



SVET ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, 1001 Ljubljana
T: 01 583 63 33
F: 01 511 11 01
gp.sek@sek-rs.si, <http://www.sek-rs.si>

Številka: 0131-5/2017/3

Datum: 25. 4. 2017

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Svet) je na 10. redni seji dne 20.4.2017 na podlagi določb drugega odstavka 231. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15; v nadaljevanju: ZEKom-1) z osmimi glasovi »za« in nobenim »proti« sprejel naslednji

Predlog za spremembo

4. člena Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe

Svet ugotavlja, da je način obveščanja o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe s strani operaterjev v nekaterih primerih neustrezen, zato predlaga spremembo 4. člena Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (Ur. l. RS, št. 62/13). Poleg spremembe 4. odstavka v omenjenem členu Svet predlaga še dodatne odstavke, pri čemer se obstoječi odstavek 5 preštevilči v odstavek 7. Novo besedilo odstavkov bi se glasilo sledeče:

(4) Šteje se, da je operater obveznost iz prejšnjega odstavka izpolnil, če je naročniku poslal pisno obvestilo kot ločeno sporočilo v roku, ki ga definira prvi odstavek tega člena, brez drugih vsebin.

(5) V primeru, ko operater uporabnikom račune pošilja po elektronski poti, mora obvestilo pod enakimi pogoji, kot jih definira prejšnji odstavek, naročniku poslati v ločenem sporočilu.

(6) Operater mora na svojih spletnih straneh zagotoviti posebno spletno stran, ki vsebuje seznam vseh aktualnih in preteklih sprememb pogojev ter povezave do obvestil, katerih oblika mora ustrezati obliki, ki je definirana v 5. členu tega splošnega akta. Povezava na to posebno spletno stran mora biti navedena na osnovni spletni strani operaterja.

Utemeljitev:

Svet je v zadnjem času opazil, da uporabniki niso na dovolj pregleden način seznanjeni s spremembami pogojev glede svojih naročniških paketov. Nekateri operaterji obvestila o spremembah pošiljajo kot del ponudbe novih paketov, naprav ali storitev. Omenjena obvestila se pojavljajo tudi v slabo označenih delih drugih obvestil ali računov.

V primeru uporabnikov, ki prejemajo račune po elektronski pošti, se obvestilo navadno pojavlja za računom na zadnji strani, ki je uporabniki navadno ne preverjajo. V primerih, ko pa uporabniki prejemajo elektronski račun neposredno v spletno banko, račun le potrdijo in prav tako večinoma ne preverijo zadnjih strani priponk računa, kjer so navadno objavljene informacije o takšnih spremembah.

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (v nadaljevanju: Agencija) je v preteklosti že pripomogla k preglednosti in transparentni objavi informacij, za kar ima pristojnosti na podlagi 132. člena ZEKom-1, ki ji nalaga, da "spodbuja operaterje, da objavijo pregledne, primerljive, ustrezne in posodobljene informacije o veljavnih cenah in tarifah, o vseh plačilih povezanih s prekinitvijo pogodbe ter o splošnih pogojih dostopa do javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev in uporabe teh storitev za končne uporabnike in potrošnike. Take informacije morajo biti objavljene v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki."

Z namenom, da bi bili uporabniki čimbolj jasno obveščeni o spremembah glede svojih naročniških pogojev, Svet predlaga Agenciji, da v ustrezni obliki sprejme zgornje predloge sprememb in dopolnitev splošnega akta ali na to tematiko organizira javno posvetovanje z namenom, da se izpostavljen problematika ustrezno uredi.

dr. Slavko Žitnik
predsednik Sveta za elektronske
komunikacije Republike Slovenije

Vročiti:

- AKOS, elektronsko