



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

## **Obrazložitev predloga sprememb in dopolnitev Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) 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; v nadaljevanju: ZEKom-1) objavlja predlog sprememb in dopolnitev Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov z dne 25. 3. 2013, kot spremenjen dne 5. 2. 2015 (v nadaljevanju: priporočilo).

Ob pregledu dogajanja na trgu v zadnjem letu je Agencija zaznala primere, v katerih so končne uporabnike presenetili računi ali celo opomini pred izvršbo, v katerih je operater na podlagi določb naročniške pogodbe zahteval plačilo zneskov, povezanih s predčasno prekinitvijo naročniškega razmerja (npr. plačilo preostalih obrokov za nakup terminalske opreme ali pa obračun prejetih ugodnosti). V nekaterih primerih se je izkazalo, da uporabniki na tovrstne stroške niso bili eksplicitno opozorjeni oziroma z njimi niso bili neposredno seznanjeni. Stroški, ki jih operaterji zaračunavajo v takšnih primerih, so lahko tako visoki, da bi naročnika, če bi bil z njimi seznanjen, morebiti celo odvrnili od predčasne prekinitve naročniškega razmerja. Poleg same višine teh stroškov pa se je kot problematično izkazalo tudi dejstvo, da so naročniki za te stroške izvedeli šele po poteku določenega časa, ki je lahko znašal tudi več mesecev. To pa pri naročnikih, misleč da do nekdanjega operaterja nimajo več nobenih obveznosti, povzroči neprijetno presenečenje.

Na podlagi navedenega agencija operaterjem priporoča, naj naročnike ob prekinitvi naročniškega razmerja na nedvoumen in dokazljiv način seznanijo z morebitnimi obveznostmi, za katere jih bodo bremenili ob prekinitvi naročniškega razmerja.

V kolikor torej naročnik naročniško razmerje prekine neposredno pri predstavnikih operaterja, naj ga le-ti nemudoma seznanijo z višino obveznosti, ki bodo naročniku zaračunane zaradi (predčasne) prekinitve naročniškega razmerja, na primer tako, da mu izročijo izpis z navedbo stroškov. V primerih, ko to ni mogoče ali v primerih, ko naročnik odpoved naročniške pogodbe pošlje operaterju po elektronski ali navadni pošti oziroma številko prenese v omrežje drugega operaterja in hkrati s prenosom številke zahteva prekinitvev naročniškega razmerja pri operaterju dajalcu, pa naj operaterji tovrstno obvestilo posredujejo najkasneje v 30 dneh od prejema odpovedi, in sicer z elektronsko pošto, pisnim dopisom ali računom, SMS sporočilom ali na kak drug primeren in dokumentiran način.

Ob seznanitvi s stroški in njihovo specifikacijo naj operaterji končnim uporabnikom posredujejo tudi

vse potrebne informacije o tem, kako stroške poravnajo. Če operater v zvezi s temi stroški ne izda posebnega računa, naj naročniku posreduje podatke, potrebne za izvedbo plačila (npr. znesek, številko transakcijskega računa, sklic, rok za plačilo, ipd.).

Poleg navedenega pa agencija zaradi prilagoditev spremenjeni zakonodaji posega tudi v nekatere druge določbe obstoječega priporočila.

Tako predlaga črtanje obstoječih določb, ki se nanašajo na uporabo storitev v tujini oziroma v obmejnih regijah. Z dnem 15. 6. 2017 so namreč za storitve gostovanja v Evropski uniji, Liechtensteinu, na Norveškem in Islandiji pričele veljati enake cene kot doma, zato je dodatna ureditev tematike v priporočilu nepotrebna.

Glede črtanja tretjega odstavka VII. točke priporočila pa agencija pojasnjuje, da je nadzor porabe podatkovnih storitev na podlagi prvega odstavka 132.a člen ZEKom-1 urejen s Splošnim aktom o spremljanju in nadzoru porabe podatkovnih storitev (Uradni list RS, št. 9/18). Glede na navedeno je v petem odstavku VIII. točke smiselno konkretizirano, da se zgornja meja porabe nanaša samo na klicne storitve in na storitve SMS sporočil, saj je storitev podatkovnega prometa urejena z zgoraj navedenim splošnim aktom.