

Na podlagi tretjega odstavka 197. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/2022) izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

**SPLOŠNI AKT**  
**o preglednosti in objavi informacij**

**1. člen**  
**(vsebina in namen splošnega akta)**

(1) S tem splošnim aktom Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija) določa nabor informacij, ki jih morajo objavljati izvajalci storitev dostopa do interneta in izvajalci javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev ter način, na katerega morajo informacije objaviti.

(2) Namen tega akta je zagotoviti preglednost vseh relevantnih informacij, ki jih končni uporabniki potrebujejo v zvezi z izbiro storitve dostopa do interneta oziroma javno dostopne medosebne komunikacijske storitve.

(3) Ta splošni akt ne omejuje in ne vpliva na objavo drugih informacij, ki v tem splošnem aktu niso zajete.

(4) Ta splošni akt v ničemer ne posega v morebitne obveznosti objavljanja podatkov in informacij, ki izhajajo iz veljavnih predpisov.

**2. člen**  
**(zavezanci)**

Ta splošni akt se uporablja za izvajalce storitev dostopa do interneta in izvajalce javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev (v nadaljnjem besedilu: izvajalci).

**3. člen**  
**(informacije, ki jih morajo objaviti izvajalci)**

(1) Izvajalci morajo ustrezno objaviti vse informacije, ki so določene v drugem odstavku 197. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/2022; v nadaljnjem besedilu: zakon).

(2) Objavljene informacije morajo izvajalci redno posodablјati.

**4. člen**  
**(objavljanje informacij)**

(1) Izvajalci zagotovijo, da so vse informacije iz prvega odstavka prejšnjega člena objavljene najmanj na njihovih spletnih straneh.

(2) Če izvajalci ponujajo svoje storitve preko mreže poslovalnic, zagotovijo, da so informacije iz prvega odstavka prejšnjega člena na prodajnih mestih ustrezno dostopne tudi v dokumentih v fizični obliki (letaki, ponudbe, ceniki, splošni pogoji in podobno).

(3) Če izvajalci ponujajo uporabniške profile svojim končnim uporabnikom, zagotovijo, da so slednjim preko uporabniškega profila dostopne najmanj informacije iz 7. do 10. člena tega akta, zlasti o:

1. obsegu ponujenih storitev (npr. podatke o izbranem naročniškem paketu, s podatkom, kaj vključuje);
2. cenah storitev;
3. trenutnem stanju porabe znotraj obračunskega obdobja (npr. število minut, SMS in MMS sporočil, poraba porabljenih podatkov) s prikazom že porabljenih in še preostalih količin, vključenih v izbrani paket;
4. informacijah glede zaračunavanja pribitkov (zlasti ali se zaračunavajo), kar se nanaša samo za mobilne storitve;
5. pogodbeni vezavi (zlasti datum sklenitve, datum izteka vezave, ter podatek o strošku predčasne prekinitve vezave);
6. ugodnostih, ki veljajo za končnega uporabnika (zlasti s podatkom o vsebini ugodnosti, o tem, koliko časa ugodnost še velja in kakšna bo cena oz. vsebina naročenega paketa po poteku ugodnosti);
7. splošnih pogojih in cenikih, ki veljajo za izbrani paket, pri čemer morajo biti vsebovani zgolj tisti akti, ki veljajo za izbrani paket oziroma končnega uporabnika;
8. operaterjevih kontaktnih podatkih, kjer lahko končni uporabnik prejme informacije in pomoč v zvezi z vsebino naročniškega razmerja;
9. informacijah glede možnosti ugovora in kontaktnih podatkih za vložitev ugovora;
10. informacijah o storitvah dostopa do interneta ter morebitnih omejitvah skladno s splošnim aktom, ki ureja storitve dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov.

(4) Kadar je to primerno, se informacije iz prejšnjega odstavka lahko zagotovijo tudi preko hiperpovezav na spletna mesta, kjer se te informacije ali dokumenti izvorno nahajajo.

