

SMS klubi  
in  
klici na ogo številke



2018

# Vsebina

SMS klubi .....	1
Kaj so to SMS klubi?.....	1
Kako poteka včlanitev?.....	1
Komu plačam stroške? .....	2
Kako se izognem včlanitvi? .....	2
Primeri SMS sporočil, ki vodijo v včlanitev .....	3
Nasveti AKOS.....	3
Kakšne možnosti ima uporabnik? .....	4
Premijske številke .....	5
Kaj so to premijske številke? .....	5
Kako se zaračunavajo klici?.....	5
Na kakšen način se lahko izognem neželenim stroškom?.....	6
Klici v televizijske oddaje.....	7
Nasveti AKOS.....	8
Pristojnosti .....	9
Dodatne informacije.....	10

Ste že kdaj dobili SMS sporočilo od ponudnika zabavnih vsebin, pa se ne spomnite, da bi se nanj kdaj naročili?

Ste vedeli pravičen odgovor televizijske igre, a kljub daljšemu čakanju na povezavo v studio in pozivom voditeljice, niste imeli možnosti sodelovati v igri?

Vas je nato na koncu meseca presenetil visok račun za komunikacijske storitve, ki vam ga je izdal vaš operater?

# SMS KLUBI

## KAJ SO TO SMS KLUBI?

Udeležba v različnih nagradnih igrah oziroma naročilo različnih storitev (npr. igre, melodije, ipd.) prek SMS sporočil oziroma z vpisom telefonske številke na internetnih straneh, vodi v včlanitev v t. i. SMS klube. Končni uporabniki, ki se v takšen SMS klub včlanijo, večkrat mesečno prejmejo plačljiva SMS sporočila, v katerih prejmejo dodatne vsebine za svoj telefon, lahko pa gre tudi le za različne oglase.

SMS sporočilo, ki vam ga posreduje ponudnik preko omrežja vašega operaterja, je dražje od običajnih SMS storitev. V tem primeru gre namreč za storitev z dodano vrednostjo, saj SMS sporočilo običajno vsebuje še neko dodatno vsebino (sporočilo o domnevno neprebranem SMS sporočilu, o prejeti fotografiji). Kakšna je cena tovrstnih sporočil se lahko prepričate na spletnih straneh ponudnika teh storitev, prav tako je cena prejetega SMS sporočila navedena že v samem dohodnem SMS sporočilu, ki vam ga pošlje ponudnik storitev.

## KAKO POTEKA VČLANITEV?

Večina uporabnikov se na tako storitev prijavi povsem nevede, tako da npr. pri reševanju raznih kvizov, križank, IQ testov ali pa npr. s prijavo v nagradno igro, ki jo ponuja neznano podjetje na spletnih straneh, vpišejo svojo telefonsko številko, misleč, da bodo s tem mogoče deležni neke nagrade. Po vnosu telefonske številke običajno na vneseno številko prejmejo SMS sporočilo, v katerem jih pošiljatelj pozove, naj nanj odgovorijo s ključno besedo »DA«. S tem ko uporabnik odgovori z »DA«, potrdi, da je seznanjen s splošnimi pogoji in cenikom ponudnika storitev. S tem nastane pogodbeno razmerje med ponudnikom storitev in uporabnikom.

## KOMU PLAČAM STROŠKE?

Stroške storitev zunanjih ponudnikov zaračuna operater, ki je posrednik med ponudnikom in končnim uporabnikom in nudi komunikacijsko pot za prenos sporočil. Do tega je upravičen le, če ima jasno pogodbeno določilo, da zaračunava tudi storitve drugega, ko nastopa kot ponudnik omrežja.

Operater končnemu uporabniku izda račun za poslana SMS sporočila na podlagi opravljenega prometa, vse ostalo pa mora uporabnik urejati s ponudnikom.

