



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije
Stegne 7, p. p. 418
1000 Ljubljana
telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01
e-naslov: info.box@apek.si, <http://www.apek.si>
davčna št.: 10482369

Številka: 0073-41/2013/14
Datum: 19.3.2013

Zadeva: Odgovori na prejete pripombe in mnenja k predlogu Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je do izteka roka (22.2.2013) za posredovanje pripomb in mnenj zainteresirane javnosti k predlogu Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov (v nadaljevanju: priporočilo) prejela pripombe Zveze potrošnikov Slovenije ter operaterjev T-2 d.o.o., Amis d.o.o., Si.mobil d.d., Tušmobil d.o.o. in Telekom Slovenije d.d..

Pripombe in mnenja so bila dne 26.2.2013 objavljena na spletni strani agencije, v nadaljevanju pa agencija nanje podaja odgovore.

Podlaga za sprejem priporočila

T-2 pozdravlja odločitev agencije za sprejem priporočila, v katerem se bo skladno z ZEKom-1 uredila tematika t.i. "bill shock-ov«, pri čemer pa izraža določene pomisleke glede pravne narave priporočila in navaja, da je priporočilo nezavezujoč akt ter da bi bilo potrebno določbe, ki jih vsebuje priporočilo sprejeti na ravni zakona in ne s podzakonskim predpisom in da bi bilo potrebno v priporočilu navesti le smernice za operaterje. T-2 se sprašuje, ali ni agencija glede na to, da je v predlogu priporočila v X. členu navedeno, da bo agencija v postopku reševanja uporabniških sporov pri svojem odločanju upoštevala tudi morebitno ravnanje operaterja v skladu s tem priporočilom, prekoračila svojih pooblastil.

Agencija pojasnjuje, da tretji odstavek 172. člena ZEKom-1 določa, da agencija v okviru svojih regulativnih pristojnosti izdaja priporočila, s katerimi naslovnikom nezavezujoče priporočila določena ravnanja. Namen predmetnega priporočila je vzpostaviti najboljše prakse za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, pri čemer je iz same narave priporočila in njegovega besedila jasno, da ne gre za zavezujoče določanje obveznosti operaterjev, ampak za priporočanje določenih ravnanj operaterjem, s katerimi bi se na trgu elektronskih komunikacij zavarovali interesi končnih uporabnikov v smislu preprečevanja izredno visokih zneskov na njihovih računih. V skladu z navedenim bo agencija v postopkih reševanja uporabniških sporov znotraj diskrecijske pravice za odločanje v skladu z zakonom upoštevala morebitno ravnanje operaterjev v skladu s Priporočilom, pri čemer pa ne gre za prekoračitev pooblastil agencije ali širitev zakonsko določenih obveznosti operaterjev.

Vzpostavitev enotnega medoperaterskega sistema

Amis navaja, da bi bila priporočljiva vzpostavitev enotnega medoperaterskega sistema, znotraj katerega bi si operaterji tedensko/mesečno/po potrebi izmenjevali podatke o (domaćih in predvsem mednarodnih) telefonskih številkah (t.i. black list), ki jih posamezni operater odkrije v svojem omrežju v sklopu ugotovljenega vdora na strani naročnika. Z izmenjevanjem teh list bi pripomogli k izmenjavi podatkov morda tudi v preventivnem oziru - zloraba, ki se je sicer zgodila v omrežju A, je v omrežju B, C, ... ne bo mogoče ponoviti, ker bodo omrežja že seznanjena s problematično telefonsko številko.

Agencija se strinja z Amisom, da bi bila vzpostavitev takega medoperaterskega sistema lahko koristna za preprečevanje zlorab in bi bila tako v interesu operaterjev in končnih uporabnikov. V skladu z navedenim bo Agencija podprla morebitna prizadevanja Amisa in ostalih operaterjev za vzpostavitev tovrstnega sistema oziroma vzpostavitev kakršnihkoli drugačnih samoregulativnih ukrepov, ki bi pripomogli k zavarovanju interesov končnih uporabnikov in operaterjev ter v kolikor bi operaterji videli takšne možnosti izmenjave informacij že v okviru obstoječih informacijskih sistemov, spodbujala njihovo implementacijo. Hkrati pa Agencija ugotavlja, da ureditev tovrstnega medoperaterskega sistema v predmetnem priporočilu presega njegove okvire, zato dodatnih določb v zvezi s tem v tem času ne bo vključila vanj.

