



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Na podlagi tretjega odstavka 172. 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) direktorica Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije izdaja

## **Priporočilo o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov**

I.

### **Namen priporočila**

Namen priporočila je vzpostaviti najboljše prakse za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov. Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) opaža, da so končni uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev ob prejemu računov pogosto neprijetno presenečeni nad nepričakovano visokimi zneski (ti. *bill shock*). Do tako visokih zneskov prihaja zlasti zaradi prekomerne ali neprevidne uporabe govornih in podatkovnih storitev tako v Sloveniji, kot v tujini.

Glavna vzroka za opisan pojav sta predvsem pomanjkanje ustreznih mehanizmov za njegovo preprečevanje pri operaterjih in nezadostna informiranost končnih uporabnikov. Končni uporabniki tako s strani operaterja, ki jim zagotavlja storitve, niso vedno v zadostni meri obveščeni o vzrokih za nastanek nepričakovano visokih stroškov, o tem, katere storitve oziroma aplikacije jih povzročajo in o posledicah njihove neprevidne uporabe doma in v tujini (npr. redno osveževanje aplikacij, klici na prejemne številke, pošiljanje MMS sporočil v tujini, prenos vsebin s spleta, pošiljanje fotografij, nenamerno mednarodno gostovanje v obmejnih področjih, uporaba drugih storitev in aplikacij, pri katerih gre za prenos podatkov), na kakšen način lahko sami preprečijo previsoko porabo (npr. izklop podatkovnega prenosa, izklop osveževanja aplikacij v tujini, ročna izbira operaterja, izogibanje prenosu video vsebin s spleta) in kakšne ukrepe v zvezi s tem nudi njihov operater (npr. določitev zgornje meje porabe in blokada storitev, ko je ta dosežena, opozorilo ob zaznani povišani porabi). Prav tako lahko zgodnje opozarjanje končnih uporabnikov (že pred ali vsaj takoj ob povišani porabi oziroma doseženi zgornji meji porabe) in njihov nadaljnji nadzor nad porabo prepreči nastanek izredno visokih stroškov.

Pogosto do nepričakovano visokih računov pride tudi ob prenehanju naročniškega razmerja, ko operaterji naročnikov z obveznostmi iz tega naslova ne seznanijo ustrezno oziroma pravočasno.

Stegne 7, p.p. 418, 1001 Ljubljana, telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01, e-naslov: info.box@akos-rs.si, www.akos-rs.si, davčna št.:10482369



Naročniki namreč poziv k plačilu stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja (npr. poziv k plačilu vseh neplačanih obrokov za kupljeno terminalsko opremo, stroški prekinitve iz naslova vezave naročniškega razmerja, ipd.) pogosto prejmejo šele naknadno, po že izvedeni prekinitvi naročniškega razmerja in po prejemu domnevno zadnjega (zaključnega) računa z zaračunanimi storitvami za zadnje obračunsko obdobje. Ti stroški pa so pogosto visoki in bi lahko naročnika, če bi bil z njimi jasno in nedvoumno seznanjen, odvrnili od predčasne prekinitve naročniškega razmerja.

Cilj agencije je zato doseči, da bi operaterji izboljšali ozaveščenost končnih uporabnikov, vzpostavili mehanizme za preventivno in zgodnje opozarjanje končnih uporabnikov o povišani porabi ter uvedli brezplačne ukrepe za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov. S tem bi se končni uporabnik izognil *bill shocku*, operaterji pa neplačilu in reklamacijam.

V primeru, da to priporočilo ne bi doseglo zelenih učinkov, bo agencija proučila možnost uveljavitve ustreznih obvezujočih regulatornih ukrepov.

## II.

### Uporabljeni izrazi

Izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo naslednji pomen:

1. Agencija je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.
2. *Bill shock* je negativna reakcija končnega uporabnika ob prejemu nepričakovano visokega računa za elektronske komunikacijske storitve.
3. Izredno visoki zneski so zneski, ki občutno presejajo običajno mesečno porabo določenega končnega uporabnika.
4. Naročnik oziroma naročnica je (v nadaljnjem besedilu: naročnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javnih komunikacijskih storitev sklene naročniško pogodbo za uporabo teh storitev oziroma za njihovo zagotavljanje s strani izvajalca.
5. Običajna (mesečna) poraba je povprečna mesečna poraba končnega uporabnika v zadnjih treh mesecih.
6. Operater je operater omrežja oziroma izvajalec storitve.
7. Pametni telefon je mobilni telefon z operacijskim sistemom, ki končnemu uporabniku omogoča izvajanje naprednejših računalniških funkcij in povezljivosti ter nalaganje in uporabo aplikacij.
8. Uporabniški račun je račun, ki ga končni uporabnik prejme za opravljene storitve pri operaterju.

