

Na podlagi petega odstavka 14.a člena Zakona o avdiovizualnih medijskih storitvah (Uradni list RS, št. 87/11, 84/15 in 204/21) izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije naslednji

SPLOŠNI AKT o varstvu ranljivih skupin

1. člen (predmet ureditve)

Ta splošni akt ureja način, na katerega Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija) obravnave pritožbe iz 14.a člena Zakona o avdiovizualnih medijskih storitvah (Uradni list RS, št. 87/11, 84/15 in 204/21; v nadaljnjem besedilu: ZAvMS), ki jih prejme v zvezi z dostopnostjo avdiovizualnih medijskih storitev.

2. člen (pomen izrazov)

(1) Izrazi v tem splošnem aktu imajo naslednji pomen:

1. Dostopnost avdiovizualnih medijskih storitev (v nadaljnjem besedilu: dostopnost) pomeni ukrepe ponudnikov avdiovizualnih medijskih storitev, s katerimi zagotavljajo dostopnost svojih avdiovizualnih medijskih storitev v invalidom prilagojenih tehnikah glede na različne oblike invalidnosti uporabnikov, zlasti tistim osebam, ki imajo okvaro vida ali sluha. Dostopnost se zagotavlja z ukrepi kot so prevajanje v znakovni jezik, podnaslavljanje za gluhe in naglušne, govornjeni podnapisi, zvočni opisi, zvočni podnapisi (brani s sintezo govora) in z drugimi ustreznimi ukrepi.
2. Kontaktna točka je spletna kontaktna točka agencije, namenjena zagotavljanju informacij in prejemanju pritožb v zvezi z dostopnostjo avdiovizualnih medijskih storitev.
3. Ponudnik pomeni ponudnika avdiovizualne medijske storitve, kot je določen v ZAvMS.
4. Pritožba je ustna ali pisna izjava pritožnika o nestrinjanju z ravnanjem ponudnika avdiovizualne medijske storitve v zvezi z dostopnostjo do svojih storitev za invalide.
5. Pritožnik je oseba, ki vloži pritožbo v zvezi z dostopnostjo avdiovizualnih medijskih storitev na podlagi petega odstavka 14.a člena ZAvMS.
6. Uporabnik pomeni uporabnika avdiovizualne medijske storitve, kot je določena v 1. točki prvega odstavka 3. člena ZAvMS.

(2) Ostali izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v ZAvMS.

3. člen (temeljna načela)

(1) Agencija pri obravnavi prejetih pritožb upošteva načelo varstva ranljivih družbenih skupin iz 14.b člena ZAvMS.

(2) Postopek obravnave pritožbe se opravi čim hitreje in brez nepotrebnih stroškov za pritožnika, ponudnika avdiovizualne medijske storitve in agencijo.

(3) Vse pritožbe, prejete v skladu s tem splošnim aktom, agencija ustrezno evidentira in hrani.

4. člen
(splošno glede obravnave pritožb)

- (1) Agencija prejete pritožbe glede dostopnosti obravnava na načine, določene v tem splošnem aktu.
- (2) Pritožnik lahko pri agenciji vloži pritožbo zlasti, kadar meni, da ponudnik ne izboljšuje dostopnosti avdiovizualne medijske storitve za invalide oziroma v kolikor javna sporočila in obvestila ter nujne informacije ob naravnih nesrečah, ki so objavljena preko avdiovizualne medijske storitve, niso posredovana v invalidom prilagojeni tehniki, ter v drugih primerih v zvezi z dostopnostjo avdiovizualnih medijskih storitev.
- (3) Pritožbe se praviloma obravnavajo v vrstnem redu njihovega prejema (kronološkem zaporedju).
- (4) Agencija je dolžna varovati tajnost vira pritožbe ves čas, tudi po končani obravnavi pritožbe.

5. člen
(inšpekcijski postopek)

Pritožbo v zvezi z dostopnostjo, ki se nanaša na domnevno kršitev določb ZAvMS, agencija obravnava na podlagi 39. člena ZAvMS in v skladu z določbami zakona, ki ureja inšpekcijski nadzor.

6. člen
(pojasnila pritožnikom in obveščanje javnosti)

- (1) V kolikor agencija presodi, da ni podlage za uvedbo postopka inšpekcijskega nadzora v zvezi s prejeto pritožbo glede dostopnosti, agencija pritožbo obravnava na način, ki je določen v tem členu.
- (2) Če pritožba ne vsebuje dovolj podatkov za obravnavo, agencija pritožnika pozove k posredovanju dodatnih podatkov. Ti podatki so zlasti ime avdiovizualne medijske storitve, vsebina, na katero se pritožba nanaša, čas, ko je bila vsebina predvajana oziroma dostopna, ter navedba razloga za vložitev pritožbe.
- (3) Agencija lahko v zvezi z vsebino pritožbe ponudnika pozove k posredovanju izjave oziroma pojasnila. Za vročanje poziva ponudniku se smiselno uporabljajo določbe zakona, ki ureja splošni upravni postopek.
- (4) Agencija opravi pregled avdiovizualne medijske storitve oziroma vsebine, na katero se pritožba nanaša, če presodi, da je to potrebno za obravnavo pritožbe po tem členu. Pri tem uporabi lastne posnetke in podatke ali posnetke in podatke pridobi od ponudnika na podlagi 41. člena ZAvMS.
- (5) Po prejemu odgovora ponudnika ter po pregledu posnetkov in podatkov iz prejšnjega odstavka poda agencija pritožniku pojasnilo na pritožbo v zvezi z dostopnostjo iz 14.a člen ZAvMS. Pojasnilo nima pravne narave upravnega akta.
- (6) V kolikor agencija pri obravnavi pritožbe presodi, da gre za vsebino, ki je pomembna za javnost, lahko agencija pripravlja poročila ali daje splošna priporočila ali informacije, ki jih objavi na spletni strani (kontaktni točki) z namenom osveščanja ponudnikov in spodbujanja dostopnosti ter z namenom informiranja uporabnikov o izvajanju dostopnosti.

7. člen
(začetek veljavnosti)

Ta splošni akt začne veljati naslednji dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Št. ...

Ljubljana, dne ...

EVA ...

Mag. Tanja Muha