### **5. člen**

#### **(splošno o načinu objavljanja informacij)**

(1) V kolikor ni v naslednjih členih tega splošnega akta določen podrobnejši način objave informacij, si izvajalci v največji možni meri prizadevajo, da se vse informacije iz prvega odstavka 4. člena tega splošnega akta objavljajo na pregleden in strnjen način.

(2) Informacije morajo biti predstavljene čim bolj razumljivo in jasno. Izvajalci se pri tem v največji možni meri izogibajo nejasnim, dolgim in nepreglednim zapisom, tehničnemu žargonu in kraticam.

(3) Izvajalci si pri oblikovanju svojih spletnih strani in drugih dokumentov v največji možni meri prizadevajo, da imajo relevantne informacije, zlasti tiste, ki jih predvideva ta akt, prednost pred komercialnimi in vsemi drugimi sporočili in vsebinami.

(4) Informacije, ki se objavljajo na spletnih straneh, morajo biti objavljene na vidnih mestih in morajo zasedati položaj, ki je na prvi pogled viden (npr. v glavi spletne strani). Od naslovne strani se ne sme nahajati več kot dva klika stran. Izvajalec mora poskrbeti, da zapisi glede barve in velikosti niso manj vidni, velikost črk pa mora biti najmanj taka, kot je uporabljena za ostale vsebine. Če se informacije nahajajo v zavihkih, mora iz poimenovanja ali simbola zavihka nedvoumno izhajati, katere informacije

se v njem nahajajo.

**6. člen**  
**(objava imena in sedeža ponudnika)**

(1) Izvajalci na svojih spletnih straneh na vidnem mestu objavijo najmanj svoj naziv, naslov sedeža, telefonske številke, vključno s telefonskimi številkami za pomoč uporabnikom, elektronske naslove in ostale kontaktne podatke, preko katerih lahko njihovi končni uporabniki oziroma drugi zainteresirani subjekti vzpostavijo stik s predstavniki izvajalca.

(2) Če izvajalci ponujajo svoje storitve preko mreže poslovalnic, lahko poleg podatkov iz prejšnjega odstavka objavijo tudi seznam poslovalnic, skupaj z naslovi, kontaktnimi podatki in odpiralnimi časi poslovalnic.

**7. člen**  
**(objava podatkov o ponujenih storitvah)**

(1) Izvajalci morajo objaviti podatke o storitvah dostopa do interneta in medosebnih komunikacijskih storitvah na način, da je razvidno za kakšno storitev gre in kaj ta storitev vključuje, vključno z morebitnimi količinami in hitrostmi.

(2) Če izvajalci v zvezi s storitvijo zagotavljajo minimalni nivo storitve, njegov opis navedejo pri opisu storitve. Pri objavi na spletnih straneh se dostop do opisa minimalnega nivoja storitve lahko zagotovi tudi s hiperpovezavo do mesta, kjer se ta opis nahaja.

(3) Poleg informacij iz prejšnjega odstavka morajo izvajalci storitev dostopa do interneta v skladu s splošnim aktom, ki ureja storitev dostopa do interneta, na svojih spletnih straneh podati razlage hitrosti, morebitne omejitve, čas in razpon vršnih ur ter povezavo do merilnika hitrosti (AKOS Test Net).

(4) V primeru, ko se storitve ponujajo preko javnih mobilnih komunikacijskih omrežij morajo izvajalci na spletni strani objaviti tudi zemljevid pokritosti s svojo storitvijo. To obveznost lahko izvajalec izpolni tudi preko hiperpovezave na Geoportal AKOS.

**8. člen**  
**(objava podatkov o tarifah in cenah)**

(1) Izvajalci morajo objaviti svoje veljavne cenike in tarife.

(2) Izvajalci si v največji možni meri prizadevajo, da so objavljeni ceniki čim krajši, enostavni ter čim bolj pregledni.

(3) Objavljene cene morajo skladno z veljavno zakonodajo vsebovati DDV, kar mora biti jasno navedeno. Če izvajalci storitve ponujajo uporabnikom, ki niso potrošniki (npr. poslovnim uporabnikom), lahko v svojih ponudbah objavijo cene brez DDV, pri čemer pa mora biti pri ceni jasno navedeno, da ta DDV ne vsebuje.

