



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0040-22/2017/8

Datum: 4. 8. 2017

Zadeva: Odgovori na pripombe k predlogu Splošnega akta o spremembah Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi splošnih pogojev iz naročniške pogodbe

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je po pobudi Sveta za elektronske komunikacije (dalje: SEK) pripravila predlog Splošnega akta o spremembah Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi splošnih pogojev iz naročniške pogodbe, ki ga predvideva 2. odstavek 129. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15, v nadaljevanju: ZEKom-1). Predlog je dne 21. 6. 2017 na podlagi 204. člena ZEKom-1 objavila na svoji spletni strani¹ ter obenem pozvala zainteresirano javnost, naj najkasneje do dne 21. 7. 2017 poda svoje pripombe oziroma morebitne predloge in mnenja.

Agencija je do poteka roka prejela pripombe in mnenja Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij pri Gospodarski zbornici Slovenije (v nadaljevanju: SOEK) in družbe T-2 d.o.o. (v nadaljevanju: T-2) in jih dne 25. 7. 2017 objavila na svoji spletni strani².

V nadaljevanju Agencija povzema prejete pripombe in objavlja odgovore nanje, vključno z navedbo načina, kako so bili upoštevani, oziroma razlogov, zaradi katerih niso bili upoštevani.

Pripombe z odgovori:

SOEK poziva Agencijo, da pojasni, na čem temelji ocena SEK-a, da uporabniki niso na dovolj pregleden način seznanjeni s spremembami pogojev iz naročniške pogodbe - zaradi neustrezne podzakonske ureditve ali zaradi dejanskega izvajanja operaterjev. Pogreša predstavitev analize, ki je SEK pripeljala do navedenega zaključka, saj meni, da operaterji zagotavljajo bistveno več, kot je določeno v trenutno veljavnem splošnem aktu. SOEK tudi dodaja, da je velika večina sprememb objavljena v medijih in da iz kvartalnih poročil Agencije izhaja, da je število uporabniških sporov na temo spremembe pogojev zelo majhno. Na podlagi navedenega je mnenja, da so predvidene spremembe preobsežne.

Agencija odgovarja, da za spremembo splošnega akta ni potrebna izvedba posebne analize ali raziskave, poudariti pa želi, da je napačen zaključek SOEK, da iz kvartalnih poročil Agencije izhaja, da je število uporabniških sporov na temo sprememb pogodbenih pogojev majhno. Agencija namreč pod klasifikacijo »sprememba pogodbenih pogojev« vodi tiste spore, ki se nanašajo izključno na ne-

¹ <http://www.akos-rs.si/predlog-splosnega-akta-o-spremembah-splosnega-akta-o-obliki-in-nacinu-objave-obvestila-o-spremembi-splosnih-pogojev-iz-narocniske-pogodbe>

² <http://www.akos-rs.si/mnenja-in-pripombe-na-predlog-splosnega-akta-o-spremembah-splosnega-akta-o-obliki-in-nacinu-objave-obvestila-o-spremembi-pogojev-iz-narocniske-pogodbe>



strinjanje uporabnikov s spremembo pogodbenih pogojev, in tekom reševanja katerih Agencija preveri, ali so ponudniki storitev pri spremembi ravnali v skladu z veljavno zakonodajo. Spori, pri katerih se uporabniki ne strinjajo s spremembo pogodbenih pogojev in zato odstopijo od naročniške pogodbe, ponudnik storitev pa jim pri tem zaračuna določene stroške (najpogosteje gre za administrativne stroške in znesek sorazmernih ugodnosti) so zajeti v kategoriji sporov o plačilih. Kot izhaja iz kvartalnih poročil Agencije, večji del sporov odpade ravno na to kategorijo.

Agencija poudarja, da je operater na podlagi sklenjenega pogodbenega razmerja z naročniki, le te dolžan obveščati o spremembah pogodbenih pogojev v skladu s splošnim aktom. Drugi načini obveščanja niso predmet urejanja predlaganega splošnega akta in se zato Agencija na tem mestu do navedb SOEK, da je velika večina sprememb objavljena v medijih, ne bo opredeljevala. Ne glede na to pa Agencija ne vidi razlogov, da operaterji svojih uporabnikov o spremembah splošnih pogojev – poleg načinov, opredeljenih v tem predmetnem splošnem aktu, ne bi mogli obveščati še na kak drug način.

