



APEK

**Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije**

Stegne 7, p. p. 418

1001 Ljubljana

telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01

e-naslov: info.box@apek.si, http://www.apek.si

davčna št.: 10482369

Na podlagi prvega odstavka 132. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012) izdaja direktor Agencije

Priporočilo o preglednosti in objavi informacij

I

Namen priporočila

Namen priporočila je spodbuditi operaterje, da objavijo pregledne, razumljive, primerljive, ustrezne in posodobljene informacije o veljavnih cenah in tarifah, plačilih, povezanih s prekinitvijo pogodbe ter o splošnih pogojih dostopa do in uporabe javnih elektronskih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: storitve), za katere je zaradi njihove razširjenosti in vsesplošne odvisnosti ključno, da jih operaterji vsem končnim uporabnikom in potrošnikom (v nadaljevanju: uporabniki) zagotovijo v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki.

Zagotavljanje popolnih, jasnih in razumljivih informacij o storitvah in z njimi povezanih pogojih, ki so hitro in enostavno dostopne, omogoča uporabnikom sprejem ustreznih odločitev in učinkovito uveljavljanje njihovih pravic ter hkrati večja transparentnost poslovanja operaterja in znižuje število morebitnih reklamacij.

Namen priporočila je tako zlasti:

- spodbuditi operaterje k preglednosti in javni objavi vseh relevantnih informacij, ki so potrebne za popolno in jasno razumevanje storitev, ki jih ponujajo uporabnikom;
- zaščititi uporabnike in jim omogočiti sprejemati informirane odločitve glede obsega, vrste in kakovosti storitev, za katere sklepajo naročniške pogodbe.

Za doseg te ciljev agencija najprej uporablja najmanj vsiljive mehanizme, zato operaterjem priporoča, da uporabijo samoregulativne in koregulativne ukrepe (npr. sklepanje prostovoljnih kodeksov ravnanja), s katerimi bodo povečali preglednost in javno objavili informacije, ki so v korist uporabnikom.

V primeru, da to priporočilo oziroma morebitni samoregulativni ali koregulativni ukrepi ne bi dosegli želenih učinkov, bo agencija objavo ustreznih in kakovostnih informacij predpisala s splošnim aktom.

II

Uporabljeni izrazi

Izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo naslednji pomen:

1. Agencija je neodvisen organ, ki v skladu z zakonom, ki ureja elektronske komunikacije, ureja in nadzira trg elektronskih komunikacij.

2. Portal za zagotavljanje transparentnosti (v nadaljevanju: portal) je brezplačen javni spletni portal (spletni naslov: www.komuniciraj.eu), ki na pregleden način zagotavlja uporabnikom informacije o operaterjih, njihovi ponudbi, tarifah, cenah in kakovosti javnih elektronskih komunikacijskih storitev.

Preostali izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo enak pomen kot je določen v zakonu, če iz besedila tega priporočila ne izhaja drugače.

III Uporaba priporočila

Priporočilo se nanaša na vse izvajalce javnih elektronskih komunikacijskih storitev, kot tudi na operaterje omrežja, v kolikor slednji uporabnikom izdajajo račune (za oboje v nadaljevanju: operaterji). Agencija bo spremljala spoštovanje priporočila in o tem po potrebi na svoji spletni strani objavljala obvestila.

IV Preglednost in objava informacij

Agencija operaterjem priporoča, da na svojih javno dostopnih spletnih straneh na vidnem in enostavno dostopnem mestu objavijo pregledne, razumljive, primerljive, točne, ustrezne, terminološko konsistentne in posodobljene informacije o vseh javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitvah, morebitnih omejitvah pri uporabi storitev, veljavnih cenah in tarifah, o vseh plačilih povezanih s prekinitvijo pogodbe ter o splošnih pogojih dostopa in uporabe teh storitev za uporabnike. Te informacije naj bodo objavljene v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki, na način, ki olajša izbiro in odločitev uporabnika. V kolikor je mogoče, naj jih operaterji predstavijo tudi grafično.