III. člen – Uporaba priporočila

Zveza potrošnikov Slovenije predlaga, da se v tekstu poleg ostalih storitev, ki so navedene kot primer višje stopnje tveganja za nastanek izredno visokih stroškov za končne uporabnike, navedejo tudi »dialerji«, ki so navedeni v sedaj veljavnem priporočilu.

Agencija ugotavlja, da so t.i. »dialerji« v preteklosti sicer včasih bili razlog za pojav izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, vendar pa sedaj zaradi prenehanja uporabe klicnega dostopa do interneta s strani končnih uporabnikov ne predstavljajo več znatnega problema oziroma visoke stopnje tveganja za nastanek izredno visokih stroškov za končne uporabnike, zato jih agencija v predlogu priporočila med tovrstnimi storitvami ni izrecno omenila. Agencija še pojasnjuje, da gre v naštetih primerih za odprt nabor storitev, ki ni omejujoče z vidika storitev z višjim tveganjem za nastanek izredno visokih zneskov in zato ne preprečujejo, da operaterji v priporočilu vsebovanih ukrepov ne bi zagotovili tudi v drugih primerih.

V. člen – Zagotavljanje informacij o porabi

Pripomba **Si.mobila** se nanaša na spremljanje porabe končnega uporabnika v realnem času. Menijo, da bi tako spremljanje za prav storitve pomenilo strošek nadgradnje sistemov ter da je ta zahteva povsem nesorazmerna z dobrobitjo, ki bi jo omogočala.

Pri **Tušmobilu** prav tako menijo, da bi zagotovitev sistemov, ki bodo v vsakem trenutku in v realnem času opozarjali končne uporabnike na prekoračitve limitov njihove porabe, povzročila velike stroške.

Telekom je navedel, da je vsebina predloga, v delu, ki pravi, da se »...končnega uporabnika obvesti takoj, ko pride do občutnega odstopanja od njegove običajne mesečne porabe.« v nasprotju z vsebino predloga v poglavju VIII, kjer je navedeno, da mora operater zagotoviti takojšnje brezplačno obveščanje končnih uporabnikov v primeru prekoračitve običajne porabe, najkasneje pa ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo. V drugi pripombi, vezani na ta člen, pa so navedli, da ni podane natančne definicije, kaj se šteje kot »občutno

odstopanje od običajne porabe«. Telekom meni tudi, da pojem »spremljanje in obračunavanje prometa v realnem času« ni opredeljen.

Agencija v zvezi z navedenim odgovarja, da gre za priporočila in ne zahteve agencije, zato ne moremo govoriti o obveznostih operaterjev. Večina operaterjev že sedaj opozarja svoje uporabnike ob prekoračitvi, bodisi zakupljenih enot (klici, SMS sporočila itd.), bodisi ob prekoračitvi prenosa podatkov (predvsem velja to za tujino oz. EU, kjer je določena meja 60 EUR za prenos podatkov), kar pomeni, da s sistemi, ki omogočajo sprotno porabo in beleženje odstopanj od le-te, razpolagajo že na podlagi veljavne zakonodaje. Agencija zato meni, da obveščanje končnih uporabnikov o občutnem odstopanju od njegove običajne mesečne porabe za operaterje ne predstavlja (večjih) sprememb pri njihovem že dosedanjem delovanju. Želja agencije je predvsem varstvo oziroma zaščita uporabnikov in posledično zmanjšanje števila uporabniških sporov, ki so povezani z nepričakovano visokimi zneski. Namen priporočila vsekakor ni, da bi operaterji z vzpostavitvijo novih sistemov za spremljanje porabe utrpeli nesorazmerno visoke stroške, vendar agencija obenem meni, da glede na to, da operaterji praviloma že razpolagajo s tovrstnimi sistemi, do njih z izvršitvijo priporočila tudi ne bo prišlo.

