



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0073-37/2022/3

Datum: 17. 1. 2023

## **Zadeva: Odgovori na pripombe zainteresirane javnosti k predlogu Splošnega akta o preglednosti in objavi informacij**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) obvešča javnost, da je na podlagi tretjega odstavka 197. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/2022, v nadaljevanju: ZEKom-2) pripravila predlog Splošnega akta o preglednosti in objavi informacij (dalje: Splošni akt). Z njim agencija predpisuje, katere informacije morajo objaviti izvajalci, pri čemer sledi naboru podatkov, kot jih določa 197. člen ZEKom-2. Informacije bodo morali izvajalci končnim uporabnikom podati pregledno, razumljivo in jasno, objaviti pa jih bodo morali najmanj na svojih spletnih straneh, v fizični obliki pa tudi v poslovalnicah, a le, če izvajalec poslovalnice ima.

Osnutek navedenega splošnega akta je Agencija objavila na svoji spletni strani dne 28. 11. 2022 ter pozvala zainteresirano javnost, naj do vključno 28. 12. 2022 nanj poda pripombe, predloge ali dopolnitve. V navedenem roku je pripombe posredovala le Sekcija operaterjev elektronskih komunikacij pri GZS (v nadaljevanju: SOEK). Pripombe, predlogi in dopolnitve so bili dne 4. 1. 2023 objavljeni na spletni strani Agencije, v nadaljevanju pa Agencija nanje podaja odgovore.

SOEK v pripombah pod točko 1 opozarja, da je agencija z osnutkom SA prekoračila svoja pooblastila iz 197. člena ZEKom-2, saj je poleg oblike in načina objave informacij, predpisala tudi »dodatne kanale« preko katerih morajo izvajalci te informacije objaviti.

Agencija v zvezi s tem pojasnjuje, da je pod načinom objave iz 3. odstavka 197. člena ZEKom-2 zajeto tudi, na kakšen način bodo informacije dostopne naslovnikom, torej ravno »komunikacijski kanali«, ki jih v svoji pripombi pod vprašaj postavlja SOEK. Ti kanali po zakonu niso omejeni zgolj na internetne strani. Pripombi, ki gre v smeri, da bi morala agencija način objave omejiti zgolj na spletne strani, tako ni bilo mogoče slediti, kakor tudi ne predlogu, da naj agencija v način objave informacij ne posega. Predlog, da se črtata 2. in 3. odstavek 4. člena splošnega akata, agencija zato zavrača.

Je pa agencija upoštevala, da v moderni digitalni družbi spletne strani prevzemajo vlogo poglobitnega komunikacijskega kanala. Zato bo v 2. odstavku 4. člena splošnega akta fizično obliko oziroma tiskanje informativnih gradiv (kot so npr. splošni pogoji, ceniki, ponudbe, itd.), ki vsebujejo relevantne informacije, omejila zgolj na tiste primere, ko to končni uporabnik na prodajnem mestu neposredno zahteva, in bo v tej smeri navedeni člen predloga splošnega akta ustrezno popravila.

Ni pa bilo mogoče slediti pripombi SOEK, da objava nekaterih informacij, ki so predpisane v 3. odstavku 4. člena (t.j. objava v uporabniškem profilu konkretnega končnega uporabnika), predstavlja nesorazmerno breme za izvajalce storitev. Agencija namreč meni, da izvajalci storitev lahko s trenutnimi viri in IKT podporo v uporabniške profile končnih uporabnikov brez večjih težav vnesejo



individualizirane naročniške podatke o posameznem naročniškem razmerju, vključno s podatkom o morebitnih pribitkih iz mednarodnega gostovanja. Izvajalec storitve mora imeti namreč že zaradi upravljanja z naročniškim razmerjem vsak trenutek na voljo za vsakega svojega naročnika podatke o vsebini naročniškega razmerja, ki jih bo sedaj zgolj delil z njim. Na podlagi izkušenj iz postopkov reševanja uporabniških sporov je agenciji tudi znano, da tovrstne podatke večina operaterjev že zbira ter jih za posameznega naročnika vodi v bazah podatkov. Implementacija tako ne bo predstavlja zbiranja in vzpostavljanja nove baze podatkov, temveč zgolj integracijo obstoječih podatkov v naročniške profile, v kolikor morda posamezni operater tega že nima izvedenega. Po drugi strani pa je v neposrednem interesu naročnika (potrošnika), da je v vsakem trenutku trajanja naročniškega razmerja seznanjen tako s statusom vezave (npr. koliko časa je še do izteka vezave, katerih ugodnosti in do kdaj bo iz naslova vezave deležen ipd.) kakor tudi z drugimi relevantnimi podatki.

