

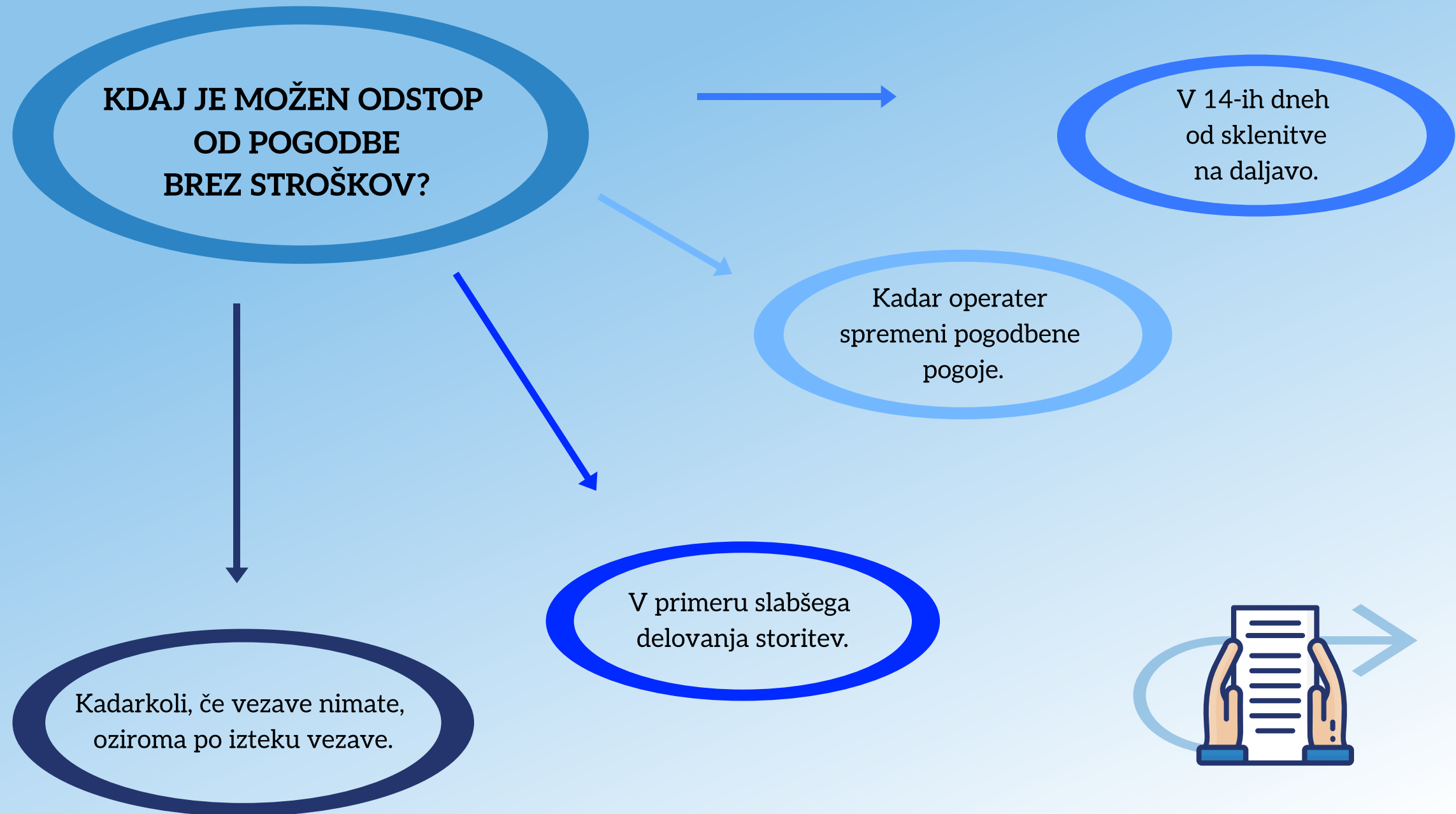


# ODSTOP OD NAROČNIŠKE POGODBE V PRAKSI

Namen brošure je opolnomočiti uporabnike storitev mobilne in stacionarne telefonije, interneta in televizije glede:

- odstopa od pogodbe brez stroškov;
- stroškov predčasne prekinitve v primeru odpovedi naročniškega razmerja;
- odpovedi pogodbe v primeru zamenjave operaterja;
- odstopa od pogodbe v primeru slabšega delovanja oziroma nedelovanja storitev;
- brezplačnega odstopa od naročniške pogodbe ob ukinitvi televizijskih programov ali drugi spremembi pogojev iz pogodbe.