K predlogu 2. odstavka 4. člena splošnega akta SOEK predlaga, da operater v sestavnih delih naročniškega razmerja določi poseben ločen zavihek na spletni strani. Ne strinja se z določanjem lokacije in poimenovanja zavihka, saj naj bi šlo za cenzuro, prav tako pa naj bi to nesorazmerno omejevalo svobodno gospodarsko pobudo.

T-2 pozdravlja predlog objave posebnega zavihka »Spremembe splošnih pogojev« in dodaja, da se ji zdi dovolj pregleden in transparenten način objave povezave v nogi glavne spletne strani, kjer so naročnikom dostopne in sedaj že poznane informacije glede pomoči uporabnikov.

Kljub temu, da Agencija ne sprejema argumentov SOEK o poseganju v svobodno gospodarsko pobudo, bo glede na podane pripombe spremenila predlagano določbo, tako da zavihka operaterjem ne bo treba enotno poimenovati. Namen predlagane določbe je bil predvsem v zaščiti uporabnikov, t.j. da se na kar najbolj poenoten in univerzalen način poimenuje zavihek, kjer se bodo uporabniki seznanili s splošnimi pogoji in vsemi njihovimi spremembami. Navedeni cilj se da doseči tudi z različnimi poimenovanji zavihkov pri različnih operaterjih, seveda pod pogojem, da iz poimenovanja zavihka smiselno izhaja, kakšna vsebina se v njem nahaja. Agencija se tudi strinja s pripombo SOEK, da se v »*sestavnih delih pogodbenega razmerja*« (npr. v sami pogodbi oziroma v splošnih pogojih) natančno navede, kako je ta zavihek poimenovan in kje se nahaja, saj to še dodatno pripomore k boljši informiranosti končnih uporabnikov. Agencija operaterjem zato priporoča, da navedeno rešitev v kar največji možni meri implementirajo.

Ker je namen predlagane določbe zaščititi naročnike, da bodo vsi (na pregleden način) brez težav našli obvestila o spremembah pogojev in preprečiti, da bi se obvestila o spremembi pogodbenih pogojev skrivala v drobnem tisku na dnu spletnih strani, Agencija še vedno vztraja, da se mora zavihek nahajati v glavi glavne spletne strani. Objava v nogi spletne strani, kot jo predlaga T-2, po oceni Agencije ne zagotavlja preglednosti, saj so spletne strani običajno daljše (presegajo eno stran) in se mora obiskovalec z večkratnim premikom najprej pomakniti na dno spletne strani, da opazi tudi vsebine v nogi. Zato Agencija temu predlogu ne more slediti.



Glede na navedeno se bo 2. odstavek 4. člena po novem glasil: **»Operater mora v roku, ki ga definira prvi odstavek tega člena, objaviti obvestilo na vidnem mestu v svojih poslovalnicah in na posebnem zavihku na svoji spletni strani. Ta zavihk mora na pregleden način vsebovati seznam vseh aktualnih in preteklih sprememb pogodbenih pogojev ter povezave do obvestil. Do navedenega zavihka se dostopa neposredno iz glave glavne spletne strani operaterja, poimenovan pa mora biti tako, da iz imena zavihka izhaja, da je namenjen objavi sprememb pogodbenih pogojev.«**

K predlogu 3., 4. in 5. odstavka SOEK glede na zanemarljivo število pritožb končnih uporabnikov, ki bi bili povezani z obveščanji o spremembah naročniških pogojev, stoji na stališču, da nadaljnje spremembe splošnega akta niso potrebne, saj niso sorazmerne glede na obseg potrebnih prilagoditev. Svojo trditev ponazori s časovnico obveščanja v primeru sprejema predlagane spremembe splošnega akta, iz katere izhaja, da bi moral imeti operater oblikovano vsebino o nameravanih spremembah skoraj 2,5 meseca pred uveljavitvijo nameravanih sprememb, da bi zajel vsaj enega od obračunskih ciklov, in kar 3,5 mesece pred uveljavitvijo, če bi želel zajeti vse obračunske cikle. Predlaga rešitev, da se lahko obveznost iz 3. odstavka 4. člena izpolni tudi tako, da se pisno obvestilo pošlje v časovnem obdobju, ki ga definira prvi odstavek.