Agencija v zvezi s pripombo Telekoma Slovenije, da sta V. in VII. člen priporočila v nasprotju ugotavlja, da je le-ta utemeljena, tako se na koncu člena V., za »...od njegove običajne mesečne porabe«, doda »... najkasneje pa ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo.« Agencija meni, da je s tem dopolnilom razrešila tudi pripombo Telekoma glede tega, da »občutno odstopanje« ni definirano.

Glede definicije »spremljanja in obračunavanja prometa v realnem času« agencija navaja, da je ta besedna zveza obstajala že v Priporočilu operaterjem o preprečevanju izredno visokih zneskov na uporabniških računih iz leta 2009. Med samim trajanjem klica operaterji seveda ne morejo uporabniku sporočiti, da je med klicem presegel običajno mesečno porabo, temveč lahko to storijo šele po opravljenem klicu (podatki se lahko ažurirajo šele, ko je storitev zaključena). Prekinjanje zveze med samim pogovorom pa tudi pomeni, da se lahko prekine določen klic, za katerega uporabnik želi, da traja npr. 1 uro, kljub temu, da je v tujini. Agencija je mnenja, da je operaterjeva naloga nuditi uporabnikom ažurne informacije, kar pomeni, da morajo operaterji sprotno spremljati porabo uporabnikov, tako da definicija »realnega časa« ni potrebna. Tovrstne situacije v zvezi z mobilnim mednarodnim gostovanjem in preprečevanjem prekomerne porabe ureja Uredba (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. junija 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (v nadaljevanju: Uredba), ki je za operaterje zavezujoča. Ta med drugim določa, da naj operaterji mobilnih storitev zagotovijo sprotno spremljanje porabe in sekundni obračunski interval. Navedena praksa bi morala zaradi enakega varstva vseh uporabnikov elektronskih komunikacijskih storitev v največji možni meri zajemati tudi spremljanje porabe uporabnikov storitev fiksne telefonije in obveščanje teh uporabnikov (npr. s klicnim obvestilom, piskom med ali pred klicem ali na drug primeren način) bodisi s strani operaterja ali ponudnika storitve (npr. izvajalec premijskih storitev). Agencija je skladno s tem mnenja, da je operaterjeva naloga nuditi uporabnikom ažurne informacije, kar pomeni, da morajo operaterji sproti spremljati porabo uporabnikov, tako da definicija »realnega časa« ni potrebna. Operaterji lahko namreč uporabnikom vsak trenutek nudijo informacije o njihovi trenutni porabi (bodisi po telefonu, preko SMS sporočila, v poslovalnici itd., pri čemer je izbira načina prepuščena operaterjem oziroma ponudnikom storitev), tako da spremljanje porabe, kot je navedeno v predlogu priporočila, ni noviteta, ki bi prinesla v delovanje operaterjev bistvene spremembe. Agencija še dodaja, da gre v priporočilu za primere dobre prakse preprečevanja pojava izredno visokih zneskov (z namenom varstva končnih uporabnikov), ki naj bi jim operaterji sledili v največji možni meri, pri čemer pa je seveda možno, da določenih ukrepov ne bo mogoče v tej obliki v celoti enako implementirati za vse vrste različnih tehnologij.

VI. – Premijske storitve

Zveza potrošnikov Slovenije v pripombah na predlog priporočila izpostavlja predvsem problematiko oškodovanja potrošnikov zaradi nepoštenih poslovnih praks ponudnikov premijskih storitev. ZPS za rešitev problema v zvezi s premijskimi storitvami predlaga dve možnosti, in sicer bi v skladu s prvo potrošnik s plačilom nespornega dela računa, to je za storitve, ki jih izvaja operater, poravnal vse obveznosti, sporni del, ki predstavlja terjatev za premijske storitve, pa bi bil prepuščen izterjavi ponudnika premijskih storitev. Druga možnost rešitve problema s premijskimi storitvami pa bi bila po mnenju ZPS, da operater in ne samo ponudnik premijske storitve, preveri, ali je potrošnik resnično naročil oz. sklenil odplačno pogodbo o premijskih storitvah. Šele na podlagi nesporne potrditve s strani svojega naročnika – končnega uporabnika, lahko operater telekomunikacijskih storitev na svojem računu zahteva plačilo vseh zaračunanih storitev.