Ostali izrazi imajo enak pomen kot v zakonu, ki ureja elektronske komunikacije, razen če so definirani



v priporočilu samem ali iz besedila priporočila izhaja kaj drugega.

### III.

#### **Uporaba priporočila**

Priporočilo se nanaša na vse operaterje, ki ponujajo končnim uporabnikom elektronske komunikacijske storitve.

Priporočilo se osredotoča predvsem na storitve, katerih uporaba predstavlja višjo stopnjo tveganja za nastanek izredno visokih stroškov za končne uporabnike, kot so zlasti storitev mobilnega mednarodnega gostovanja, prenos podatkov in nalaganje aplikacij ter vsebin na pametnih telefonih doma in v tujini, klici na domače in tuje premijske številke, članstva v SMS in podobnih klubih.

### IV.

#### **Usposabljanje**

Operaterji naj z vidika varstva končnih uporabnikov zagotovijo, da so njihovi zaposleni seznanjeni s problematiko pojavljanja izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov in ukrepih za njeno preprečevanje. To velja še posebno za tiste zaposlene, ki delajo na področjih, povezanih z naročniškimi računi in spremljanjem prometa, ter tiste, ki sklepajo naročniške pogodbe in svetujejo končnim uporabnikom preko klicnega centra za pomoč uporabnikom.

Zaposleni naj tako še pred sklenitvijo naročniške pogodbe, aneksa ali pogodbe o nakupu terminalske opreme seznanijo končne uporabnike s tveganji in stroški uporabe storitev in naprednejših aplikacij ter z delovanjem govornega in podatkovnega gostovanja v domačih in tujih omrežjih, seznanijo pa naj jih tudi z možnimi ukrepi za preprečevanje prekomerne porabe. Navedeno ravnanje je še posebej pomembno v primeru, ko gre za mladoletne in starejše končne uporabnike ter končne uporabnike, ki uporabljajo ti. pametne telefone.

### V.

#### **Zagotavljanje informacij o porabi**

Operaterji, kar velja zlasti za operaterje omrežij, ki beležijo porabo, naj, z namenom opozarjanja na povišano porabo in preprečevanja izredno visokih računov, drugim operaterjem in izvajalcem storitev redno in sproti posredujejo vse informacije o porabi posameznih končnih uporabnikov, zlasti pa



količine in njihove vrednosti.

Navedeno od vsakega operaterja terja ažurno spremljanje in obračunavanje prometa v realnem času ter spremljanje morebitnih odstopanj od vzorcev običajne uporabe končnega uporabnika. To pomeni, da naj operaterji vzpostavijo ustrezen sistem, ki omogoča sprotno spremljanje in beleženje porabe končnega uporabnika in s tem možnost operaterja, da končnega uporabnika obvesti takoj, ko pride do občutnega odstopanja od njegove običajne mesečne porabe, najkasneje pa ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo.

## VI.

### **Premijske storitve**

Operaterji naj v primeru ponujanja premijskih storitev (090 številke) jasno določijo cene teh storitev (na minuto oziroma na opravljen klic) in transparentno določijo obračunska obdobja, ki naj ne bodo daljša od obračunskih obdobj kot veljajo za ostale storitve, ki jih ponujajo.

## VII.

### **Informiranje končnih uporabnikov**

Da bi končni uporabniki lažje razumeli finančne posledice uporabe govornih in podatkovnih storitev in da bi se jim omogočilo spremljanje in nadzor porabe, naj operaterji pred sklenitvijo naročniške pogodbe in po njej svoje končne uporabnike redno obveščajo, tako da jim na primeren način (osebno, telefon, SMS sporočilo, račun, spletna stran, televizijski oglasi, e-mail in direktna pošta) posredujejo jasne in razumljive informacije najmanj o:

- cenah in stroških uporabe posameznih storitev, zlasti pa naj jih vnaprej seznanijo s približnimi količinami prenesenih podatkov pri povprečni uporabi (npr. pri pošiljanju elektronske pošte in fotografij, brskanju po spletu, ogledu video vsebin, uporabi mobilnih aplikacij);
- količinah storitev, ki jih zajemajo zakupljene količine v posameznih naročniških paketih;
- vzrokih za nastanek visokih stroškov oziroma katere aktivnosti jih povzročajo (npr. brskanje po spletu, samodejno osveževanje aplikacij, pošiljanje in sprejem MMS sporočil v tujini, prenos vsebin s spleta, pošiljanje fotografij in video vsebin);
- ukrepah, ki omogočajo sprotno spremljanje in nadzor porabe.

