



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Na podlagi tretjega odstavka 132.a člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19, 81/2015 in 40/2017) Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije izdaja naslednji

Splošni akt o spremljanju in nadzoru porabe podatkovnih storitev

1. člen (vsebina akta)

Ta splošni akt natančneje ureja način izvajanja spremljanja in nadzora porabe podatkovnih storitev na podlagi tretjega odstavka 132.a člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19, 81/2015 in 40/2017; v nadaljnjem besedilu: zakon).

2. člen (namen in uporaba akta)

Ta splošni akt določa mehanizme, ki jih morajo operaterji brezplačno zagotoviti vsem svojim uporabnikom oziroma naročnikom z namenom spremljanja in nadzora porabe podatkovnih storitev. Operater lahko z namenom višje stopnje zaščite naročnika v mehanizmu vključi tudi druge elektronske komunikacijske storitve, kot so na primer klici, SMS sporočila in podobno.

Ta splošni akt se uporablja, kadar se podatkovne storitve obračunavajo po porabi.

Ta splošni akt ne omejuje operaterjev, da zagotovijo tudi druge (ne nujno brezplačne) mehanizme, ki v tem splošnem aktu niso zajeti.

Določbe tega splošnega akta se uporabljajo pri uporabi podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije in ne glede na to, v katerem omrežju uporabnik uporablja podatkovne storitve (tj. v domačem omrežju oziroma v omrežju ponudnika nacionalnega gostovanja).

3. člen (pomen izrazov)

Izrazi uporabljeni v tem splošnem aktu imajo naslednji pomen:

1. Agencija je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.



2. Uporabnik oziroma uporabnica podatkovnih storitev (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) je vsaka fizična oseba, ki preko javnih elektronskih komunikacijskih storitev uporablja podatkovne storitve.
3. Podatkovne storitve so storitve, ki uporabniku omogočajo prenos podatkov z uporabo omrežja operaterja. V smislu določil tega splošnega akta se kot podatkovne storitve štejejo tiste, kjer je način zaračunavanja takšen, da se poraba podatkovnih storitev zaračuna po porabi, na enoto.
4. Finančna meja je stroškovno določena meja, ob dosegu katere mora operater naročniku onemogočiti nadaljnje podatkovne storitve.
5. Količinska meja je meja, izražena v količini podatkov, ki ustreza finančnemu znesku, kot določenemu za finančno mejo, in ob dosegu katere mora operater naročniku onemogočiti nadaljnje podatkovne storitve.

Ostali izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v zakonu, razen, če so definirani v splošnem aktu samem ali iz besedila splošnega akta izhaja kaj drugega.

4. člen

(vzpostavitev mehanizma za nadzor porabe)

Operaterji morajo vzpostaviti mehanizem, ki ob doseženi meji porabe onemogoči nadaljnjo porabo podatkovnih storitev (blokada prenosa podatkov) dokler naročnik ali uporabnik ne dovoli nadaljevanja porabe podatkovnih storitev.

Mehanizem za nadzor porabe iz prvega odstavka tega člena operater zagotovi brezplačno.

5. člen

(določitev meje porabe)

Meja porabe se določi količinsko (količinska meja) ali finančno (finančna meja) in velja za porabo v obračunskem obdobju.

Operater mora naročniku omogočiti, da mejo porabe določi sam.

Če naročnik meje porabe ne določi sam, mora operater naročniku, ki je potrošnik, onemogočiti nadaljnjo porabo podatkovnih storitev, ko strošek porabe storitev v obračunskem obdobju doseže največ 20,00 EUR z DDV. Za naročnike, ki niso potrošniki, mora operater nadaljnjo porabo onemogočiti, ko poraba storitev doseže največ 100,00 EUR z DDV v obračunskem obdobju.

Če operater v skladu s prvim odstavkom 2. člena tega splošnega akta v mehanizem za nadzor porabe poleg podatkovnih storitev vključi tudi druge elektronske komunikacijske storitve, veljajo meje iz

prejšnjega odstavka za vse tako vključene storitve.

Operater, ki bo naročnikom omogočal količinsko mejo, mora le-to postaviti največ v količini podatkov, ki ustreza finančnemu znesku, kot določenemu za finančno mejo.

Naročnik se lahko odloči, da ne želi uporabljati nobene meje porabe. Operater temu naročniku ne izvede blokade prenosa podatkov.

Naročnika iz prejšnjega odstavka mora operater na način iz 6. člena tega splošnega akta obvestiti o doseženi meji (ne pa tudi onemogočiti nadaljnega podatkovnega prometa), razen, če naročnik eksplicitno izrazi zahtevo, da tovrstnih obvestil ne želi prejemati.

Operater mora naročniku zagotoviti možnost, da kadarkoli brezplačno prek SMS sporočila, elektronske pošte, spletnega portala, mobilne aplikacije oziroma s klicem v klicni center operaterja spremeni ali izklopi oziroma ponovno vklopi mejo porabe. V kolikor naročnik zahteva ponoven vklop meje porabe, mu mora operater na podlagi podane zahteve mejo vklopiti najkasneje v roku enega delovnega dne od dne, ko je zahteva za vklop podana.

6. člen (obveščanje)

Uporabnika, katerega poraba bo dosegla mejo porabe, mora operater nemudoma obvestiti prek SMS sporočila. Če uporabnik uporablja izključno podatkovne storitve (tj. storitev mobilnega interneta) ga mora operater obvestiti prek pojavnega okna oziroma prek SMS sporočila na kontaktno številko, ki jo v naročniški pogodbi navede naročnik.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka, se lahko operater in naročnik ob podpisu naročniške pogodbe dogovorita tudi za drugačen način obveščanja, ki ga mora naročnik po predhodni seznaitvi izrecno pisno potrditi.

Če uporabnik in naročnik nista ista oseba, mora operater obveščati tudi naročnika, v kolikor je tako dogovorjeno med naročnikom in operaterjem.

Vsa obvestila so za uporabnika oziroma naročnika brezplačna.

7. člen (opozorilo)

Operater mora na način iz prejšnjega člena naročnika oziroma uporabnika opozoriti najkasneje v

trenutku, ko poraba podatkovnih storitev doseže 80 % meje porabe.

V obvestilu mora operater jasno navesti, da je poraba dosegla 80 % meje porabe in da bo v primeru, ko bo meja porabe dosežena, izvedena blokada prenosa podatkov.

8. člen (izvedba blokade)

Ko poraba v obračunskem obdobju doseže mejo porabe, mora operater nemudoma izvesti blokada in o tem istočasno obvestiti uporabnika oziroma naročnika na način iz 6. člena tega splošnega akta.

V obvestilu o izvedeni blokadi mora operater uporabnika oziroma naročnika seznaniti z možnostjo nadaljnje uporabe storitev in s ceno podatkovnega prometa.

Uporabnik, ki želi kljub doseženi meji porabe še naprej uporabljati podatkovne storitve, mora to operaterju izrecno potrditi. Za potrebe potrditve mora operater uporabniku v obvestilu o izvedeni blokadi omogočiti povraten kanal, prek katerega lahko uporabnik potrdi nadaljnjo uporabo storitev.

Če uporabnik potrdi nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev, mu operater s povratnim obvestilom sporoči, da mu je omogočena nadaljnja uporaba podatkovnih storitev.

Brez potrditve uporabnika operater do konca obračunskega obdobja ne sme omogočiti nadaljnje uporabe podatkovnih storitev.

Ne glede na določbo tretjega in četrtega odstavka tega člena lahko naročnik ob sklenitvi naročniškega razmerja izbere, da se poraba podatkovnih storitev ob doseženi meji porabe do konca obračunskega obdobja ne sme nadaljevati.

Blokada prenosa podatkov mora biti ob doseženi meji porabe izvedena nemudoma in ne glede na to ali je prenos podatkov v teku oziroma neodvisno od tega ali je seja s strani uporabnika prekinjena ali ne.

9. člen (paketi z zakupljeno količino podatkov)

Pri paketih, ki že v ceni mesečne naročnine vključujejo določeno količino za prenos podatkov, se lahko podatkovni promet prične zaračunavati šele po porabi zakupljene količine. V tem primeru mora operater uporabnika najkasneje v trenutku, ko poraba podatkovnih storitev doseže 80 % zakupljene količine opozoriti na način iz 6. člena tega splošnega akta.

V obvestilu mora operater jasno navesti, da je poraba dosegla 80 % zakupljene količine in ga seznaniti s ceno, ki bo zaračunana po doseženi zakupljeni količini.

V trenutku, ko uporabnik v celoti porabi v paket vključeno količino podatkov, ga mora operater o tem obvestiti ter seznaniti s ceno podatkovnega prometa, ki se mu bo v nadaljevanju zaračunavala in z načinom, kako lahko onemogoči nadaljnji podatkovni promet.

Ko poraba v obračunskem obdobju doseže mejo porabe, mora operater nemudoma izvesti blokado in o tem istočasno obvestiti uporabnika oziroma naročnika na način iz 6. člena tega splošnega akta.

V primerih, ko je na paket z zakupljeno količino podatkov vezanih več uporabnikov, ki si med seboj delijo zakupljeno količino, mora operater obvestiti vse uporabnike vključno z naročnikom paketa. Nadaljnji prenos podatkov po izvedeni blokadi ob doseženi meji porabe lahko potrdi samo naročnik, tj. nosilec naročniškega razmerja.

10. člen (spremljanje porabe)

Za potrebe izvajanja tega splošnega akta morajo operaterji porabo podatkovnih storitev spremljati in obračunavati v realnem času.

Uporabniki oziroma naročniki morajo imeti možnost sprotne spremljanja porabe prek njim enostavno dostopnih in brezplačnih kanalov (npr. prek spletne aplikacije ali aplikacije na mobilnem telefonu, s pošiljanjem ukaznih nizov oziroma SMS sporočil, s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom, na prodajnem mestu operaterja).

11. člen (zagotavljanje informacij)

Operater mora ves čas trajanja naročniškega razmerja uporabnikom na enostaven, pregleden in lahko dostopen način zagotoviti jasne in razumljive informacije o spremljanju in nadzoru porabe podatkovnih storitev, najmanj pa o:

- finančni oziroma količinski meji porabe,
- možnostih spremembe višine oziroma izklopa/ponovnega vklopa meje porabe,
- možnosti onemogočene porabe podatkovnih storitev ob doseženi meji porabe do konca obračunskega obdobja,
- mehanizmih za spremljanje in nadzor porabe podatkovnih storitev,
- posledicah nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitev, ki se pojavljajo



- pri pametnih telefonih in kako ukrepati,
- cenah in stroških uporabe podatkovnih storitev,
- ukrepih, ki omogočajo sprotno spremljanje in nadzor porabe,
- načinih, s katerimi lahko sami preprečijo previsoko porabo podatkovnih storitev (npr. izklop samodejnega posodabljanja aplikacij, ročna izbira operaterja, ipd.).

Na smiselno enak način mora operater ob sklenitvi naročniške pogodbe informacije zagotoviti tudi naročniku.

Informacije iz prvega odstavka tega člena morajo biti navedene v javno objavljenih splošnih pogojih, na vidnem in lahko dostopnem mestu na spletnih straneh operaterjev ter objavljene v poslovalnicah operaterjev.

Poleg navedenih informacij iz prvega odstavka, mora operater na svoji spletnih straneh in na vidnem mestu v svojih poslovalnicah objaviti informacije o tem, da meja porabe velja za skupno porabo znotraj določenega obdobja, kako mehanizem meje porabe deluje, na kakšen način lahko kljub upoštevanju meje porabe uporabnik oziroma naročnik nadaljuje z uporabo storitev, kaj se zgodi z že prenesenimi podatki v kolikor seja ob izvedeni blokadi še ni bila zaključena, in druge, za uporabnika oziroma naročnika pomembne podatke, vezane na mejo porabe.

12. člen (spremembe splošnih pogojev)

Operaterji morajo objaviti spremembe pogojev o možnostih spremljanja in nadzora porabe podatkovnih storitev, ki so potrebne zaradi uveljavitve tega splošnega akta, ter o spremembah obveščati naročnike v skladu z veljavnimi predpisi.

13. člen (prehodne in končne določbe)

Ta splošni akt prične veljati naslednji dan po objavi, uporabljati pa se začne štiri (4) mesece po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.