Pri tem pa poudarjamo, da ima agencija v postopkih reševanja spora, ki se nanašajo na komercialna SMS sporočila, omejene pristojnosti, saj lahko na podlagi prejetega predloga za rešitev spora preverja le upravičenost zaračunavanja teh storitev s strani operaterja, pri čemer preveri ali je bil promet dejansko opravljen in zaračunan skladno s cenikom. Na kakšen način se je uporabnik včlanil v SMS klub in ali je bil pri tem zaveden, pa je v pristojnosti Tržnega inšpektorata Republike Slovenije.

## KAKO SE IZOGNEM VČLANITVI?

Iznajdljivost ponudnikov, kako od končnega uporabnika zvabiti včlanitev v SMS klub, je brez meja, v praksi se pojavljajo vedno nove in nove oblike. Na prvem mestu svetujemo previdnost pri odgovarjanju na različne akcije, nagradne igre ali kakršnekoli drugačne »brezplačne« ponudbe na spletu. To še posebej velja, če od vas zahtevajo vašo telefonsko številko.

Če se boste v SMS klub vseeno želeli včlaniti, pa vam svetujemo, da si shranite sporočilo, ki vsebuje splošne pogoje poslovanja ponudnika SMS kluba, saj ti med drugim vsebujejo tudi navodila za objavo.

## PRIMERI SMS SPOROČIL, KI VODIJO V VČLANITEV

Končnemu uporabniku se med brskanjem po spletnih straneh odpre novo pojavno okno z vsebino, ki prejemnika opozarja, da je *njegov aparat okužen z virusi in da bodo vse datoteke na njem izbrisane in baterija uničena, to pa lahko prepreči tako, da vtipka svojo telefonsko številko in sledi navodilom.*

*»Posljite SMS z DA na 6677 in zadenite ta iPhone najhitrejši in najzmogljivejši iPhone.«*

Ko je uporabnik – sledeč navodilom – odgovoril, se je s tem avtomatično včlanil v SMS klub.

### NASVETI AKOS

V zvezi z SMS klubi svetujemo previdnost pri vpisovanju telefonske številke pri kakršnihkoli kvizih, nagradnih igrah, aplikacijah, ki za sodelovanje zahtevajo vpis vaše telefonske številke, saj to največkrat vodi do včlanitve v SMS klub.

Vedno, kadar posredujete svojo telefonsko številko tretji osebi, obstaja možnost, da se bo vaša telefonska številka uporabljala tudi za premijske storitve, kar posledično lahko privede do neželenega zaračunavanja. Ne posredujte je tretjim, razen če niste povsem prepričani, da gre za zaupanja vredno osebo ali podjetje. Prav tako je ne vpisujte v neznane obrazce na svetovnem spletu!

Ne odgovarjajte na SMS sporočila neznanega pošiljatelja, ki od vas zahtevajo odgovor v obliki točno določene ključne besede.

Telefonskega aparata ne puščajte brez nadzora, še posebej ne, če lahko pride v roke mladoletnim osebam.

Ne odgovarjajte na sumljiva SMS sporočila, katerih vsebina vam ni jasna ali je nerazumljiva, temveč jih nemudoma zbrišite.

## KAKŠNE MOŽNOSTI IMA UPORABNIK?

Če že prejimate plačljiva SMS sporočila in teh ne želite več prejemati, se od njih odjavite. Kako se od storitve odjavite, je zapisano v SMS sporočilu ponudnika storitev oziroma na spletni strani ponudnika.

Če ste prepričani, da storitve niste naročili, pri operaterju reklamirajte izdan račun, reklamacijo hkrati pošljite tudi ponudniku storitev in zahtevajte, da vam posreduje dokazila o naročilu teh storitev.

Če se izkaže, da storitve niste naročili in niste soglašali s posredovanjem vaših osebnih podatkov (tj. telefonske številke), se lahko obrnete na Informacijskega pooblaščenca Republike Slovenije oziroma na pristojne organe pregona.