SOEK v pripombah pod točko 2 predlaga črtanje 3. in 4. odstavka 5. člena Splošnega akta, saj meni, da agencija s to določbo prekomerno posega v uredniško neodvisnost urejanja spletnih strani.

Agencija pripombo zavrača, saj je ob predpostavki, da glavnina informiranja končnih uporabnikov poteka prav preko spletnih strani, še kako pomembno, da so relevantne informacije uporabnikom dostopne enostavno in brez nepotrebnega klikanja in brskanja po spletni strani posameznega ponudnika. Ravno temu je namenjeno pravilo, da morajo biti informacije objavljene tako, da so vidno označene in hitro dostopne (pravilo »dva klika« od naslovne strani) ter da so dovolj opazne (da se npr. ne skrivajo na dnu strani, da niso napisane z majhnimi črkami in podobno). Nenazadnje podobne dileme naslavlja tudi evropski zakonodajalec, ki v 2. členu Izvedbene uredbe Komisije (EU) 2019/2243 na primerljiv način predpisuje obliko besedila Povzetka pogodbe (npr. velikost, obliko, barvo besedila). Glede na navedeno agencija meni, da ni preokračila svojih pristojnosti, ko je z namenom zagotavljanja lažje dostopnosti relevantnih informacij na spletnih straneh operaterjev, predpisala kje in kako naj se te informacije zagotovijo.

SOEK v pripombah pod točko 3 predlaga, da se pri obveznosti objave arhivskih verzij splošnih pogojev (9. člen Splošnega akta) njihova objava omeji na časovno obdobje največ 2 let.

SOEK v tem delu sicer ni podal konkretnjših navedb, zakaj bi bilo treba objavo arhivskih verzij časovno omejiti zgolj na splošne pogoje, katerih veljavnost je potekla pred manj kot dvema letoma. Agencija za tako rešitev ne vidi stvarno utemeljenih razlogov, saj bolj ko gre za časovno oddaljeno obdobje, težje je dokumente pridobiti. Torej je za »starejše« splošne pogoje kvečjemu še bolj smiselno, da so dostopni preko arhivskega zavihka. Agencija na podlagi lastne prakse reševanja uporabniških sporov tudi ugotavlja, da v določenih primerih, ko gre za dalj časa trajajoča naročniška razmerja, naročniki dokumentacije, ki je veljala ob sklenitvi naročniške razmerja, ne hranijo več, taka dokumentacija pa je v nekaterih primerih ključna za presojo njihovega pravnega položaja in je torej tudi iz tega razloga smiselno, da jim je dokumentacija dostopna na spletu.



Poleg tega iz spletnih strani nekaterih operaterjev izhaja, da »arhivske« splošne pogoje in druge dokumente že sedaj objavljajo na svojih spletnih straneh in torej vsebino 9. člena Splošnega akta že izvajajo. Agencija tako prakso pozdravlja in jo priporoča še naprej. Glede morebitne preobremenjenosti pa dodaja, da navedena obveznost ne velja »za nazaj«: izvajalcem storitev torej ne nalaga, da bodo morali po uveljavitvi splošnega akta objaviti vse splošne pogoje, ki so jih kadarkoli izdali, temveč morajo na ustreznem zavihku pričeti dosledno shranjevati vse tiste splošne pogoje, ki jim bo potekla veljavnost oziroma jih bodo sami razveljavili s sprejemom kasnejših splošnih pogojev. Navedena obveznost torej predpostavlja zgolj »premik« neveljavnih splošnih pogojev na ustrezno mesto, kjer bodo lahko še naprej dostopni končnim uporabnikom in/ali drugim uporabnikom, vključno z agencijo.