T-2 v pripombah navaja, da regulacija cen in časovnih obdobj iz tega člena zmanjšuje konkurenco in od operaterjev zahteva usklajeno ravnanje ter da bi bilo bolje razmere prepustiti trgu.

T-2 podaja pripombe tudi v zvezi s premijskimi storitvami in navaja, da se ta nanaša na ponudnika premijskih storitev in ne na operaterja, zato bi bilo boljše, da se naloži tistemu, ki nosi vso odgovornost in ima dejanski vpliv na ceno in storitve, ki jih ponuja.

Amis se je v svojih pripombah opredelil tudi do problematike klicev na premijske storitve in je navedel, da je praktično nemogoče jasno seznaniti kličočega uporabnika s tarifo, po kateri se obračuna njegov klic, saj so maloprodajne cene klicev neregulirane ter bi moral tako operater, če bi hotel seznaniti kličočega, v 5. minutni najavi seznaniti kličočega z vsemi tarifami, ki veljajo za klice na posamično 090 storitev iz različnih omrežij.

Agencija se zaveda, da so premijske storitve lahko razlog za nepričakovane visoke zneske na računih končnih uporabnikov za uporabo storitev elektronskih komunikacij, zato jih v predlogu priporočila tudi izpostavlja kot storitve z večjo stopnjo tveganja. V skladu z navedenim se ukrepi za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, ki jih predvideva predlog priporočila (usposabljanje zaposlenih, zagotavljanje informacij o porabi, informiranje končnih uporabnikov, ukrepi operaterjev za preprečevanje *bill shocka*), nanašajo zlasti na tovrstne storitve. Prav tako se izključno na premijske storitve nanaša VI. člen predloga priporočila, ki določa, da naj operaterji v primeru ponujanja premijskih storitev 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. Agencija meni, da bo dosledno izvajanje priporočenih ukrepov v zadostni meri pripomoglo k zavarovanju interesov končnih uporabnikov pri uporabi premijskih storitev in da bolj strogi ukrepi, ki jih predlaga ZPS in ki bi v celoti spremenili način izvajanja premijskih storitev oz. način plačila za uporabo teh storitev, v tem trenutku ne bi bili primerni in sorazmerni. V skladu z navedenim agencija predloga ZPS za spremembo VI. člena predloga priporočila v tem času ne bo upoštevala.

Agencija v zvezi s pripombo T-2 pojasnjuje, da priporočilo ne regulira maloprodajnih cen, temveč le priporoča, da naj operaterji v primeru ponujanja premijskih storitev (090 številke) jasno določijo cene teh storitev (na minuto oziroma na opravljen klic) ter da naj zaradi preprečevanja zmede pri končnih uporabnikih transparentno določijo obračunska obdobja, ki naj ne bodo daljša od obračunskih obdobj kot veljajo za ostale storitve, ki jih ponujajo. V nasprotnem primeru lahko namreč drugačna oz. daljša obračunska obdobja kot veljajo za ostale storitve, povzročijo, da so uporabniki zavedeni, saj bi jim kljub zelo kratkim klicem operaterji lahko zaračunavali daljše klice.

VI. člen predloga priporočila priporoča, da naj operaterji 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. Navedeno se nanaša na operaterje, ki končnemu

uporabniku omogočijo uporabo premijske storitve ter mu jo nato tudi zaračunajo in izterjajo plačilo, zato agencija navedenega člana priporočila ne bo spreminjala.