Posebno skrb naj operaterji posvečajo uporabnikom invalidom in jim zagotavljajo te informacije ter podrobnosti o njim namenjenih izdelkih in storitvah v njim prilagojenih tehnikah.

V Minimalni nabor objavljenih informacij

Agencija priporoča operaterjem, da v skladu s prejšnjim členom objavijo vse splošne informacije, splošne pogoje dostopa do storitev in njihove uporabe ter veljavne cene in tarife, vključno s plačili, povezanimi s prekinitvijo naročniške pogodbe.

Splošne informacije iz prejšnjega odstavka naj zajemajo vsaj naslednje informacije:

a) ime in naslov ali firmo in sedež operaterja;
b) telefonske številke in/ali elektronske naslove služb, namenjene nudenju informacij in pomoči uporabnikom;

c) postopek reševanja sporov v skladu z zakonom.

Informacije o splošnih pogojih dostopa do storitev iz prvega odstavka tega člena naj zajemajo vsaj naslednje informacije:

a) standardne pogodbene pogoje, kot so:
– čas veljavnosti pogodbe (standarden, minimalen);
– pogoji za podaljšanje pogodbe;
– pogoji in najkrajše obdobje vezave, ki se zahteva za uporabo storitev pod pogoji iz posebne ponudbe;

– pogoji za spremembo naročniške pogodbe;
– pogoji za prekinitve naročniške pogodbe;

b) način obveščanja naročnika o nameravanih spremembah splošnih pogojev in način izvajanja naročnikove pravice do prekinitve naročniške pogodbe v tem primeru;

c) ponujene storitve in pakete, in sicer:
– obseg storitev, vključno z njihovim podrobnim opisom;
– navedbo storitev in količin, ki so vključene v ceno posamezne storitve ali paketa storitev, priključnino in mesečno naročnino ter storitve in količine, ki se zaračunavajo dodatno;
– obvestilo o zagotavljanju dostopa do storitve klica v sili, vključno z možnostmi dostopa do te storitve za uporabnike invalide, in obvestilo o vseh spremembah in omejitvah njenega zagotavljanja.

d) obvestilo o pravici naročnika do vključitve njegovih osebnih podatkov v imenik;

e) informacije in storitve, posebej namenjene naročnikom invalidom ter podrobnosti teh storitev.

VI Informacije o uporabi storitev

Informacije o uporabi storitev iz prvega odstavka V. člena naj zajemajo vsaj naslednje informacije:

- a) podatke o minimalni in povprečni ravni kakovosti ponujene storitve, vključno z rokom za začetno priključitev in, kjer je to glede na okoliščine primerno, podatke o drugih parametrih kakovosti storitev;
- b) morebitne omejitve ali prekinitve pri dostopu do in uporabi storitev (npr. dostop do spletnih mest ali telefonskih števil) ter aplikacij;
- c) vse pogoje, ki omejujejo dostop do in uporabo posameznih storitev ali aplikacij, in njihove spremembe;
- d) morebitne omejitve pri uporabi zagotovljene terminalske opreme, vključno z omejitvami za končne uporabnike invalide (npr. pri funkciji audiodeskripcije, podnapisov in drugih funkcionalnostih, ki ne omogočajo polnega dostopa do vseh funkcionalnosti opreme);
- e) morebitne mesečne omejitve količin (minute, preneseni SMS/MMS, MB/GB) glede na vrsto storitve ali paketa;
- f) postopke, vzpostavljene za merjenje in oblikovanje prometa, s katerimi se operater izogne obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, in informacije o morebitnih vplivih teh postopkov na kakovost in dostopnost posamezne storitve;
- g) najave prekinitve in motenj dostopa do in uporabe storitev v primeru dograditev, posodobitev ali vzdrževanja omrežja in obvestila v primeru napak ali okvar omrežja;
- h) vrste ukrepov operaterja ob incidentih v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti omrežja;
- i) možnosti nadzora stroškov in določitev zgornje meje porabe, blokade klicev ali prenosa podatkov in druge ukrepe v primeru prekoračitve zakupljenih količin ali v primeru nenavadnih ali prekomernih vzorcev porabe, vključno z načinom obveščanja uporabnikov v tem primeru;
- j) možnosti vnaprejšnje blokade klicev, SMS in MMS sporočil ali uporabe drugih aplikacij;
- k) podatek o možnosti ohranitve (geografskih in negeografskih) števil.

