



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Obrazložitev k predlogu spremembe Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe

Svet za elektronske komunikacije je Agenciji predložil predlog za spremembo Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (Ur. l. RS, št. 62/13, v nadaljevanju: splošni akt), ker je v zadnjem času opazil, da uporabniki niso na dovolj pregleden način seznanjeni s spremembami pogojev glede svojih naročniških paketov. Nekateri operaterji obvestila o spremembah pošiljajo kot del ponudbe novih paketov, naprav ali storitev. Omenjena obvestila se pojavljajo tudi v slabo označenih delih drugih obvestil ali računov. Pri naročnikih, ki prejema račune po pošti, se po sedanjih praksi obvestilo navadno pojavlja za računom na zadnji strani, ki je uporabniki navadno ne preverjajo.

Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B, 54/14 - odl. US in 81/15; 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 in da lahko agencija s splošnim aktom predpiše obliko in način objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe. Agencija je preučila predlog Sveta za elektronske komunikacije in ocenila, da obstoječa ureditev naročnikom ne zagotavlja obveščenosti v zgornjem roku, zato je pripravila predlog spremembe 4. člena splošnega akta.

Agencija je dopolnila 2. odstavek 4. člena splošnega akta tako, da mora operater na spletni strani zagotoviti poseben zavihek »Spremembe pogodbenih pogojev«, do katerega se dostopa neposredno iz glave glavne spletne strani operaterja. Ta zavihek mora na pregleden način vsebovati seznam vseh aktualnih in preteklih sprememb pogodbenih pogojev ter povezave do obvestil, katerih oblika mora ustrezati obliki, ki je definirana v 5. členu tega splošnega akta. S tem se bo zagotovila objava preglednih, primerljivih in posodobljenih informacij za končne uporabnike. Trenutno imajo operaterji te informacije objavljene na različnih mestih, kar ni pregledno in transparentno. Z objavo zavihka v glavi glavne spletne strani operaterja bodo naročniki hitro našli željene informacije o vseh spremembah pogodbenih pogojev (npr. tako o spremembah cen, kot tudi o spremembah programskih shem, paketih ponudb, ipd.). K preglednosti bo prispevala tudi poenotena oblika objave sprememb pri vseh operaterjih.

Agencija s spremembo 3., 4. in 5. odstavka 4. člena splošnega akta predlaga štiri načine obveščanja o spremembah pogojev. V vsakem primeru mora operater poslati naročniku



obvestilo najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb, ne glede na način obveščanja. Primarno operater naročniku, če ima njegov elektronski naslov, pošlje elektronsko sporočilo. Druga možnost je obveščanje preko SMS sporočila, v kolikor operater razpolaga z mobilno številko naročnika. V SMS sporočilu operater opozori na spremembo pogojev in hkrati navede neposredno elektronsko povezavo na spletno stran, kjer so te spremembe objavljene. Tretja možnost je obveščanje preko uporabniškega portala, če je naročnik registriran uporabnik tega portala in portal omogoča avtomatizirano obveščanje (ti. potisno sporočilo oz. push notification). Če operater naročnika ne more obvestiti na nobenega od teh treh načinov, mora naročniku poslati pisno obvestilo v fizični obliki, ki je samostojno in brez drugih vsebin, lahko pa se nahaja v ovojnici skupaj z računom. V primeru, če operater naročniku pisno obvestilo pošlje skupaj z računom, mora pri tem, ne glede na obračunsko obdobje naročnika, zagotoviti, da je naročnik o spremembi seznanjen vsaj 30 dni pred uveljavitvijo.

Agencija meni, da bi si morali operaterji v dobi digitalizacije prizadevati poslovati elektronsko. Operaterjem s takim načinom obveščanja ne nastanejo nesorazmerni stroški. Z ločenim obvestilom, ki ne bo vsebovalo drugih vsebin (npr. oglasnih sporočil), se bo zagotovila večja preglednost in naročnikom bo bolj jasno predstavljeno, da bo prišlo do sprememb pogodbenih pogojev. Naročniki, ki prejemajo račune po elektronski pošti, bodo prav tako bolj jasno obveščeni, še posebno v primerih, ko prejemajo elektronski račun neposredno v spletno banko, kjer račun le potrdijo.

Operater naročnika obvesti na način, ki ga naročnik izbere za način komunikacije. Agencija zato predvideva prehodno obdobje, v katerem bodo operaterji naročnike pozvali, da se izjasnijo, na kateri način želijo biti obveščeni o spremembah pogojev iz naročniške pogodbe, in jih opozorili, da jim bodo, če se ne bodo o tem izjasnili, obvestila pošiljali na enega izmed načinov, ki ga bodo v pozivu jasno navedli. Glede poziva naročnikov je prehodna določba odprta, operaterji naj v javnem posvetovanju podajo svoje predloge. Po mnenju Agencije mora vsebovati način obveščanja, ki se ga jasno specifikira (preko elektronske pošte z navedbo elektronskega naslova, na katerega bodo obvestilo poslali, ali preko SMS sporočila z navedbo telefonske številke, na katero bodo obvestilo poslali, ali preko portala, ki ga uporablja naročnik z določenim uporabniškim profilom, ali obveščanje v fizični obliki z navedbo naslova prejemnika). V pozivu mora operater jasno navesti, kam naj naročnik posreduje podatek o izbranem načinu komunikacije (npr. s klicem v klicni center, prek elektronske pošte, s podpisom obrazca, ki naj ga vrne operaterju na njegov naslov, ipd.).