SOEK v pripombah pod točko 4 predlaga, da se v 6. odstavku 9. člena Splošnega akta spremeni besedilo tako, da se glasi: *»Izvajalci iz prejšnjega odstavka lahko splošne pogoje ob sklenitvi pogodbe posredujejo v elektronski obliki na naslov končnega uporabnika, na njegovo izrecno zahtevo pa mu jih izročijo v fizični obliki, razen ko ima končni uporabnik možnost sam pridobiti dokumente v uporabniškem profilu. Splošni pogoji v elektronski in fizični obliki so si enakovredni.«* Kot razlog za primarnost digitalne oblike SOEK navaja varstvo okolja in trajnostno naravnost, hkrati pa meni, da uporabnik ne bo v ničemer prikrajšan, saj mu bodo vse informacije tudi na ta način dostopne.

Agencija se s pripombo strinja, opozarja pa, da ni vedno nujno, da so lahko dokumenti pred oziroma ob podpisu pogodbe naročniku že dostopni v njegovem uporabniškem profilu. Slednje velja predvsem za tiste naročnike, ki pogodbo z dotičnim izvajalcem sklepajo prvič in torej uporabniškega profila ob sklenitvi pogodbe še nimajo. Hkrati ZEKom-2 kot tudi druga zakonodaja (npr. Obligacijski zakonik in Zakon o varstvu potrošnikov) zahtevajo, da je sopogodbenuk **pred** ali najkasneje **ob** podpisu pogodbe seznanjen s splošnimi pogoji, čemur pa v primeru, ko uporabniškega profila še nima, ni mogoče zadostiti. Agencija bo zato s strani SOEK predlagano besedilo ustrezno prilagodila in precizirala:

*»Izvajalci iz prejšnjega odstavka lahko splošne pogoje pred sklenitvijo pogodbe posredujejo v elektronski obliki na naslov končnega uporabnika, tako da je ta z njimi ob podpisu pogodbe seznanjen. Na njegovo izrecno zahtevo mu jih lahko izročijo tudi v fizični obliki. V primeru ko ima končni uporabnik že pred sklenitvijo pogodbe aktiven uporabniški profil, lahko obveznost iz prejšnjih dveh stavkov izpolnijo tudi tako, da splošne pogoje končnemu uporabniku zagotovijo preko uporabniškega profila, pri čemer morajo končnega uporabnika na to pred sklenitvijo pogodbe izrecno opozoriti. Splošni pogoji v elektronski in fizični obliki so si enakovredni.«*

SOEK v pripombah pod točko 5 predlaga, da se rok za začetek veljavnosti Splošnega akta podaljša na način, da bo splošni akt pričel veljati na dan, na katerega so operaterji dolžni prilagoditi svoje splošne pogoje, to pa je 10.8.2023 (318. člen ZEKom-2). Kot razlog SOEK navaja številne prilagoditve različnim



zakonskim ureditvam, kar bo v kratkem času povzročilo večkratno spreminjanje splošnih pogojev in s tem zmedo pri končnih uporabnikih.

Agencija odgovarja, da vakacijski rok za posamezni splošni akt določi glede na zahtevnost obravnavane tematike ter morebitne težave pri implementaciji predpisanih rešitev. Pripombo bo agencija upoštevala do te mere, da bo pri splošnih aktih, ki neposredno posegajo v splošne pogoje operaterjev, skušala določiti kar najbolj enotne vakacijske roke. Pri tem pa agencija pojasnjuje, da operaterjem že 318. člen ZEKom-2 določa rok za prilagoditev njihovih splošnih pogojev novemu ZEKom-2, ta rok pa *a maiori ad minus* velja tudi za rešitve, ki jih predvideva posamezni splošni akt, sprejet na podlagi ZEKom-2. Operaterji imajo tako že na podlagi 318. člena ZEKom-2 rok za prilagoditev svojih splošnih pogojev določen na 9 mesecev od uveljavitve ZEKom-2 (t.j. do 10.8.2023) in v ta rok agencija s svojimi splošnimi akti ne posega.