VII Informacije o cenah, tarifah in plačilih

Informacije o cenah, tarifah in plačilih storitev iz prvega odstavka V. člena naj zajemajo najmanj naslednje informacije:

- a) veljavne cene in tarife ponujenih storitev in paketov, vsebino posameznega cenovnega elementa in način zaračunavanja za:
 - dostop do storitev (priključnina, mesečna naročnina ipd.);
 - uporabo storitev,
 - nakup, najem in uporabo terminalske opreme;
 - zakupljene enote v okviru izbrane storitve oziroma naročnine (minute ali količine prenesenih podatkov);
 - enote, ki niso zajete v količini zakupljenih enot;
 - ponujene standardne popuste in posebne cenovne sheme, če jih operater ponuja, in podrobnosti o vseh dodatnih dajatvah ter stroških, povezanih s terminalsko opremo;
 - razčlenjeni račun, ki presega osnovno stopnjo razčlenitve.
- b) vsa plačila, povezana s prenosljivostjo števil in drugimi identifikatorji;
- c) način izračuna uporabnine za čas uporabe prejete terminalske opreme v primeru predčasne prekinitve naročniškega razmerja, če je del naročniške pogodbe tudi prodaja terminalske opreme;
- d) nadomestila in povračila v primeru, ko storitve niso bile razpoložljive ali izvedene v skladu z dogovorjeno kakovostjo;
- e) postopke v primeru neplačevanja računov;
- f) sistem predplačil in obročnega odplačevanja;
- g) drugi nasveti glede cen in tarif (npr. o morebitnih ugodnejših storitvah ali paketih za iste oziroma primerljive storitve, če jih operater ponuja).

VIII Portal za zagotavljanje transparentnosti

Za verodostojnost in aktualnost objavljenih podatkov na portalu so odgovorni operaterji sami, zato agencija operaterjem priporoča, da na njem redno in ažurno zagotavljajo aktualne informacije o javnih elektronskih komunikacijskih storitvah, ki jih zagotavljajo na trgu, ter morebitne omejitve pri uporabi teh storitev.

Agencija priporoča operaterjem, da na portalu v okviru njegove funkcionalnosti za vsako posamezno storitev, ki jo zagotavljajo, navedejo:

- podroben opis storitve oziroma paketa, vključno s krajem razpoložljivosti;
- veljavne cene in tarife ponujene storitve oziroma paketa;
- ustrezne povezave na spletna mesta s podrobnejšo predstavitvijo storitve oziroma paketa;
- ustrezne povezave do splošnih pogojev dostopa do in uporabe storitev;
- morebitne omejitve pri uporabi in dostopu do storitev;
- najave prekinitvev in motenj uporabe oziroma dostopa do storitev v primeru dograditev, posodobitev ali vzdrževanja omrežja in obvestila v primeru napak ali okvar omrežja.

IX Spremljanje izvajanja priporočila

Operaterji naj v največji meri sodelujejo z agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. Navedeno vključuje zagotavljanje pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila redno na lastno iniciativo in vedno, kadar agencija to zahteva skladno z določili 201. člena zakona.

X Obveščanje uporabnikov

Operaterji naj uporabnikom zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila z njegovo objavo na vidnem mestu na svojih spletnih straneh in v vseh poslovalnicah.

XI Časovna implementacija priporočila

Priporočilo začne veljati naslednji dan po objavi na spletnih straneh agencije.

Franc Dolenc
Direktor