(4) Izvajalci morajo pri objavi cen in tarif jasno določiti, kateri stroški se obračunavajo enkratno in kateri

periodično ter ob tem jasno opredeliti periodo obračunavanja.

(5) Če izvajalci objavljajo podatke na spletnih straneh, morajo zagotoviti, da je za vsako posamezno storitev oziroma naročniški paket pripisan oziroma z ustrežno hiperpovezavo dostopen pripadajoč cenik oziroma tarife, ki veljajo za ta paket oziroma storitev.

#### **9. člen (objava splošnih pogojev)**

(1) Splošni pogoji so vsi pogodbeni pogoji, ne glede na njihovo poimenovanje, ki so vsebovani v naročniški pogodbi ali pa se le-ta nanje sklicuje, ter urejajo pravice in obveznosti pogodbenih strank naročniškega razmerja. Za splošne pogoje po tem splošnem aktu se smiselno štejejo tudi vsi dokumenti, ki urejajo pravice in obveznosti strank predplačniškega razmerja.

(2) Izvajalci na svojih spletnih straneh objavijo vse trenutno veljavne splošne pogoje, njihove spremembe ter splošne pogoje, ki so že prenehali veljati. Ob objavi datumsko navedejo, od kdaj splošni pogoji veljajo oziroma kdaj so prenehali veljati.

(3) Splošne pogoje, ki so že prenehali veljati, izvajalci na svoji spletni strani objavijo v ločenem zavihku, pri čemer morajo jasno označiti, da gre za splošne pogoje, ki niso več veljavni.

(4) Objava sprememb splošnih pogojev se uredi v kronološkem vrstnem redu.

(5) Če izvajalci ponujajo storitve preko mreže poslovalnic, poskrbijo, da so v poslovalnicah v fizični obliki na voljo vsaj zadnji posodobljeni splošni pogoji. To obveznost lahko izvajalci izpolnijo tudi tako, da na zahtevo končnega uporabnika splošne pogoje natisnejo.

(6) Če se končni uporabnik s tem strinja, lahko izvajalci iz prejšnjega odstavka splošne pogoje ob sklenitvi pogodbe posredujejo v elektronski obliki na njegov elektronski naslov. Takšni splošni pogoji so enakovredni splošnim pogojem v fizični obliki.

(7) Določbe tega člena se smiselno uporabljajo tudi za objavo cenikov.

#### **10. člen (objava podatkov o reševanju sporov)**

(1) Izvajalci morajo na spletnih straneh objaviti podatke o možnostih v zvezi s pravnimi sredstvi. Predvsem morajo jasno in jedrnato navesti, da imajo končni uporabniki pravico do ugovora (reklamacije) zoper odločitve ali ravnanje izvajalca. Pri tem morajo navesti, v kakšnem roku in na kakšen način lahko to končni uporabniki storijo ter navesti kontaktne podatke za vložitev ugovora (naslov, elektronski naslov oziroma telefonsko številko za vložitev ugovora).

(2) Izvajalci morajo bistvene podatke glede načina vlaganja ugovorov (rok za vložitev ter kontaktne podatke za vložitev ugovora) navesti tudi na računu, ki ga izdajo končnemu uporabniku.

(3) Če izvajalec omogoča reševanje sporov pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, mora objaviti tudi podatke o tem.

**11. člen**  
**(omogočanje dostopnosti za uporabnike-invalidne)**

Informacije, ki so dostopne na spletnih straneh, morajo biti zagotovljene na način in v obliki, ki končnemu uporabniku invalidu omogoča dostop do teh informacij, vključno z možnostjo strojnega branja.

**PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA**

**12. člen**  
**(začetek veljavnosti)**

Ta splošni akt začne veljati po dveh mesecih od objave v Uradnem listu RS.

Št. 0073-37/2022/  
Ljubljana, dne \_\_\_\_\_  
EVA \_\_\_\_\_

mag. Tanja Muha  
v. d. direktorja