Operaterji naj naročnike v primeru prekinitve naročniškega razmerja pred iztekom obdobja vezave na jasen, dokumentiran in nedvoumen način seznanijo z obveznostmi, ki jih bodo bremenili zaradi predčasne prekinitve naročniškega razmerja. Agencija poziva operaterje, naj naročnike s stroški



predčasne prekinitve naročniškega razmerja seznanijo nemudoma ob podaji zahteve naročnika za prekinitve, če naročnik te zahteve ne poda neposredno operaterju (ampak npr. označi na obrazcu za prenos številke, da zahteva prekinitve naročniškega razmerja pri operaterju dajalcu storitve), pa naj operaterji naročnike z njihovimi obveznostmi seznanijo najkasneje v roku 30 dni od prekinitve (npr. z elektronsko pošto, s pisnim dopisom ali s SMS sporočilom). Hkrati naj operaterji končne uporabnike seznanijo s podatki, potrebnimi za plačilo obveznosti, v kolikor ti niso posredovani na računu. Če operater naročniku ob prekinitvi naročniškega razmerja zaračuna samo administrativni strošek, obveznost obveščanja o stroških predčasne prekinitve naročniškega razmerja ne velja.

Operaterji naj v javno objavljenih reklamnih sporočilih za svoje storitve, naročniških pogodbah, pogojih poslovanja in cenikih na jasn in razumljiv način navajajo vsebino svojih naročniških paketov. Kadar v okviru zakupljenih količin ponujajo omejen prenos podatkov, omejeno število minut klicev ali omejeno količino SMS sporočil, naj se pri podajanju informacij o navedenih količinah v kar največji možni meri izogibajo uporabi besed ali besednih zvez, kot so na primer »neskončno«, »neomejeno«, »brezmejno« ali podobnih besed, kadar bi te zaradi količinske omejitve v oglaševani ceni lahko povzročile izredno visoke zneske na računih končnih uporabnikov. Uporaba takšnih besed namreč pri končnih uporabnikih lahko ustvari vtis, da proti plačilu mesečne naročnine prejmejo količinsko neomejeno storitev, to pa vodi v zmoto, da ima storitev lastnosti, ki jih v resnici nima. Obenem naj operaterji navedejo vse bistvene informacije o svoji ponudbi, tako da so končnim uporabnikom predstavljene na enem mestu, na jasn in razumljiv način.

Operaterji naj v primeru suma pojava povišane porabe na to takoj opozorijo končnega uporabnika ter ukrepajo v skladu s tem priporočilom.

## VIII.

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

Agencija za preprečevanje pojava izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov operaterjem, poleg rednega informiranja uporabnikov iz prejšnjega člena, priporoča naslednje ukrepe:

1. vzpostavitev ustreznega informacijskega sistema za sprotno spremljanje trenutne porabe končnih uporabnikov in beleženje odstopanja od običajne porabe;
2. brezplačna določitev (in sprememba) finančne ali količinske zgornje meje porabe s strani končnega uporabnika ter brezplačno opozorilo pred in ob njenem doseg;
3. takojšnje brezplačno obveščanje končnih uporabnikov v primeru prekoračitve običajne porabe, najkasneje pa ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo, in sicer preko opozorilnega SMS sporočila, klica ali drugačnega primerne opozorila;



4. brezplačna blokada (in deblokada) nadaljnje uporabe storitev, ki so vzrok za povečano porabo, ob doseženi zgornji meji porabe ali ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo;
5. brezplačna vnaprejšnja blokada storitev, ki predstavljajo višjo stopnjo tveganja;
6. brezplačno glasovno opozorilo ob klicu na številke z dodano vrednostjo z navedbo cene storitve;
7. redno mesečno zaračunavanje stroškov, nastalih v obračunskem obdobju, vključno s premijskimi storitvami;
8. jasna in transparentna seznanitev naročnikov ob prenehanju naročniškega razmerja z vsemi stroški, ki bodo naročnikom zaračunani zaradi predčasne prekinitve naročniškega razmerja;
9. možnost sprotne ali vnaprejšnjega plačila ter plačila na obroke.

Agencija priporoča, da se kot merilo za presojo običajne porabe končnega uporabnika šteje poraba, ki je še enkrat višja od povprečne mesečne porabe končnega uporabnika v zadnjih treh mesecih.

Operater naj končnega uporabnika prvič opozori o povišani porabi najkasneje pri porabi, ki za dvakrat presega njegovo običajno porabo (npr. pri običajni porabi 50 EUR naj se naročnika obvesti pri doseženi vsoti 100 EUR in nato sproti na vsakih dodatnih 50 EUR).