Agencija je v zvezi s pripombo Amisa mnenja, da bi moralo biti uporabniku ob klicu na določeno številko omogočeno, da se predhodno seznani s ceno tega klica. Ker za končnega uporabnika ni vedno enostavno preveriti cene premijskih storitev direktno pri ponudniku premijskih storitev (npr. ker gre za ponudnika, ki ima sedež izven Slovenije ali podobno) je po mnenju agencije primerno, da informacije o ceni klica na številke z dodano vrednostjo ob samem klicu zagotovi tudi operater, ki končnemu uporabniku omogoči uporabo te storitve ter mu jo nato tudi zaračuna in izterja plačilo.

VII. člen – Informiranje končnih uporabnikov

Telekom opozarja, da priporočilo ne definira, kaj pomeni »prekomerna« uporaba socialnih omrežij. Meni tudi, da ni naloga operaterjev, da pozivajo končne uporabnike k neuporabi določenih orodij ali aplikacij na mobilnem telefonu, saj je svobodna volja uporabnika, da bo neke storitve uporabljal, če to želi.

T-2 navaja, da je neustavna in nezakonita tudi določitev cen za ukrepe, ki naj jih zagotovijo operaterji oziroma t.i. brezplačni ukrepi za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov (VII. in VIII. člen predloga priporočila). Ti ukrepi so, po mnenju T-2 v nasprotju s pravnim redom, določeni kar v priporočilu, poleg tega pa naj bi bilo nerealno pričakovati, da se bodo izvajali v praksi oz. da ne bo regulacija cen na enem področju povzročila dvig cen na drugem področju in tako prizadela tudi tiste naročnike, ki navedenih omejitev ne potrebujejo oz. si jih ne želijo.

Amis navaja, da ozaveščanje o nevarnostih pri uporabi komunikacijskih storitev ne bi smelo potekati samo v odnosu do operaterjev, pač pa tudi do ponudnikov terminalske opreme, sploh terminalske opreme namenjene poslovnim uporabnikom (ki se ponuja prosto na trgu), enako pa tudi neposredno do naročnikov IP telefonije, ki uporabljajo odprtokodne sisteme (npr. IP PBX), prosto dostopne na trgu. Sistemi po mnenju Amisa namreč ne zadostijo v celoti ustreznim standardom, ter jih je tako z malo več znanja in spretnosti možno kaj hitro zlorabiti.

Agencija v zvezi s tem odgovarja, da gre pri navedenem členu za ukrepe, ki jih agencija priporoča, naj jih operaterji, z namenom osveščanja uporabnikov o varni uporabi tako mobilnega aparata kot spleta, uporabijo pri komunikaciji s svojimi naročniki. Le dovolj informiran končni uporabnik je zadovoljen končni uporabnik. Namen agencije je preprečiti prekomerno porabo, pri čemer pa način, kako do nje pride (preko pogoste uporabe socialnih omrežij, z brskanjem po internetu itd.) niti ni toliko pomemben. Agencija bo zato pripombo upoštevala in ustrezno spremenila besedilo tega odstavka.

Agencija na pripombo operaterja T-2 dalje odgovarja, da gre pri ukrepih predvidenih v predlogu priporočila za priporočanje dobrih praks operaterjem in ne za širjenje njihovih zakonskih obveznosti. Prav tako agencija ne more slediti sklepanju T-2 o dvigu cen za naročnike, ki omejitev ne želijo oz. ne potrebujejo. Pri preprečevanju izredno visokih zneskov na uporabniških računih gre za varovanje interesov končnih uporabnikov, tako da je težko verjeti, da si uporabniki ne bi želeli uveljavitve priporočenih ukrepov, saj so jim le-ti v korist, poleg tega pa gre pri tem prav tako za varovanje interesov operaterjev, saj se s preprečevanjem pojava izredno visokih zneskov na uporabniških računih lahko izognejo stroškom reševanja reklamacij in/ali izvršb.