SOEK nadalje glede predloga 4. odstavka 4. člena predlaga, da se obveščanje s pisnim obvestilom v fizični obliki kot samostojno sporočilo brez drugih vsebin poenoti z drugimi oblikami obveščanja, saj ne vidijo argumentov, zakaj bi bil ta način obveščanja slabši od načinov kot so predvideni v 3. odstavku predloga spremembe splošnega akta.

Glede obveščanja preko uporabniškega portala T-2 predlaga, da bi se naročnika ob registraciji obvestilo o novem sporočilu, kjer bodo navedene podrobne informacije o spremembah (avtomatizirano obveščanje bi se omogočilo ob registraciji v uporabniški portal).

Agencija odgovarja, da morajo biti naročniki v skladu s 129. členom ZEKom-1 o vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, obveščeni **najmanj 30 dni pred predlagano spremembo**. Na ta rok je vezana njihova z zakonom zagotovljena pravica, da brez odpovednega roka, brez plačila stroškov in brez pogodbene kazni odstopijo od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. S predlogom spremembe obstoječega splošnega akta se bo naročnikom zagotovilo ravno to, saj trenutno v praksi prihaja do situacij, ko so končni uporabniki s spremembami pogodbenih pogojev prek obvestil na računih obveščeni celo po uveljavitvi sprememb (primer: Operater z dnem 1. 8. 2017 uvede spremembo, ki jo dne 1. 7. 2017 objavi na svoji spletni strani. Naročnik, ki ima obračunsko obdobje od 27. 6. 2017 do 26. 7. 2017 račun prejme šele v prvih dneh meseca avgusta 2017, ko je sprememba že stopila v veljavo, saj operater pri izdaji računa za mesec junij 2017 še ni obveščal o spremembi.). Agencija ne more ugoditi pripombam glede krajšanja roka, saj je ta določen v zakonu.

Agencija razume navedbe SOEK glede časovne komponente načrtovanja sprememb in dodatno pojasnjuje, da je z določanjem elektronskih načinov obveščanja v 3. odstavku 4. člena splošnega akta (z elektronsko pošto, SMS sporočilom in preko portala) kot primarnih načinov obveščanja, želela doseči, da bo operater naročnike o spremembi obvestil **istočasno kot na spletni strani in v svojih poslovalnicah** (30 dni pred uveljavitvijo sprememb). S tega vidika časovna komponenta ni



problematična, saj uporaba e-komunikacijskih poti omogoča obveščanje 30 dni pred uveljavitvijo sprememb, hkrati pa je tudi stroškovno ugodnejša od pisnega obvestila (operaterjem ne bodo nastali dodatni stroški). Prav tako Agencija poudarja, da ravno iz tega razloga pisno obvestilo postaja sekundarnega značaja (torej pride v poštev le v primerih, ko operater ne more posredovati obvestila na enega od načinov iz 3. odstavka oziroma kadar bo uporabnik seznanitev izrecno zahteval) in smatra, da bo pisno pošiljanje obvestil prej izjema kot pravilo. Agencija tudi meni, da operater lahko s svojimi poslovnimi odločitvami naročnike spodbuja k uporabi elektronskih načinov obveščanja in si s tem zmanjša stroške s pisnim obveščanjem. Vsekakor pa Agencija - z namenom zagotavljanja večje transparentnosti - pozdravlja tudi dodatne, sekundarne, kanale obveščanja kadarkoli tekom 30-dnevnega obdobja pred uveljavitvijo sprememb.

Glede pripombe T-2 želi Agencija pojasniti, da bo moral naročnik prejeti potisno sporočilo neodvisno od njegove prijave v uporabniški portal. S tem se bo zagotovilo, da bo na svoj elektronski naslov obveščen o napovedanih spremembah in bo njihovo vsebino nato lahko preveril na samem uporabniškem portalu.