**Agencija tako uporabnike v tej brošuri opremi s pravno ureditvijo teh področij, hkrati pa situacije in možne rešitve prikaže s praktičnimi primeri.**



**KDAJ JE MOŽEN ODSTOP  
OD POGODBE  
BREZ STROŠKOV?**

V 14-ih dneh  
od sklenitve  
na daljavo.

Kadar operater  
spremeni pogodbene  
pogoje.

V primeru slabšega  
delovanja storitev.

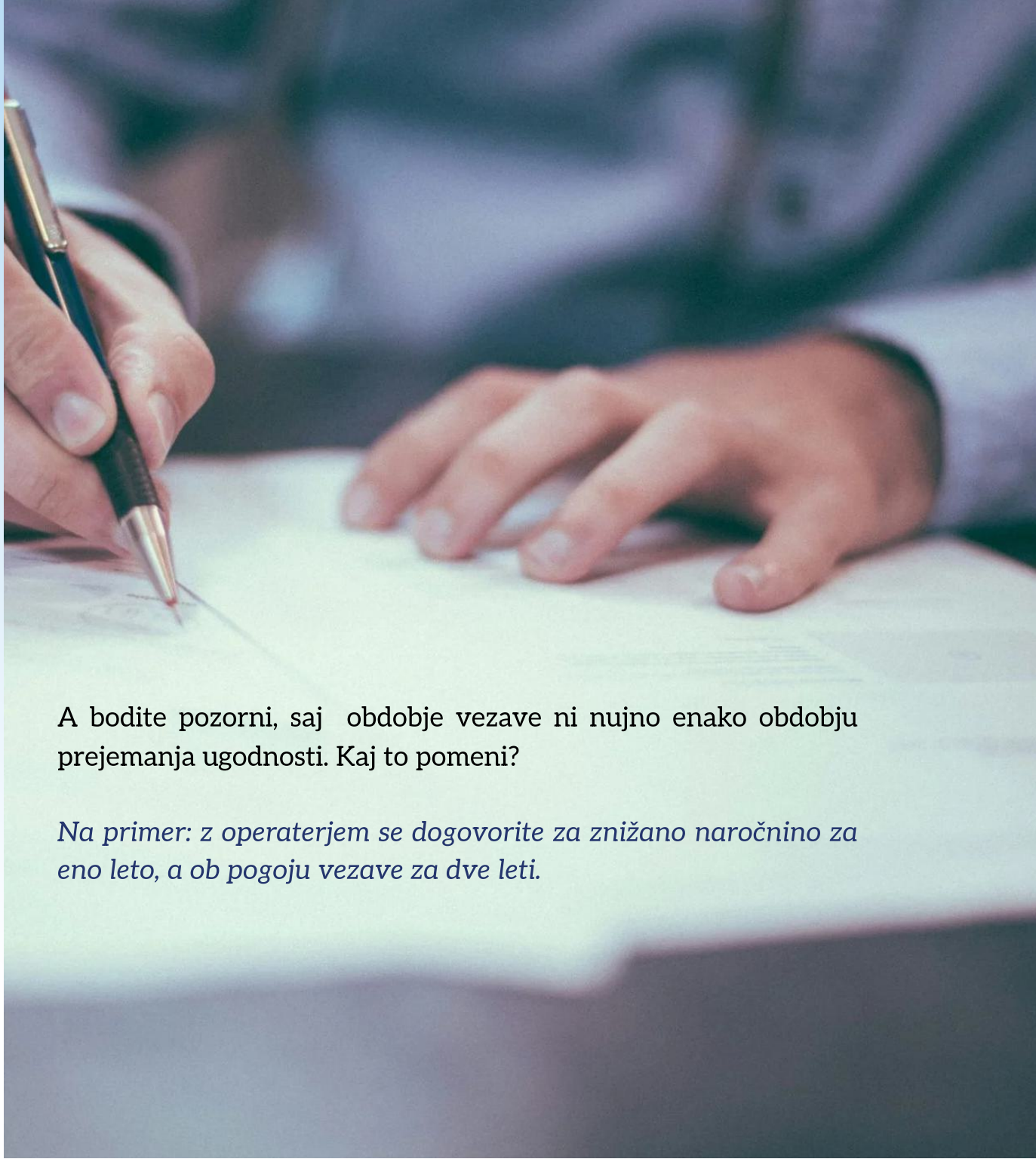
Kadarkoli, če vezave nimate,  
oziroma po izteku vezave.



KDAJ JE MOŽEN ODSTOP  
OD POGODBE  
BREZ STROŠKOV?



