

Številka: 0131-2/2018/16

Datum: 16. 3. 2018

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Svet) je na 3. dopisni seji dne 16. 3. 2018 na podlagi določb prvega odstavka 231. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014 - ZIN-B, 54/2014 - odl. US, 81/2015, 40/2017); v nadaljevanju: ZEKom-1) sprejel naslednji

## Predlog glede sklepanja naročniških razmerij preko telefona

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju Svet) je v zadnjem času zaznal povečano prakso ponujanja telekomunikacijskih storitev končnim uporabnikom preko telefona. Svet zato predlaga Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve (v nadaljevanju AKOS), da izdela priporočilo ali drug ustrezen akt za operaterje glede omenjene aktivnosti operaterjev.

**Svet ni proti možnosti sklepanja naročniških razmerij po običajni pošti ali elektronski poti, vendar predlaga, da se uporabnikov ne sili k podpisovanju pogodb in da se jim ponudi dovolj časa za pregled splošnih in posebnih pogojev naročenih storitev. Uporabniki morajo imeti možnost, da se v miru in samoiniciativno odločijo za podpis in pošiljanje pogodbe operaterju, pri čemer mora biti korak dostave pogodbe, splošnih in posebnih pogojev in ostale dokumentacije, časovno ločen od koraka podpisa pogodbe in pošiljanja podpisanih dokumentov operaterju. Slednji korak mora biti prožen izključno na zahtevo uporabnika, po tem, ko že prejme vso potrebno dokumentacijo za podpis pogodbe in se ima z njeno vsebino tudi možnost seznaniti.**

Za pogodbe, sklenjene na daljavo, mora veljati, da jo lahko uporabnik v roku 14 dni brezplačno prekliče. Pri tem mora operater uporabniku brezplačno povrniti vse stroške v zvezi s sklepanjem pogodbe, kot so na primer stroški prenosa številke, prav tako pa mu ne sme zaračunati ostalih strokov (npr. administrativni stroški, naročnina, stroški predčasne prekinitve v primeru prejete ugodnosti). V primeru prenosa ali ukinitve predhodno obstoječih storitev mora operater uporabniku brezplačno zagotoviti predhodno stanje v roku 14 dni od brezplačnega preklica pogodbe.

### *Utemeljitev:*

Glede problematike, ki jo želimo rešiti z zgornjim predlogom, je predhodno javnost obveščala že Zveza potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju ZPS), smernicam katere (<https://www.zps.si/index.php/nasveti-in-zakonodaja-topmenu-235/mobilniki-tv-splet/8783-narocniskih-razmerij-ne-sklepajte-samo-po-telefonu>) se pridružuje tudi Svet.

Tudi v okviru Sveta smo ugotovili, da operaterji nagovarjajo tako svoje naročnike kot tudi naročnike drugih operaterjev z namenom prodaje paketov in sklepanja novih naročniških razmerij. Pri tem Svet izraža predvsem pomislek glede morebitnega zavajanja uporabnikov, saj Svet meni, da ni primerno, da isti dostavljalec, ki uporabniku dostavi dokumentacijo za novo pogodbo, od njega hkrati zahteva podpis pogodbe, saj mu nihče ne predstavi splošnih in posebnih pogojev naročenih storitev in jih v tem primeru tudi nima časa preveriti. Tudi v primeru, ko potrošnik predhodno prejme pogoje, Svet meni, da ni primerno, da mora potrošnik v sorazmerno kratkem času (tipično en delovni dan) operaterju sporočiti oziroma zavrniti dostavljalca, da pogodbe ne bo sprejel, saj se tako hitro ne more seznaniti s splošnimi in posebnimi pogoji, povezanimi z njegovim paketom. Če operaterji kljub temu želijo novim uporabnikom zagotoviti brezplačno pošiljanje podpisanih dokumentov operaterju, Svet predlaga, da:

- (A) uporabnikom poleg dokumentacije za sklenitev nove pogodbe pošljejo pisemsko ovojnico z že plačano poštnino, ki jo lahko uporabnik izkoristi za pošiljanje podpisane pogodbe operaterju, ali
- (B) uporabnikom poleg dokumentacije za sklenitev nove pogodbe pošljejo kontakt brezplačnega kurirja, ki lahko pride prevzet podpisano pogodbo in jo dostavi operaterju.
- (C) Na vsak način pa je treba zagotoviti, da potrošnik po prejemu ponudbe, splošnih in posebnih pogojev samostojno izrazi željo za sprejem ponudbe (opcija opt-in, ne pa opt-out, kot je veljalo do sedaj)

Z začetkom uporabe Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) maja 2018 bo potrebno zagotoviti tudi, da bodo uporabniki podali izrecno privolitev za obdelavo svojih osebnih podatkov. Razna okenca za privolitev v obdelavo tako ne smejo biti vnaprej označena, saj Uredba določa, da mora posameznik podati privolitev sam, z jasnim pritrdilnim dejanjem. Svet zato predlaga, da se v okviru reševanja omenjene problematike uredi tudi skladnost postopka podpisovanja pogodb s prihajajočo uredbo.

Svet ni bil neposredno obveščen glede težav s preklicem na takšen način podpisanih pogodb, vendar se kljub temu strinja s predlogom ZPS. Svet dodaja še, da mora operater, s katerim je bila podpisana nova pogodba, v primeru preklica pogodbe znotraj 14-dnevnega roka od podpisa pogodbe uporabniku brezplačno zagotoviti vrnitev v predhodno stanje. V ta namen bi Svet predlagal AKOS, da zagotovi, da v takšnih primerih operaterji sodelujejo na podoben način, kot sodelujejo pri prenašanju števil. Za čimhitrejše reševanje preklica pogodb Svet predlaga, da morajo operaterji uporabniku storitve povrniti v predhodno stanje v najkasneje 14 dneh od dneva preklica.

Dr. Slavko Žitnik  
Predsednik Sveta za elektronske  
komunikacije Republike Slovenije

Posredovati po e-pošti:

- AKOS (info.box@akos-rs.si)

Poslati po e-pošti v vednost:

- TIRS (gp.tirs@gov.si)
- SOEK (soek@gzs.si)