Agencija se strinja z Amisom, da lahko uporaba določene terminalske opreme ob nepravilni in neprevidni uporabi predstavlja nevarnost za končne uporabnike. Ob tem pa je potrebno poudariti, da ZEKom-1 Agenciji ne daje pristojnosti za poseganje v problematiko v zvezi s

prodajo terminalne opreme oz. za preverjanje, ali terminalna oprema na trgu ustreza predpisanim standardom. V skladu z navedenim agencija ne more upoštevati predloga Amisa in tovrstne problematike reševati v okviru priporočila (to ji namreč preprečuje določba 3. odstavek 172. člena ZEKom-1), se pa agencija strinja in operaterjem priporoča, da končne uporabnike sami opozarjajo na to problematiko.

VIII. – Brezplačni ukrepi operaterjev za preprečevanje *bill shocka*

Si.mobil je navedel, da imajo vzpostavljen sistem spremljanja trenutne porabe in da so stranke o povišani porabi obveščene preko SMS-a oziroma klica. Menijo, da bi podpisovanje aneksov pri spremembi zgornje meje porabe otežilo delo tako njim kot tudi strankam.

Pri **Tušmobilu** predlagajo črtanje zadnjega stavka v tem poglavju, kar pomeni črtanje določbe glede vnosa zgornje meje porabe v naročniško pogodbo, kasneje pa tudi v anekse.

Telekom meni, da je sporna predvsem tretja točka prvega odstavka glede takojšnjega brezplačnega obveščanja končnih uporabnikov v primeru prekoračitve običajne porabe, najkasneje pa ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo. Navedli so, da je pri stacionarnih telefonih tovrsten ukrep tehnično skoraj neizvedljiv, na segmentu mobilne telefonije pa neobvladljiv.

Telekom je navedel še, da ni jasno, ali se po vsebini predloga priporočila kot običajna poraba šteje trimesečno povprečje (kot izhaja iz II. člena priporočila) ali dvakratnik trimesečnega povprečja (kot izhaja iz poglavja VIII. predloga priporočila).

Telekom meni, da je pri obveščanju o porabi smiselni le individualen pristop, in menijo, da je predlog priporočila segmentiral uporabnike v štiri skupine (fizične in pravne osebe, novi in obstoječi uporabniki), kar pa v praksi ni mogoče zaradi preširokega spektra vedenjskih vzorcev končnih uporabnikov.

T-2 navaja, da se s predlogom priporočila širi obvezne sestavine naročniške pogodbe, ki jih določa 129. člen ZEKom-1, saj naj bi predlog kot obvezno sestavino določal tudi opredelitev zgornje meje porabe in sklicevanje na priporočilo.

T-2 v pripombah omenja tudi možnost sprotnega in vnaprejšnjega plačila iz 8. točke prvega odstavka VIII. člena predloga Priporočila in prosi za pojasnilo z vidika 41. člena Zakona o varstvu potrošnikov, ki določa obveznosti podjetja v primeru predplačil.

T-2 izpostavlja tudi komunikacijsko zasebnost naročnikov in končnih uporabnikov in navaja, da bi spremljanje njihove porabe pomenil grob poseg v njihove pravice.

T-2 navaja tudi, da je z vidika uporabnikov nerazumno, da se jim vklopi avtomatska blokada, če tega ne želijo.

T-2 se v pripombah dotakne tudi rednega obveščanja končnih uporabnikov in navaja, da je nerealno pričakovati, da bi se vse informacije o porabi končnih uporabnikov posredovale redno in sproti, saj je vsak operater pri tem odvisen tudi od tujih operaterjev ter da je nemogoče pričakovati, da bodo vse svoje storitve preoblikovali zgolj na podlagi podzakonskega akta. Po mnenju T-2 tovrstne omejitve spadajo v materijo, ki jo je potrebno urediti z zakonom in ne morejo biti predmet podzakonskih predpisov.

Agencija v zvezi s pripombama Si.mobila in Tušmobila odgovarja, da je spremenila določbo glede sklepanja aneksov pri vsaki spremembi zneska zgornje meje porabe, saj je presodila, da bi bilo to lahko nesorazmerno obremenjujoče tako za operaterje kot tudi za naročnike same. Naročnik naj pri spremembi zneska porabe podpiše izjavo ali obrazec, v katerem naj se navede najvišji znesek (limit). Operaterji lahko sami poljubno določijo, ali bo to storjeno z obrazcem ali izjavo naročnika, sklenitev aneksa pa pri tem ni izključena. Agencija meni, da bo tudi spremenjena rešitev dovolj učinkovito pripomogla k temu, da se bodo stranke zavedale, kolikšen bo praviloma njihov najvišji znesek porabe v določenem mesecu.

Agencija v zvezi s pripombami Telekoma odgovarja, da se predlog priporočila navezuje na obveščanje, ki ga že sedaj v večji meri uporablja večina operaterjev. Nekateri omogočajo, da si uporabnik nastavi določen limit, pri katerem ga operater obvesti, da ga je dosegel/presegel. Tako uporabnike stacionarne telefonije kot mobilne je potrebno zaščititi pred nepričakovano visokimi zneski, ki se sicer resda večinoma pojavljajo pri uporabi mobilnih storitev, vendar so lahko tudi pri uporabi stacionarnih storitev visoki računi zaradi različnih vzrokov (klici v tujino, na 090 številke...).

Agencija pojasnjuje, da se kot običajna poraba šteje trimesečno povprečje, kot je navedeno v II. členu (»uporabljeni izrazi«), pri čemer se za takojšnje (prvo) obveščanje končnih uporabnikov v primeru prekoračitve šteje običajna poraba ali največ dvakratnik običajne porabe.

Agencija pozdravlja predlog Telekoma glede individualnega pristopa k posameznemu uporabniku, če bo le-ta v enaki ali večji meri zavaroval končne uporabnike, kot to predlaga predlog priporočila. Dosedanja praksa je pokazala, da operaterji nimajo z vsakim uporabnikom določenega referenčnega zneska, zato je agencija le-tega predlagala s predmetnim priporočilom, saj meni, da se bo le tako učinkoviteje spremljalo porabo in potrebe uporabnika (ki pa se seveda tekom časa lahko spreminjajo) in tako preprečilo ali vsaj omejilo pojav izredno visokih zneskov na računih. Navedeno je v praksi mogoče v celoti zagotoviti, saj različen spekter vedenjskih vzorcev končnih uporabnikov ne vpliva na sprotno spremljanje porabe posameznega uporabnika, saj se ta vrši neodvisno od porabe ali vedenjskega vzorca drugih uporabnikov.

Agencija v zvezi s pripombo T-2 pojasnjuje, da predlog priporočila le priporoča določena ravnanja operaterjem, pri čemer ne gre za zakonske obveznosti oz. širjenje obveznih sestavin pogodbe iz 129. člena ZEKom-1.

Agencija glede 41. člena Zakona o varstvu potrošnikov pojasnjuje, da ta člen ureja primere, ko podjetje molče ali izrecno pogojuje nakup blaga ali opravljanje storitev z delnim ali celotnim predplačilom in dobavi blago ali opravi storitev po prejemu predplačila. Predlog priporočila pa se nanaša na drugačne situacije in priporoča operaterjem le ponujanje možnosti sprotnega ali vnaprejšnjega plačila (in ne pogojevanje opravljanja storitev, torej se mora uporabnik s tem strinjati oz. se ukrep izvede na njegovo izrecno željo) kot ukrep za preprečevanje pojava izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov.

Agencija glede pripombe T-2 v zvezi s komunikacijsko zasebnostjo naročnikov ugotavlja, da operater že zaradi zagotavljanja in zaračunavanja storitev svojim uporabnikom vedno spremlja njihovo porabo in da priporočeni ukrepi tako ne pomenijo dodatnih posegov v pravice uporabnikov.

Predlog priporočila operaterjem kot ukrep za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih priporoča brezplačno določitev (in spremembo) finančne ali količinske zgornje meje porabe s strani končnega uporabnika ter brezplačno opozorilo pred in ob njenem dosegu ter brezplačno blokado (in deblokado) nadaljnje uporabe storitev, ki so vzrok za povečano porabo, ob doseženi zgornji meji porabe ali ob porabi, ki za dvakrat presega običajno porabo (VIII. člen predloga priporočila). Pri tem predlog priporočila blokado nadaljnje uporabe storitev predvideva le v primeru, ko si končni uporabnik določi zgornjo mejo porabe. V skladu z navedenim predlog priporočila ne predvideva avtomatske blokade storitev za uporabnike, ki tega ne želijo.