Vsekakor pa v vsakem primeru od vašega operaterja zahtevajte blokado komercialnih sporočil (postopek je običajno opisan na spletni strani posameznega operaterja).

Postopek odjave in reklamacije, cenik ter splošni pogoji so dostopni na spletnih straneh posameznih ponudnikov komercialnih storitev.



# PREMIJSKE ŠTEVILKE

## KAJ SO TO PREMIJSKE ŠTEVILKE?

Premijske številke so številke z dodano vrednostjo, ki klicatelju ponujajo določeno storitev (npr. vedeževanje, sodelovanje v televizijski oddaji, razvedrilni pogovori, pravno svetovanje, ipd.).

Te številke se običajno začnejo z 090, ni pa nujno.

## KAKO SE ZARAČUNAVAJO KLICI?

Pri klicih na premijske številke je podlaga za zaračunavanje klica že v sami vzpostavitvi telefonske zveze. Poznamo dve vrsti zaračunavanja klicev na premijske številke, in sicer:

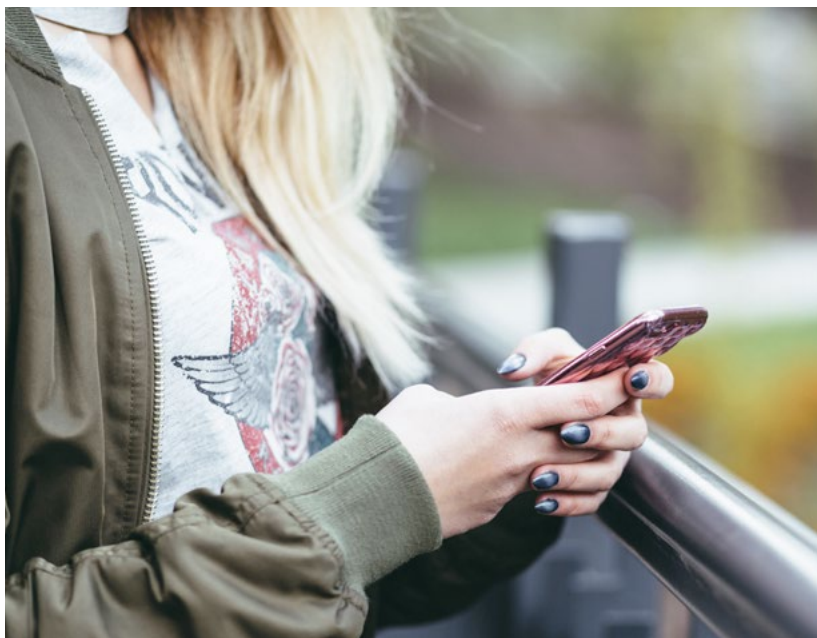
1. Operater zaračunava opravljene storitve, to je vzpostavitev telefonske linije in čas trajanja, ne glede na to, ali sta se subjekta na obeh straneh pogovarjala ali ne. Posledično se vam zaračuna tudi čakanje na liniji.
2. Operater zaračuna vsak opravljen klic, ne glede na čas trajanja (npr. televizijsko glasovanje, informativne storitve, ipd.).

Cena klicev na posamezne premijske številke je razvidna iz cenika, ki ga imajo objavljenega operaterji, prav tako je cena objavljena tudi v napisu na ekranu v času trajanja posamezne oddaje.

## NA KAKŠEN NAČIN SE LAHKO IZOGNEM NEŽELENIM STROŠKOM?

Operaterji svojim uporabnikom ponujajo blokade klicev na premijske številke, tako da uporabnik sploh ne more opraviti nobenega klica na premijske številke.

