno; blokada je vključena za vse uporabnike.
- **Možnost blokade storitev Moneta, Polni in Si.nakup**
- **Možnost blokade komercialnih sporočil**
- **Klicanje na 090 komercialne številke v in iz tujine zaradi varnosti in morebitnih neželenih visokih stroškov ni možno. Prav tako ni možno klicati na tuje komercialne številke**
- **Uporabniki imajo možnost blokade na storitev 090 komercialne številke:** to pomeni blokado na vse številke s predpono 090.

## 3. V letu 2012 smo v Si.mobilu uvedli storitev »Podatkovni prenos BREZ SKRBI«, z namenom obvarovanja uporabnikov pred nepredvidljivo visokimi računi, pa tudi z namenom izobraževanja o novih tehnologijah, delovanju in uporabi mobilnega interneta ter predstavitvi opcij, ki jih dajemo uporabnikom na voljo. Novosti so sledeče:

- **Poročanje o preneseni količini podatkov v realnem času:** Pri dosedanjem poročanju o preneseni količini podatkov so se podatki osveževali enkrat dnevno. Po novem se podatki osvežujejo v realnem času in uporabnik ima vedno možnost vpogleda v dejansko prenesene količine preko vseh kanalov.
- **Avtomatično opozarjanje o porabi preko sporočil SMS:** Uporabniki, ki imajo v svojem naročniškem razmerju vključen tudi zakup prenosa podatkov, prejmejo sporočilo SMS, ko porabijo 80 % zakupljene količine in ko porabijo celotno količino podatkov v zakupu.
- **Omejevanje hitrosti prenosa pri 50 MB plačljivega prenosa:** V kolikor uporabnik prenese za 50 MB podatkov, ki se plačujejo po porabi, se hitrost prenosa podatkov

samodejno zmanjša na 64 kbit/s (nadaljnja poraba je brezplačna!), uporabnik pa je o zmanjšanju hitrosti obveščen tudi preko sporočila SMS.

4. Za namen **zniževanja stroškov porabe v tujini**, je uporabnikom na voljo:

- **Limit prenosa podatkov v tujini:** s 1. 7. 2012 limit v višini 60 EUR velja povsod po svetu. Stranka lahko limit za prenos podatkov v tujini tudi po želji poveča ali izklopi. Ko je limit dosežen 80%, je stranka obveščena z SMS obvestilom in odpre se posebno pojavno okno, če/ko je brskalnik odprt. Ko stranka doseže 100% je prav tako obveščena (SMS, pojavno okno) in blokirana za nadaljnjo uporabo do naslednjega obračunskega cikla.
- **Spletna stran Tujina Brez skrbi:** Uporabniki lahko na spletni strani <http://tujinabrezskrbi.simobil.net> spremljajo svojo porabo izven ali znotraj zakupljene količine, pregledujejo ponudbo, cene ipd. Obisk mobilne spletne strani je iz tujine brezplačen za vse Si.mobilove uporabnike.
- **Preverjanje porabe prenosa podatkov preko SMS sporočila:** Porabnik lahko pošlje SMS sporočilo, za informacije o skupnem seštevku porabe za storitve podatkovnega gostovanja v tujini, s ključno besedo TUJINA DATA na številko 4040.
- **Brošura z nasveti za potovanje:** Si.mobil je izdal brošuro z nasveti za potovanje, ki je dostopna na spletni strani. Prav tako, jo je možno dobiti na prodajnih mestih v času pred in med poletnimi počitnicami.
- Stranka lahko nastavi **blokada na vse dohodne klice**, ko se nahaja v tujini.
- **Možnost blokade prenosa podatkov v tujini na centrali:** v kolikor stranka storitve ne želi uporabljati.
- **Uporabnikom so na voljo različne opcije:** Opcija Tujina 30/100/200 – za odhodne in dohodne klice v tujini, Opcija Tujina SMS – za poslane SMS-e v tujini, Tarifa SVET, Opcije Blackberry/Mobilni internet Tujina. Opcije omogočajo zakup podatkov po veliko nižji ceni na enoto. Ko je opcija za prenos podatkov porabljena, stranka prejme SMS sporočilo, o porabljeni količini.
- **Prejeta obvestila ob doseženem limitu so brezplačna**

5. V kolikor uporabnik v Sloveniji preseže zakupljene količine v posameznem naročniškem paketu ima **možnost vključitve dodatnih opcij in s tem nadgraditi svoj naročniški paket** (Opcije Mobilni internet, Opcija Sporočila 101/1001, s 1. 2. 2013 pa je uporabnikom na voljo tudi Opcija Klici 101).

- **Novi paketi in opcije Mobilni internet:** prvi smo leta 2011 uvedli ponudbo paketov, pri katerih po porabljeni količini vključenih podatkov ustavimo stroške. To pomeni, da uporabnik plača le mesečno naročnino in nič več, še vedno pa lahko ob zmanjšani hitrosti uporablja dostop do interneta.

- **Mobilni internet brez skrbi:** tudi vso preostalo ponudbo starejših paketov in opcij smo prilagodili tako, da uporabnik lahko v Si.mobilovem omrežju mobilni internet uporablja brez skrbi.
- 6. Poleg vsega naštetega pa porabo uporabnikov spremlja tudi **Oddelek za preprečevanje zlorab**. V kolikor se pri posameznem uporabniku zazna povišana poraba v posameznem obračunskem obdobju, se uporabnika obvesti preko poslanega SMS obvestila ali klica. **Lahko pa se uporabniku tudi omeji uporaba storitev**, če le ta nesorazmerno presega običjano porabo uporabnika ter se o uvedeni omejitvi takoj obvesti uporabnika.
- 7. Na segmentu mladih smo **ponudili paket ORTO SMART**, ki zajema neomejeno kvoto poslanih SMS/MMS sporočil in klicev v Si.mobilovem omrežju. Na ta način smo **omogočili izbiro naročniškega paketa, ki v največji meri pokriva njihove potrebe**.
- 8. Stranke obravnavamo individualno in jim svetujemo izbiro naročniškega paketa in morebitne dodatne opcije skladno z njihovimi navadami, v luči najnižjih stroškov. Strankam, ki želijo popoln nadzor nad porabo pa svetujemo predplačniške – SIMPL pakete.
- 9. **Kalkulator prenosa podatkov:** uporabnik lahko na podlagi kalkulatorja izračuna, kako velik paket za prenos podatkov potrebuje.
- 10. **Brezplačni preizkus:** Vsem novim naročnikom na paketih Mobilni internet ponujamo 3-dnevni brezplačni preizkus.
- 11. **SIMPLnet in ORTONet paketa** sta prav tako ustvarjena na podlagi iniciative Mobilni internet brez skrbi, kjer uporabnik po porabljeni količini nima dodatnih stroškov.
- 12. **SIMPL KIDZ:** posebno skrb namenjamo najmlajšim. Ustvarili poseben paket SIMPL KIDZ, ki vključuje številne varovalke, zaradi katerih so starši lahko brez skrbi: blokada komercialnih števil in neprimernih vsebin, možnost izklopa prenosa podatkov, obveščanje o stanju na računu...
- 13. **Si.naIP:** uporabnikom omogočamo tudi internetno telefonijo, pri kateri ohranijo svojo obstoječo številko in tudi iz tujine kličejo z domačimi tarifami, kar ponovno prispeva k zniževanju stroškov uporabnikov.
- 14. **Paketi ZATE, ORTO in PODJETNI** vključujejo izbrane količine storitev, ki uporabnikom zmanjšujejo stroške in omogočajo boljše načrtovanje porabe. Ob tem paketi ZATE omogočajo tudi prenos neporabljenih minut v naslednji mesec.

Celotna naša ponudba je ustvarjena tako, da preprečuje nastajanje visokih računov. S tem tudi zmanjšujemo potrebo po dodatnih izpostavitvah in opozarjanjih na prodajnih mestih, kjer uporabnik že tako prejme izjemno veliko količino novih informacij.

Podajamo tudi nekaj pripomb, predlogov in dopolnitev:

## **V. Zagotavljanje informacij o porabi**

Spremljanje v realnem času omogočamo v skladu z EU roaming regulativo. Spremljanje v realnem času za prav vse storitve bi pomenil strošek nadgradnje sistemov, ki bi zahtevale izredno visoke vložke. Prepričani smo, da je ta zahteva povsem nesorazmerna z dobrobitjo, ki bi jo to omogočilo, obenem pa navedeni ukrepi, ki jih že delamo s tem namenom ob vseh omejitvah zadostujejo. Nenazadnje lahko o tem poda mnenje tudi Agencija s katero pri reševanju uporabniških sporov odlično sodelujemo. Predlagamo, da se zahteva spremljanja in obračunavanja v realnem času omili, saj pomeni nesorazmerno breme za operaterje glede na morebitne koristi, ki bi jih to prineslo. Ob tem pa je potrebno upoštevati kaj vse je Si.mobil že uvedel s povsem istim namenom.