Agencija s priporočilom ne določa dodatnih zakonskih obveznosti operaterjev, temveč le priporoča določena ravnanja oz. najboljše prakse za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov.

IX. – Določbe v splošnih pogojih operaterja

Pripomba **Si.mobila** se nanaša na dodajanje določb priporočila v splošne pogoje. Menijo, da zaradi podrobne ureditve določbe priporočila ne sodijo v splošne pogoje.

Podobna določba je navedena tudi v Priporočilu iz leta 2009. **Agencija** meni, da bi določbe priporočila, ki jih bodo operaterji sprejeli, in nato tudi vnesli v svoje splošne pogoje, pripomogle k temu, da bi se več uporabnikov seznanilo tudi z vsemi ukrepi, ki jih operaterji dejansko izvajajo z namenom preprečevanja *bill shocka*. S tem se zasleduje cilj povečanja informiranosti končnih uporabnikov, za kar pa je potrebno tudi operaterjevo aktivno obveščanje uporabnikov o predmetnih možnostih v splošnih pogojih.

XII. – Obveščanje končnih uporabnikov o ravnanju v skladu s priporočilom

Si.mobil meni, da je določba izredno široka in predlagajo, da na spletni strani objavijo povezavo do priporočila in na ta način obveščajo uporabnike o vsebini priporočila.

T-2 navaja, da bi bilo smiselno na strani operaterja narediti povezavo na agencijo, pri čemer naj agencija kot regulatorni organ presodi, kateri akti bodo imeli pri objavi prednost in kako jih bo razporedila.

Agencija odgovarja, da je operaterjem dana možnost – ali posredujejo uporabnikom priporočilo v pisni obliki ali pa na svoji spletni strani navedejo povezavo na objavo priporočila ali pa oboje hkrati, tako da agencija v zvezi s tem ne vidi problema, da bi operater objavil le povezavo do priporočila in ne izročil tudi priporočila samega v pisni obliki. Agencija poudarja, da operaterjem ni potrebno objavljati priporočila na svojih spletnih straneh, temveč lahko uporabnikom posredujejo le povezavo (*link*) do objave priporočila na spletnih straneh agencije. Agencija bo nekoliko spremenila dikcijo XII. člena priporočila, da bo iz besedila jasno izhajalo, da operaterjem ni potrebno objavljati priporočila na svojih spletnih straneh, razen če bi sami tako želeli. Agencija namreč ne glede na to meni, da je z vidika povečanja transparentnosti in dviga ozaveščenosti končnih uporabnikov dobrodošlo, da je predmetno priporočilo končnim uporabnikom na voljo kadarkoli ter na enostaven in lahko dostopen način.

XIII. – Časovna implementacija

Tušmobil predlaga, da se zaradi sistemskih prilagoditev trimesečni rok za implementacijo podaljša na šest mesecev.

Agencija se s predlogom ne strinja, saj meni, da ta ni utemeljen. Glede na to, da morajo operaterji implementirati spremembe novega Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) v svoje splošne pogoje v štirih mesecih od njegove uveljavitve, je smiselno, da predmetno priporočilo začne veljati v ustreznem časovno povezanem obdobju, ki bo sledil navedenim spremembam. Ker priporočilo ne predlaga večjih sprememb in ne pomeni pretiranega posega ali bremena za operaterje, ki bi terjale polletno obdobje implementacije, saj operaterji določena ravnanja izvajajo že na podlagi prej veljavnega priporočila, agencija ocenjuje, da je trimesečno obdobje dovolj dolgo, da lahko operaterji izvedejo vse potrebne sistemske prilagoditve za zagotovitev višje ravni varstva potrošnikov pred nepričakovano visokimi zneski na računih.

Pripravila:

Petra Klemenc

Višja svetovalka področja za pravo II



Franc Dolenc

Direktor