Za nove naročnike naj se, na podlagi njihovih želja in potreb ali naročnine oziroma cene izbranega naročniškega paketa oziroma v primeru količinske zgornje meje porabe na podlagi zakupljene količine, oblikuje razumen referenčni znesek, ki naj za posamezno naročniško razmerje pri mobilni telefoniji ne bo višji od 50 EUR oziroma 100 EUR za poslovne končne uporabnike in 50 EUR pri fiksni telefoniji oziroma ki ne bo višji od dvakratnika naročnine ali cene izbranega naročniškega paketa, če ta presega vrednost 50 EUR oziroma 100 EUR.

V kolikor si končni uporabnik za klicne storitve oziroma za storitve SMS sporočil določi zgornjo mejo porabe, naj ga operater prvič obvesti pri doseženih 80 % te porabe in nato takoj, ko je ta dosežena. V slednjem primeru naj končnemu uporabniku blokira nadaljnjo uporabo storitev ali pa naj mu jih več ne zaračunava, o čemer naj mu pošlje obvestilo, v katerem pojasni tudi možnost končnega uporabnika, da na enostaven način (npr. z SMS sporočilom ali klicem na določeno številko) zahteva ponoven vklop storitev. V primeru ponovnega vklopa storitev naj operater končnemu uporabniku pošlje brezplačno potrditev, v obliki, ki omogoča poznejši ponoven ogled. Znesek zgornje meje porabe naj se navede v naročniški pogodbi, pri vsaki spremembi zneska pa naj naročnik podpiše izjavo ali obrazec, v katerem se določi zgornja meja porabe.

## IX.

### **Določbe v splošnih pogojih operaterja**



V javno objavljenih splošnih pogojih za uporabo storitev naj operaterji dodajo določbe, v katerih bodo jasno opredelili postopek za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, obrazložili način sprotne spremljanja porabe in način obveščanja končnih uporabnikov v primeru povečane porabe.

Splošni pogoji naj opredelijo tudi možnosti, ki jih lahko za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih uporabijo končni uporabniki (kot so zgornja meja porabe, vnaprejšnja blokada storitev, izklop prenosa podatkov v tujini, izklop osveževanja aplikacij) ter pogoje, pod katerimi lahko operater končnemu uporabniku izda predčasen račun za že opravljene storitve pred izdajo rednega računa znotraj obračunskega obdobja.

V splošnih pogojih naj operater opredeli tudi pogoje, pod katerimi lahko operater končnemu uporabniku izključi ali omeji uporabo storitev, ki so vzrok za bistveno povečano porabo.

X.

#### **Reševanje uporabniških sporov**

V postopku reševanja uporabniških sporov v skladu z zakonom, ki ureja elektronske komunikacije, bo agencija pri svojem odločanju, poleg vseh z zakonom in podzakonskimi akti predpisanih ravnanj operaterja, upoštevala tudi morebitno ravnanje operaterja v skladu s tem priporočilom.

XI.

#### **Spremljanje izvajanja priporočila**

Operaterji naj v največji možni meri sodelujejo z agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. To vključuje zagotavljanje primernih pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila.

Agencija lahko izvajanje tega priporočila nadzira tudi preko zahtev po posredovanju informacij skladno z zakonom, ki ureja elektronske komunikacije.

XII.

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

Operaterji naj se pri vsakem sklepanju naročniških pogodb in pri prodaji svojih storitev ter



terminalske opreme sklicujejo na to priporočilo in naj končnim uporabnikom v pisni obliki in/ali na svojih spletnih straneh z objavo povezave na priporočilo na spletni strani agencije zagotovijo dostop do njegovega polnega besedila in ob tem navedejo tudi, ali ravnajo pri svojem delu v skladu z njim.

### XIII.

#### **Časovna implementacija**

Operaterji naj storijo vse, kar je v njihovi moči, da bi v priporočilu navedene ukrepe začeli izvajati takoj oziroma najkasneje v roku treh mesecev od izdaje priporočila. Navedeno ne vpliva na uvedbo morebitnih dodatnih ukrepov in mehanizmov za spremljanje porabe in preprečevanje izredno visokih zneskov na računih, ki bi jih operaterji uvedli poleg priporočenih ukrepov.

### XIV.

#### **Končna določba**

Z dnem uveljavitve tega priporočila preneha veljati Priporočilo o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov z dne 25. 3. 2013 (dokument številka 0073-41/2013/15), kot spremenjen dne 5. 2. 2015 (dokument številka 0073-13/2014/8).

**mag. Tanja Muha**  
**direktorica**

Številka: 0073-1/2019/2

Datum: 21. 2. 2019