SOEK predlaga brisanje predlaganega 5. odstavka 4. člena splošnega akta, saj ne vidi razloga, da bi morali izbrati kanala za način obveščanja puščati naročniku. Izbira načina obveščanja bi operaterjem povzročila ogromne finančne in kadrovske obremenitve. Meni, da če je naročnik obveščen na spletni strani, na prodajnih mestih ter preko elektronske pošte ali SMS sporočila ali portala ali s pisnim obvestilom, je to zelo transparentno obveščanje in naročniki bodo po njegovem mnenju vsaj na enem od kanalov sporočilo prebrali. Opozori tudi, da bi za implementacijo potrebovali vsaj 6 mesecev, prav tako pa bodo morali soglasja ponovno zbirati zaradi implementacije GDPR uredbe, ki jim bo prav tako povzročila dodatne stroške.

T-2 meni, da dodatno pozivanje naročnikov o izjasnitvi, na kateri način želijo biti obveščeni o spremembah pogojev, ni smiselno. Poda predlog, da naročnike po izbranih informacijskih kanalih zgolj obvestijo kje vse bodo obveščeni o spremembah.

Agencija kljub zgornjim pripombam še vedno meni, da je potrebno zagotoviti transparentno in pravočasno obveščanje naročnikov o vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi. To se lahko zagotovi le, če se naročniki sami odločijo, na kakšen način želijo biti obveščeni. Zaradi večje jasnosti pa bo Agencija 5. odstavek 4. člena spremenila tako, da so bo glasil: **»Operater mora izbrati tisti način obveščanja iz 3. oziroma 4. odstavka tega člena, ki ga je naročnik ob podpisu pogodbe izbral kot način obveščanja«**. Kljub temu, da navedena določba predvideva, da se ob podpisu pogodbe naročniku ponudi, da izbere način, na katerega želi biti obveščen o spremembi splošnih pogojev, pa Agencija ne pričakuje, da bi s tem operaterji imeli dodatno administrativno breme. Navedena določba se lahko implementira tudi tako, da se v pogodbo doda rubrika, kjer naročnik označi enega od predvidenih načinov obveščanja. Pričakovati je, da operaterji s zbiranjem izjasnitev tako ne bodo imeli znatnejših dodatnih obremenitev.

Zaradi večje jasnosti pa bo Agencija spremenila tudi 2. odstavek prehodne določbe splošnega akta o spremembi spremenila tako, da se bo glasil: **»Operater naj znotraj roka iz prvega odstavka tega člena obstoječe naročnike poziva, da se izjasnijo, na kateri način iz 4. člena splošnega akta želijo biti**



obveščeni o spremembah pogojev iz naročniške pogodbe, in jih opozori, da jim bo, če se ne bodo o tem izjasnili, obvestila pošiljal po enem od načinov iz 4. člena splošnega akta, ki ga mora jasno navesti.« Obstoječe naročnike bodo operaterji, tako kot do sedaj objavljajo spremembe pogojev, pozivali (zaželeno večkratno pozivanje), da naj izberejo način za obveščanje in s tem ne bodo imeli posebnih finančnih in kadrovskih obremenitev.

Glede vakacijskega roka SOEK ni utemeljil, zakaj naj bi bil rok 2 meseca prekratek. Agencija ocenjuje, da dvomesečni rok zadostuje za implementacijo predlaganih sprememb, še posebej z ozirom na to, da ne gre za spremembe, ki bi bistveno spreminjale dosednji način seznanjanja s spremembami splošnih pogojev. Glede na to Agencija ocenjuje, da daljši rok ni potreben, saj bo operater v primeru, da odgovora od naročnika ne bo prejel, uporabil način obveščanja, naveden v pozivu.

Agencija pa bo zaradi sprejema novele ZEKom-1C, ki bo pričela veljati 20. 8. 2017, spremenila 1. odstavek končne določbe, ki se bo glasil: **»Ta splošni akt začne veljati naslednji dan po objavi, uporabljati pa se začne 2 meseca po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.«** S tem bo iz nomotehničnega vidika jasno, da je bila sprememba splošnega akta sprejeta na podlagi ZEKom-1 (t.j. zakona, ki se je uporabljala na dan sprejetja spremembe; Uradni list RS, št. 109/2012, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15) in ne na podlagi noveliranega ZEKom-1, ki se bo začel uporabljati od 20.8.2017 dalje.

Glede predloga SOEK za javni posvet, Agencija odgovarja, da pobudo sprejema in bo še v okviru 2 mesečnega vakacijskega roka organizirala posvet, na katerem bodo operaterji lahko izpostavili odprte dileme v zvezi z implementacijo nove ureditve.