Od pogodbe lahko odstopite  
kadarkoli, če nimate sklenjene  
vezave, oziroma po izteku  
vezave.



A bodite pozorni, saj obdobje vezave ni nujno enako obdobju  
prejemanja ugodnosti. Kaj to pomeni?

*Na primer: z operaterjem se dogovorite za znižano naročnino za  
eno leto, a ob pogoju vezave za dve leti.*

KDAJ JE MOŽEN  
ODSTOP OD POGODBE  
BREZ STROŠKOV?



V primeru  
slabšega delovanja  
storitev.



### **Ko slabše delujeta telefon (fiksni ali mobilni) in televizija**

V primeru stalnega ali pogosto ponavljajočega slabšega delovanja, glede na dogovorjeno delovanje po pogodbi, morate skladno s 193. členom ZEKom-2 o tem obvestiti operaterja. Operater ima nato 15 dni časa za odpravo napake, sicer lahko od pogodbe odstopite.

### **Ko slabše deluje internet**

V primeru stalnega ali pogosto ponavljajočega slabšega delovanja, glede na dogovorjeno delovanje po pogodbi, morate o tem obvestiti operaterja in predložiti meritve po postopku določenem v Splošnem aktu o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov. Slednji določa, da ima operater na voljo največ 30 dni za odpravo ugotovljenega slabšega delovanja storitev. Če napake kljub temu roku ni odpravil, pa lahko odstopite od pogodbe brez stroškov.

### **Ne, ko slabše deluje Wi-Fi**

Operater se z naročniško pogodbo načeloma zaveže, da bo storitev naročniku dobavil do njegovega domačega priključka, od te točke dalje pa je prepuščeno naročniku, kako bo z internetom povezal svoje naprave. Ena od tehničnih možnosti je uporaba brezžične tehnologije Wi-Fi, ki pa ne predstavlja storitve, ki jo mora zagotavljati operater. Ko torej pride do nedelovanja Wi-Fi, to ni v pristojnosti operaterja, zato nedelovanje Wi-Fi ne predstavlja razloga za odstop od pogodbe brez stroškovnih posledic.

### **Ne, ko slabše deluje mobilna storitev**

Bistvo mobilnega signala je v njegovi mobilnosti, zato obstaja možnost, da na vseh lokacijah signal ne bo nujno enako močan. Tako je mogoče, da na določeni lokaciji mobilna komunikacijska storitev deluje slabše. Kakovost storitev je namreč odvisna predvsem od gostote postavljenih baznih postaj in s tem območja pokrivanja, na sprejem pa vplivajo tudi okoliščine, ki preprečujejo razširjanje radijskih valov, kar je na primer lahko sprejem signala v kletnih prostorih, v stavbah z debelimi zidovi, geografske posebnosti območja, številčnost uporabnikov in podobno... Če je razlog za nedelovanje oziroma slabše delovanje storitev v javnih mobilnih omrežjih slaba pokritost s signalom, (zgolj) ta okoliščina tako ne zagotavlja osnove za prekinitev naročniškega razmerja brez stroška.

Ob spremembi  
pogodbenih pogojev.

KDAJ JE MOŽEN  
ODSTOP OD POGODBE  
BREZ STROŠKOV?

### Kaj v praksi sploh pomeni sprememba pogodbenih pogojev?

To je lahko:

- sprememba sheme televizijskih programov,
- sprememba cen storitev,
- ukinitvev (dodatnih) storitev,
- ipd.

V primeru spremembe pogodbenih pogojev vas mora operater skladno s 192. členom ZEKom-2 obvestiti najmanj 30 dni pred nameravano uveljavitvijo sprememb, vi pa imate pravico, da v roku 60 dni od prejema obvestila odstopite od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjate.

**Pogoj za uveljavljanje te možnosti je, da se sprememba nanaša na vašo storitev oziroma vaš paket.**

Pri tem vas opozarjamo, da morate ob uveljavitvi odstopa od pogodbe vselej izrecno navesti, da odstopate zaradi spremembe pogojev naročniškega razmerja, da bo postopek dejansko potekal brez stroškov.

Prav tako velja biti pozoren na to, da če imate pri operaterju več paketov oziroma naročniških razmerij, se odstopno upravičenje nanaša samo na paket, za katerega je bila objavljena sprememba pogojev.

Pri operaterju imate sklenjen paket trojček, poleg tega pa še za dodatno mobilno številko. Če je prišlo do spremembe pogojev trojčka, lahko odstopno upravičenje uveljavljate le za trojčka, za dodatno mobilno številko pa ne, in vas lahko bremenijo stroški predčasnega odstopa.

Do odstopnega upravičenja pa niste upravičeni, kadar je sprememba pogojev:

- v korist naročnika,
- je zgolj administrativne narave,
- je potrebna zaradi uskladitve s predpisi.

EU prepove predvajanje določenih TV programov, spremeni se zakon, operaterji pa morajo posledično prilagoditi svoje pogodbene oziroma splošne pogoje.

Primer

Primer

KDAJ JE MOŽEN  
ODSTOP OD POGODBE  
BREZ STROŠKOV?



*odstop od pogodbe*

V 14-ih dneh od  
sklenitve  
na daljavo.

V tem času lahko skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov od pogodbe z operaterjem odstopite, če so:

- sklenjene na daljavo
- sklenjene zunaj poslovnih prostorov

**Pogoji za uveljavljanje:**

V tovrstnih primerih lahko v 14-ih dneh od podpisa pogodbe od nje odstopite brez navedbe razloga za svojo odločitev.

Če niste bili seznanjeni o pravici do odstopa od pogodbe v 14- dneh, je rok za odstop od pogodbe eno leto od sklenitve.

V primeru odstopa morate operaterju vrniti opremo, ki ste jo ob sklenitvi pogodbe prejeli (mobilni aparat, modem, TV box), operater pa vam mora vrniti vsa morebitna plačila.

# KAJ PA STROŠKI OB MENJAVI OPERATERJA?

(Kadar ne gre za prej predstavljene primere.)

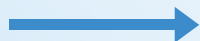
Kako lahko ravnate ob  
konkretnih primerih?

Katere stroške vam  
operater lahko  
zaračuna?

Kako lahko zamenjavo  
uredite?



## KAJ PA STROŠKI OB MENJAVI OPERATEJA?



V primeru odstopa od naročniške pogodbe v času vezave (aneks ugodnosti), vam operater sme zaračunati določene stroške predčasne prekinitve.

### 1. Vse na enem mestu

Vse potrebno uredite pri novem operaterju → glavna prednost tega postopka je v tem, da bo po uspešno izvedenem postopku zamenjave, naročniško razmerje s (starim) operaterjem samodejno prenehalo. Tako ne bo prišlo do dvojnega zaračunavanja storitev, še vedno pa vam bo stari operater zaračunal stroške predčasne prekinitve.

Poleg podpisa nove naročniške pogodbe morate na posebnem obrazcu podati zahtevo za zamenjavo izvajalca storitev.

**Če želite uveljavljati odstopno upravičenje, ker operater spreminja pogoje (po 192. členu ZEKom-2), morate to na obrazcu ustrezno označiti.**

## Kako lahko zamenjavo uredite?

**Svetujemo vam, da dobro preverite, ali je zahteva za zamenjavo ustrezno izpolnjena (zlasti glede odstopnega upravičenja in storitev, ki jih želite prenesti k novemu operaterju).**

Več o zamenjavi operaterja si lahko preberete v brošuri "Zamenjava izvajalca storitev dostopa do interneta", dostopni na spletni strani agencije.

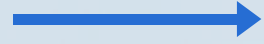


### 2. Sami uredite zamenjavo

Vse potrebno uredite sami, tako pri novem kot pri starem operaterju.

Bodite pozorni na dogovorjeni datum priklopa pri novem operaterju in pravočasno odpoved pogodbe pri starem. V nasprotnem primeru se vam lahko zgodi, da boste bodisi nekaj časa brez delujočih storitev, ali pa boste določeno obdobje plačevali storitve obema operaterjema, t.i. dvojno zaračunavanje.

KAJ PA STROŠKI OB  
MENJAVI OPERATERJA?



Katere stroške vam operater  
lahko zaračuna v primeru  
predčasne prekinitve  
naročniške pogodbe?

Povrnitev sorazmernega  
dela ugodnosti, ki ste jih  
prejeli v zameno za  
vezavo, na primer 5 EUR  
popusta pri mesečni  
naročnini.

Administrativni stroški  
ob prekinitvi  
naročniškega razmerja.

Povrnitev razlike med  
akcijsko in redno ceno  
pri nakupu  
terminalske opreme,  
kar je popust na  
vrednost  
telefona, tablice.

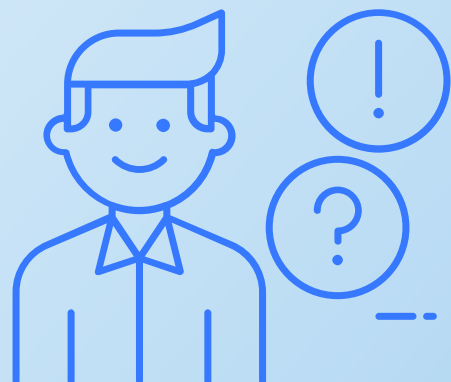
Vračilo prejete  
terminalske opreme, kar je  
modem, TV box,  
upravljalac, oziroma  
vračilo v denarju v višini  
vrednosti te opreme.

KAJ PA STROŠKI OB  
MENJAVI OPERATERJA?

Kako lahko ravnate v  
naslednjih situacijah:

Ali lahko brezplačno odstopite od naročniške pogodbe v primeru ukinitve enega ali več televizijskih programov v programski shemi svojega operaterja?


Če so programi del naročniške pogodbe, ki se v tem delu spreminja, operater pa glede tega objavi obvestilo o spremembi splošnih pogojev, lahko brez stroškov odstopite skladno s 192. členom. V nejasnih primerih pa gre za predmet konkretne presoje, ki jo agencija lahko opravi zgolj v okviru postopka reševanja konkretnega spora.



Ali je možen odstop od pogodbe v primeru selitve na nov naslov?

Predlagamo, da v svoji naročniški pogodbi in splošnih pogojih operaterja preverite, kakšen je postopek izvedbe priklopa obstoječih storitev na drugem naslovu. Preverite tudi, kakšne pogoje ste s podpisom pogodbe sprejeli in kakšne so vaše možnosti v primeru, če priklopa na novi lokaciji operater v enakem obsegu, kot so bile zagotovljene storitve na prejšnjem naslovu, ne bo izvedel.


Pri selitvi priključka zaradi spremembe prebivališča, kot je v primeru zamenjave službe, selitve v dom starejših občanov in podobno, to ne predstavlja razloga, zaradi katerega bi lahko prekinili naročniško razmerje brez stroškov v primeru aktivne vezave ugodnosti. Operater tega ni dolžan storiti, vendar so nekateri operaterji v tovrstnih primerih pripravljene prekiniti razmerje brez stroškov, zato vam svetujemo, da v vsakem primeru preverite njegovo pripravljenost. Sicer pa vam svetujemo, da v primeru, ko utemeljeno pričakujete selitev, premislite o smiselnosti sklepanja aneksov ugodnosti, torej o smiselnosti podaljševanja oziroma sklenitve vezave.



Kaj lahko storite, če vam operater zaračuna strošek, s katerim se ne strinjate?

Vsak končni uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje operaterja v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določa ZEKom-2 in na njegovi podlagi izdani predpisi ter pogodbe o zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij oziroma storitev.

Postopek je ustaljen in je možen po naslednjih korakih:



- **podate lahko ugovor oziroma reklamacijo pri operaterju, in sicer v 15 dneh od dneva, ko izveste za izpodbijano odločitev (na primer v 15 dneh, odkar ste prejeli sporni račun) ali ravnanje, vendar najpozneje v 60 dneh od dne, ko se je zgodila sporna odločitev ali ravnanje, ki je predmet ugovora. Po izvedenem ugovornem postopku pa imate možnost sprožitve spora pred agencijo.**

Vsebine, predstavljene v tej brošuri, so urejene v:

- Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23 – ZDU-1O; v besedilu: ZEKom-2);
- Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22; v besedilu: ZVPot-1);
- Direktivi (EU) 2018/1972 Evropskega Parlamenta in Sveta o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah;
- Splošnem aktu o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023);
- Splošnem aktu o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. 28/23).

## Pravno obvestilo

V tej brošuri je predstavljen odstop od naročniške pogodbe v praksi ob najpogostejšem oziroma pričakovanem teku dogodkov. Vsak končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev mora ne glede na navedbe v tej brošuri upoštevati določbe naročniške pogodbe in splošnih pogojev ter specifične svojega naročniškega razmerja. Agencija za komunikacijska omrežja Republike Slovenije ne prevzema nikakršne odgovornosti v zvezi z ravnanji končnih uporabnikov pri odstopu od pogodbe na podlagi te brošure, ter si pridržuje pravico do poprave napak ali ažuriranja navedb v brošuri. Za točne informacije, povezane s konkretnim primerom, predlagamo, da se posvetujete prek klicnega centra agencije.

Za več informacij se lahko obrnete na agencijo:

- vsak ponedeljek, sredo in petek med 9. in 11. uro, na brezplačno telefonsko številko za pomoč uporabnikom elektronskih komunikacij 080 27 35,

- ali pišete na naslov:

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije  
Stegne 7, 1000 Ljubljana, Slovenija

T: +386 (0)1 583 63 00

F: +386 (0)1 511 11 01

E: info.box@akos-rs.si

