

Obrazložitev k Priporočilu glede večje transparentnosti objave administrativnih stroškov

Končni uporabniki so ob poplavi vedno številčnejših in kompleksnejših ponudb, za katere oglase srečujejo na vsakem koraku, največkrat osredotočeni le na to, kaj bodo pri novem ponudniku elektronskih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: operater) oziroma pri novem paketu pridobili, pri tem pa niso dovolj pozorni na dodatne stroške. Z nekaterimi administrativnimi stroški se sicer končni uporabnik seznanja že pred oziroma ob podpisu pogodbe ali aneksa (na primer strošek priključnine, strošek menjave paketa), z drugimi pa se pogosto sooči šele takrat, ko zamenja operaterja (strošek prekinitve naročniškega razmerja, strošek prenosa številke). Ti stroški se največkrat skrivajo v nepreglednih, več deset strani dolgih cenikih, med katerimi povprečni končni uporabnik marsikdaj težko ugotovi, kateri se nanaša na paket in storitve, ki jih uporablja sam, poleg tega pa so postavke za posamezne administrativne storitve znotraj enega cenika opredeljene v različnih odsekih oziroma poglavjih cenika. Dodatni problem za končnega uporabnika predstavlja različno poimenovanje teh stroškov, kar otežuje primerjavo med ponudbami operaterjev.

Glede na navedeno je potrebno administrativne stroške, s katerimi se končni uporabniki srečujejo vse od sklenitve naročniškega razmerja pa do njegove prekinitve, jasno opredeliti in jih objaviti tako, da bodo za končnega uporabnika kar najbolj razumljivi, vidni in lahko dostopni. Kot primeren in pregleden način za seznanitev končnega uporabnika Agencija priporoča navedbo administrativnih stroškov že pri vsakem ponujenem paketu posebej, dodatno pa tudi na spletnih straneh operaterja (npr. v posebnem zavihku) ter v poslovalnicah operaterjev in na drugih prodajnih mestih (npr. z letaki, zloženkami, plakati in podobno). Še naprej pa morajo biti administrativni stroški jasno in razumljivo navedeni v naročniški pogodbi oziroma operaterjevih splošnih pogojih (4. in 5. alineja 1. odstavka 129. člena ZEKom-1).

Zaradi zagotavljanja transparentnosti in preglednosti je potrebno vsakega končnega uporabnika skladno z določbami Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (Uradni list RS, št. 62/13) tudi posebej pisno opozoriti na vsakokratno spremembo cen administrativnih stroškov.

Zaradi lažje primerljivosti dodatnih stroškov je za končne uporabnike pomembno, da so administrativni stroški, še posebej tisti, s katerimi se končni uporabniki najpogosteje srečujejo, pri vseh operaterjih čim bolj enoznačno poimenovani. To še posebej velja za tiste administrativne stroške, ki za uporabnike običajno predstavljajo največjo stroškovno obremenitev in bi lahko vplivali na njegove odločitve pri menjavi ali izbiri operaterja.

Namen priporočila je torej predvsem spodbuditi operaterje, da kar najbolj poenotijo terminologijo v zvezi z administrativnimi stroški in le-te objavijo bolj transparentno in pregledno ter na lažje dostopen način.

Za doseg navedenih ciljev bo agencija skladno z načelom sorazmernosti najprej uporabila najmanj obremenjujoče mehanizme. V kolikor bo agencija ugotovila, da na podlagi teh mehanizmov administrativni stroški niso dovolj transparentno in pregledno objavljeni oziroma morebitni s strani operaterjev sprejeti ukrepi ne dosegajo želenih učinkov, bo agencija na podlagi 132. člena ZEKom-1 obliko oziroma način objave administrativnih stroškov predpisala s splošnim aktom.