Nekateri operaterji svojim uporabnikom omogočajo tudi določene omejitve pri klicih na te številke (npr. časovna ali stroškovna omejitev v posameznem dnevu). Pri časovni omejitvi se na primer klic po 30-ih minutah samodejno prekine, pri čemer uporabniku vseeno nastanejo stroški za čas, ko je čakal na liniji, a je bil klic nato prekinjen, saj se pri premijskih številkah zaračuna že samo čakanje na liniji. Pri stroškovni omejitvi pa se npr. uporabniku onemogoči nadaljnje klicanje na premijske številke do konca obračunskega obdobja, ko doseže strošek klicev na premijske številke 50,00 EUR.





## KLICI V TELEVIZIJSKE ODDAJE

Agencija opaža, da se največ pritožb uporabnikov nanaša na zaračunane stroške klicev na 090 številke, namenjene sodelovanju gledalcev v televizijskih oddajah. Uporabniki se ne strinjajo z zaračunanim stroškom klicev na 090 številke, ker npr. niso imeli možnosti podati odgovora v nagradni igri, ki je potekala prek televizijskih sprejemnikov.

Za te oddaje je značilno, da voditeljica gledalce poziva, naj pokličejo v oddajo, pri tem pa sprašuje in se čudi, zakaj nihče ne kliče v oddajo, dejansko pa v oddajo kliče več gledalcev, a ti niso prevezani v studio ter sploh nimajo možnosti sodelovati, mislijo pa, da so v čakalni vrsti.



## NASVETI AKOS

V zvezi s tem apeliramo na uporabnike, naj dobro premislijo o stroškovnih posledicah, preden pričnejo s sodelovanjem v televizijskih oddajah (npr. nagradni kvizi), saj so stroški klica v oddajo lahko celo višji od same nagrade, če jo uporabnik sploh prejme.

Uporabniki si lahko pred sodelovanjem v televizijskih oddajah preberejo pogoje sodelovanja med njihovim operaterjem in ponudnikom premijskih storitev, ki so načeloma objavljeni na spletnih straneh operaterjev. Tako se bodo seznanili s tem, kakšne so obveznosti enega in drugega do uporabnikov in kdo za kaj odgovarja.

Previdnost ni odveč tudi pri klicih na svetovalne številke raznih društev in potrošniških organizacij, saj so velikokrat tudi klici na te številke dražji kot običajno.

Prav tako agencija poziva uporabnike, naj bodo pozorni klicih, ki se ne obračunavajo po času trajanja, ampak se storitev zaračuna na klic. V takih primerih je zveza s klicano številko prekinjena nemudoma po vzpostavitvi zveze, uporabnik pa misleč, da zveza ni vzpostavljena, klic večkrat ponovi. Uporabniku se v takem primeru zaračuna vsak opravljen klic, pri čemer pa o tem, da je zveza vzpostavljena, sploh ni obveščen kot pri ostalih klicih (npr. z zvonjenjem oziroma odzivnik, da je njegov klic v čakalni vrsti).

## PRISTOJNOSTI

Podlago za zaračunavanje klicev na premijske številke predstavlja sklenjeno naročniško razmerje med uporabnikom in operaterjem ter opravljen promet.

Agencija v postopku reševanja spora preveri le, ali so bili sporni klici res opravljeni v zaračunanem obsegu ter ali je bil uporabnik seznanjen z njihovo ceno, ne pa tudi, ali sta se klicani in klicoči tudi dejansko pogovarjala.

Če uporabnik meni, da je bil ob klicu na premijsko številko zaveden, se lahko obrne na Tržni inšpektorat Republike Slovenije.



## DODATNE INFORMACIJE

Na spletni strani agencije so pod zavihkom  
»**Končni uporabniki**«  
objavljene številne koristne informacije.  
Našli boste koristne nasvete in opozorila,  
pa tudi informacije glede reševanja sporov pred agencijo.

Dodatne informacije so vam na voljo tudi  
vsak delovnik med 9. in 13. uro  
na brezplačni številki klicnega centra agencije

**080 27 35.**



**AKOS**

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE