



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: 0131-5/2017/1

Datum: 31. 1. 2017

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Svet) je na 7. redni seji dne 26. 1. 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 devetimi glasovi »za« in enim glasom »proti« sprejel naslednje

Mnenje glede administrativnih stroškov in splošnih ter posebnih pogojev operaterjev

Administrativni stroški

Svet ugotavlja, da so operaterji pričeli zaračunavati različne administrativne stroške šele v zadnjih nekaj letih. Na podlagi pregleda Svet ugotavlja, da jih lahko obravnavamo le kot možnost dodatnega zasluzka, še posebej zaračunavanje stroškov za storitve, ki so nujne za poslovanje operaterjev. Svet zato predlaga, da se zaračunavanje stroškov za slednje ukine, pri čemer ne nasprotuje zaračunavanju stroškov pogojenih z obnašanjem uporabnika, v višini dejanskih stroškov, ki zaradi tega nastanejo.

Utemeljitev:

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) je na podlagi 132. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) 29. novembra 2016 izdala Priporočilo glede večje transparentnosti objave administrativnih stroškov. V njem poziva operaterje k večji transparentnosti pri objavi administrativnih stroškov in hkrati zanje definira priporočene izraze zaradi zagotavljanja višje konsistentnosti. Na podlagi priporočila med najpogostejše administrativne stroške sodijo priključnina, menjava paketa, menjava SIM kartice, sprememba naročnika, prekinitve naročniškega razmerja in prenos številke k drugemu operaterju.

Pri pregledu podatkov o zaračunavanju administrativnih stroškov v preteklosti, je Svet ugotovil, da so se nekateri stroški začeli zaračunavati šele pred nekaj leti. Tako se v večini primerov zaračunava strošek ob prekinitvi naročniškega razmerja nekje od leta 2015 dalje in znaša med 10 in 20€. Pri stroških ob menjavi paketa pozdravljamo odločitev nekaterih operaterjev, da tega ne zaračunavajo, pri čemer ostali storitev vrednotijo v vrednosti do 20€.

Glede na poslovne procese pri operaterjih sklepamo, da so lahko nekatere spremembe, za katere se zaračunavajo stroški, popolnoma avtomatizirani oz. so del aktivnosti, ki jih operaterji kontinuirano že izvajajo. Menimo, da so torej ti stroški že del cene uporabniških storitev. Poglejmo si analogen primer pri poslovanju trgovine:

Ali v trgovini na računu posebej plačamo vstop, izstop, možnost zamenjave blaga, potrditev garancije, izdajo računa na blagajni, ...? Ne, pa čeprav nekatere izmed storitev povzročajo stroške - na primer čiščenje ali porabo elektrike.

Glede na zgornje ugotovitve Svet operaterjem predlaga, da administrativnih stroškov, ki so vezani na poslovanje operaterja, ne zaračunavajo. Takšni stroški so namreč obvezen del paketov, torej so posledično cene paketov višje, kot pa so oglaševane. V primerih, ko pa je le potrebna posebna fizična obravnava s strani operaterja (npr. prevzem terminalske opreme pri naročniku), pa naj se storitev zaračuna le v višini dejanskega stroška.

Drug tip administrativnih stroškov predstavljajo stroški, ki so vezani na obnašanje uporabnika storitev. Med te lahko štejemo *izgubo SIM kartice, zamenjavo naslova ali naročnika* in podobno. Stroški slednjih sprememb ne nastanejo zaradi poslovanja operaterja, vendar zaradi specifičnih želja uporabnikov. Zato v takšnih primerih ne nasprotujemo zaračunavanju dodatnih stroškov, vendar pozivamo operaterje, da naj jih zaračunajo le v višini dejanskega stroška. Ker pa so nekateri od teh stroškov zelo podobni stroškom poslovanja, Svet predlaga, da se uporabnikom omogoči brezplačno spremembo na določen časovni interval. Na primer, brezplačna menjava naslova v slučaju, da je od prejšnje menjave minilo več kot dve leti.

Splošni in posebni pogoji

Svet se pridružuje mnenju Zveze potrošnikov Slovenije (ZPS) glede uvedbe standardiziranega obrazca, ki bi v jedrnatih oblikah razumljivo in razločno (brez drobnega tiska) predstavil splošne in posebne pogoje. Svet predlaga strukturo zapisa splošnih in posebnih pogojev ob sklenitvi pogodbe z operaterjem, ki sestoji iz kratkega razlagalnega dela in daljšega pravnega dela:

- **Razlagalni del:**
 - **Izbrani paket oz. seznam izbranih storitev.**
 - **Povzetek mesečnih obveznosti in tarif za izbrani paket in storitve.**
 - **Morebitno trajanje vezave za vsako izmed izbranih storitev/paket z izračunom popustov oziroma prejetimi ugodnostmi.**
 - **Formula za izračun stroškov predčasne prekinitve pogodbe (v primeru vezave) in konkretni izračuni prekinitve po četrletjih.**
 - **Drugi posebni pogoji, ki so specifični za paket.**
- **Pravni del:**
 - **Podrobni opisi vseh pogojev, ki so vezani na izbrani paket ali storitve.**

Utemeljitev:

ZPS je na Posvetu z operaterji, ki ga je na temo »Opozarjanje operaterjev na splošne in posebne pogoje v naročniških pogodbah in dostopnost le teh« organizirala AKOS dne 7.10.2016, predlagala ukrep uvedbe standardiziranega obrazca, kot ga poznajo na področju finančnih storitev, in ki ga prejme potrošnik, ko se odloči, da bo sklepal pogodbeno razmerje. Tudi Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot) v 22. členu definira, da mora biti potrošnik pred podpisom pogodbe seznanjen z vsemi pogodbenimi pogoji in prav tako, da morajo biti ti pogoji jasni in razumljivi.

Svet ugotavlja, da so splošni in posebni pogoji predolgi in zapleteni ter definirajo mnogo možnih situacij. Prav tako so mnogokrat natisnjeni z manjšo pisavo in jih je zato težje brati. Zaradi tega Svet predlaga razdelitev pogojev v dva dela - razlagalni in pravni del. Prvi bi služil kratkemu in jedrnatemu opisu vseh pomembnih pravic in dolžnosti uporabnika ter bi vseboval povezave na širšo razlago v drugem delu. Drugi del pa bi podrobno in pravno ustrezno definiral vse pogoje na način, kot to poznamo sedaj.

Uvedba strukturiranega obrazca kot dela splošnih in posebnih pogojev bi zagotovo povečala osveščenost uporabnikov in transparentnost pogojev pogodbe pred njenim podpisom.

Svet opozarja, da operaterji na svoji javni spletni strani ali v uporabniških straneh za obstoječe uporabnike za vsak paket ali storitev, ki jo ponujajo, objavijo povezavo do veljavnih splošnih in posebnih pogojev. Zaradi boljše preglednosti Svet predlaga, da se povezava do pogojev na spletni strani nahaja v neposredni bližini cene storitve. Besedilo pogojev pa naj bo prikazano z običajno velikostjo pisave in enostavno dostopno za slepe in slabovidne.

Utemeljitev:

Svet je ugotovil, da nekateri operaterji na spletnih straneh objavljajo povezave do splošnih in posebnih pogojev na zelo slabo opaznih mestih in je posledično težko dostopati do njih. Svet tudi ne vidi razloga, da bi bili splošni pogoji na spletu zapisani z zmanjšano pisavo. Če so pogoji zapisani neposredno na spletni strani, obstaja mnogo načinov, kako ustrezno prikazati več besedila. Ko pa so zapisani v posebni datoteki, pa jih lahko uporabnik bere z ustreznim pregledovalnikom. V obeh primerih je potrebno zagotoviti, da je besedilo dostopno slepim in slabovidnim.

Svet meni, da bi bilo potrebno pri enostranskih spremembah pogojev v primeru naročniških razmerij z vezavo boljše zaščititi uporabnike, kot to trenutno definira ZEKom-1 v 129. členu, točki 4. Zato Svet predlaga, da se v primeru naročniškega razmerja z vezavo, ko operater enostransko spremeni pogoje, sprejete ob sklenitvi pogodbe, uporabniku ponudi sledeči možnosti:

- (A) Prekinitev naročniškega razmerja brez plačila kazni ali kakršnihkoli drugih stroškov, pri čemer naprava, zaradi katere teče vezava, postane uporabnikova last. V**

primeru vezave zaradi denarne ugodnosti pa se uporabniku nakaže del še nekoriščene ugodnosti v enkratnem znesku.

(B) Zagotovitev uporabe storitev po dosedanjih pogojih do konca vezave.

Utemeljitev:

ZEKom-1 v 129. členu, točki 4 definira pravice naročnikov, ki so v naročniškem razmerju z vezavo zaradi terminalske opreme (naprave). Zakon v zadnjem stavku točke operaterju ponuja možnost in ne obveze, da dosedanje pogoje uporabniku ponudi tudi vnaprej: *“Naročniku, ki želi izkoristiti odstopno upravičenje, lahko operater v zameno ponudi, da ohrani naročniško razmerje v veljavi pod pogoji, določenimi v obstoječi pogodbi.”*.

Po mnenju Sveta uporabnik ni dovolj zaščiten, saj lahko operater kadarkoli enostransko spremeni pogoje, določene v pogodbi, in s tem uporabnikom povzroči neželene stroške. Svet želi, da se točka zakona ustrezno prilagodi na način, da če operater spremeni pogoje pogodbe, za spremembo odgovarja in nosi posledice, tako kot to velja za uporabnike.

Dr. Slavko Žitnik

Predsednik Sveta za elektronske
komunikacije