## **VIII. Brezplačni ukrepi operaterjev za preprečevanje bill shocka**

Simobil ima vzpostavljen sistem spremljanja trenutne porabe. Stranke so o povišani porabi obveščene preko SMS oz. klica. V primeru klica stranko obvestimo o razlogu povišane porabe. Stranki se lahko tudi omeji uporaba določenih storitev. Limit stranke se določi na podlagi povprečne porabe v preteklosti. Podpisovanje aneksov bi stvar otežilo tako strankam, kot nam. Dokler stranka ne bi podpisala aneksa, bi stranko obveščali o povišani porabi, kar pa je lahko v nedogled. Predlagamo spremembo besedila z navedenim problemom v mislih.

## **IX. Določbe v splošnih pogojih operaterja<sup>1</sup>**

V osnutku priporočila je med drugim navedeno tudi, da bi naj operaterji v svojih splošnih pogojih uredili tudi zelo široko vsebino priporočila. Tukaj gre za zelo podrobno ureditev določenega področja, ki po našem mnenju tako podrobno urejeno ne sodi v splošne pogoje. Če bi se pri vseh področjih spuščali v takšne podrobnosti in vse urejali v splošnih pogojih, bi ti kmalu postali tako obsežni, da jih ne bi prebrala več nobena stranka.

Splošni pogoji vseh operaterjev so že sedaj kar obsežni in mogoče za veliko strank nepregledni. Določitev vseh teh podrobnosti v splošnih pogojih bi povzročila samo še večjo nepreglednost pogojev. Dodatno veliko strank po naših izkušnjah splošnih pogojev sploh ne prebere, zato menimo, da navedba vseh teh podrobnosti v splošnih pogojih ne bi privedla do iz vaše strani željenega učinka.

Dodatno bi želeli opozoriti tudi na precej zapleten postopek spreminjanja splošnih pogojev in posledice, ki iz tega izhajajo v skladu z ZEKom-1.

Glede na vse navedeno menimo, da bi bilo veliko bolj učinkovito in uporabnikom prijazneje, če bi postopek preprečevanja izredno visokih zneskov, način spremljanja porabe, način obveščanja in drugo zahtevano napisali na spletni strani in ne v splošnih pogojih. Na ta

---

<sup>1</sup> Pomotoma v Predlogu zapisano kot točka XI.

način bi se z vsebino seznanilo tudi več ljudi, kot če bi to pisalo nekje v splošnih pogojih.

## **XII. Obveščanje končnih uporabnikov o ravnanju v skladu s priporočilom**

V priporočilu je nadalje določeno, da bi se morali operaterji pri vsakem sklepanju naročniških pogodb in pri prodaji svojih storitev ter opreme sklicevati na priporočilo. Ta zahteva je izredno široka in predstavlja nesorazmerno obremenitev za operaterja. Predlagamo, da na spletni strani objavimo povezavo do priporočila in na ta način uporabnike obveščamo o vsebini priporočila.

V Si.mobilu se globoko zavedamo pomena tematike Predloga za naše končne uporabnike. Ravno zato že leta (in tudi brez zakonskih obveznosti ali priporočil Agencije in drugih organov) izvajamo celo vrsto ukrepov s povsem enakim ciljem, kar smo prepričani, da lahko potrdi tudi Agencija sama. Obenem bi izpostavili glavno skrb glede Predloga. Na mestu je skrb ali ne gre v primeru tega Predloga za preveliko normiranje, ki bo imelo nasprotno učinke od željenih? Glavni cilj nas vseh so vsekakor zadovoljni končni uporabniki, ki ne bodo izpostavljeni t.i. bill shock-om. To vsekakor delamo vsakodnevno s številnimi našimi ravnanji.

S spoštovanjem,  
Marko Anžič



 **si.mobil** d.d.  
02