

Na podlagi tretjega odstavka 198. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/22) Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije izdaja

SPLOŠNI AKT o spremljanju in nadzoru porabe storitev

1. člen (vsebina splošnega akta)

Ta splošni akt podrobneje ureja način izvajanja tretjega odstavka 198. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/22; v nadaljnjem besedilu: zakon), ki ureja spremljanje in nadzor porabe storitev.

2. člen (namen in uporaba splošnega akta)

(1) Ta splošni akt določa mehanizme, ki jih morajo izvajalci storitev dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev brezplačno zagotoviti naročnikom storitev z namenom spremljanja in nadzora porabe storitev, če naročniki storitev za te storitve plačujejo na podlagi dejanske časovne ali količinske porabe.

(2) Izvajalci storitev dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev lahko dodatno nudijo tudi druge mehanizme za nadzor porabe storitev, ki v tem splošnem aktu niso zajeti, pri čemer so lahko ti mehanizmi tudi odplačni.

(3) Določbe tega splošnega akta se uporabljajo pri uporabi storitev dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev v omrežjih na območju Republike Slovenije in sicer ne glede na to, v katerem omrežju uporabnik uporablja storitve (tj. v domačem omrežju oziroma v omrežju ponudnika nacionalnega gostovanja). Ta splošni akt v ničemer ne posega v pravice končnih uporabnikov, ki jih imajo na podlagi Uredbe (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji in drugih veljavnih predpisov. Določbe tega splošnega akta veljajo tudi za klice v tujino in klice na premijske številke ter številke skrajšanega izbiranja.

3. člen (pomen izrazov)

(1) Izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, pomenijo:

1. Finančna meja je stroškovno določena meja, ob dosegu katere mora izvajalec storitev naročniku onemogočiti nadaljnjo uporabo storitev.
2. Količinska meja je meja, izražena v količini uporabljenih enot, s katerimi se meri uporaba storitev, ki ustreza finančnemu znesku, določenemu za finančno mejo, in ob dosegu katere mora izvajalec storitev naročniku onemogočiti nadaljnjo uporabo storitev.

PREDLOG!

3. Naročnik storitev oziroma naročnica storitev (v nadaljnjem besedilu: naročnik storitev) v smislu tega splošnega akta je potrošnik, ki je z izvajalcem storitev sklenil naročniško pogodbo o zagotavljanju javnih komunikacijskih storitev. Za naročnika storitev po tem splošnem aktu štejejo tudi mikro družbe ali majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe, in neprofitne organizacije, razen če so se uporabi določb 198. člena zakona izrecno odpovedali.
4. Uporabnik storitev oziroma uporabnica storitev (v nadaljnjem besedilu: uporabnik storitev) v smislu tega splošnega akta je vsaka fizična oseba, ki neposredno uporablja storitve dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev.
5. Premijske številke so negeografske številke, ki so kot številke premijskih storitev določene v načrtu oštevilčenja, to so zlasti številke s klicno predpono 090 in 089.

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

4. člen

(vzpostavitev mehanizma za spremljanje in nadzor porabe storitev)

- (1) Izvajalci storitev morajo vzpostaviti mehanizem za spremljanje in nadzor porabe, če naročnik storitve za te storitve plačuje na podlagi dejanske časovne in količinske porabe.
- (2) Mehanizem iz prvega odstavka tega člena mora ob doseženi meji porabe onemogočiti nadaljnjo porabo storitev, dokler naročnik storitve ali uporabnik storitve ne dovoli nadaljevanja porabe storitve.
- (3) Mehanizem iz prvega odstavka tega člena izvajalec storitve zagotovi brezplačno.
- (4) Mehanizem iz prvega odstavka tega člena mora omogočati spremljanje porabe in blokado storitev dostopa do interneta ločeno od spremljanja porabe in blokade medosebnih komunikacijskih storitev.

5. člen

(meja porabe)

- (1) Meja porabe se določi količinsko (količinska meja) ali finančno (finančna meja) in velja za porabo v obračunskem obdobju.
- (2) Izvajalec storitve mora naročniku storitev omogočiti, da si količinsko ali finančno mejo porabe določi sam.
- (3) Če naročnik storitev meje porabe ne določi sam, mu mora izvajalec storitve onemogočiti nadaljnjo porabo storitev, ko strošek porabe storitev v obračunskem obdobju doseže največ 20,00 EUR z DDV za storitve dostopa do interneta in največ 20,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve.
- (4) Za naročnike storitev, ki niso potrošniki in se zanje uporabljajo določila tega splošnega akta v smislu četrtega odstavka 198. člena zakona, mora izvajalec storitve nadaljnjo porabo onemogočiti, ko poraba storitev v obračunskem obdobju doseže največ 100,00 EUR z DDV za storitve dostopa do interneta in največ 100,00 EUR z DDV za medosebne komunikacijske storitve.

PREDLOG!

(5) Finančna meja iz predhodnih odstavkov se določi ločeno za storitve dostopa do interneta (prenos podatkov) in medosebne komunikacijske storitve. Izvajalec storitve, ki bo naročnikom storitev omogočal količinsko mejo, mora le-to postaviti največ v količini, ki ustreza finančnemu znesku, določenemu za finančno mejo.

(6) Naročnik storitev lahko izjavi, da ne želi uporabljati nobene meje porabe. V tem primeru mu izvajalec storitve ne izvede blokade storitev.

(7) Naročnika storitev iz prejšnjega odstavka mora izvajalec storitve na način iz 6. člena tega splošnega akta obvestiti o doseženi meji, razen če naročnik storitev izrecno izjavi, da tovrstnih obvestil ne želi prejemati.

(8) Izvajalec storitve mora naročniku storitev zagotoviti možnost, da kadarkoli brezplačno prek SMS sporočila, elektronske pošte, spletnega portala, mobilne aplikacije oziroma s klicem v klicni center izvajalca storitve spremeni, izklopi ali vklopi mejo porabe. Spremembo iz prejšnjega stavka izvajalec storitve na podlagi podane zahteve izvede najkasneje v roku enega delovnega dne od dne, ko je zahteva podana.

6. člen (obveščanje o porabi)

(1) Najkasneje v trenutku, ko poraba doseže 80 % meje porabe, mora izvajalec storitve o tem obvestiti uporabnika storitev, katerega poraba bo dosegla mejo porabe. V obvestilu mora izvajalec storitve jasno navesti, da je poraba dosegla 80 % meje porabe in da bo v primeru, če bo meja porabe dosežena, izvedena blokada storitev.

(2) Če gre za storitev mobilnega interneta, mora izvajalec storitve, ko poraba doseže 80 % meje porabe, uporabnika storitev obvestiti preko SMS sporočila na telefonsko številko, na katero se nanaša uporaba, oziroma preko pojavnega okna, če storitev to omogoča (npr. mobilni internet na računalniku).

(3) Če gre za storitve mobilne telefonije, mora izvajalec storitve, ko poraba doseže 80 % meje porabe, uporabnika storitev obvestiti preko SMS sporočila na telefonsko številko iz katere poraba izvira.

(4) Če gre za storitve fiksne telefonije mora izvajalec storitve, ko poraba doseže 80 % meje porabe, neposredno pred vzpostavitev naslednjega klica uporabnika storitev, ki generira klic, v slušno zaznavni obliki opozoriti, da je poraba že preseгла 80% meje porabe in da bo v primeru, ko bo meja porabe dosežena, izvedena blokada storitev. Naročnika storitev pa mora obvestiti vsaj na enega od načinov iz šestega odstavka tega člena, ki ga dogovorita v naročniški pogodbi.

(5) Ne glede na določbe prejšnjih odstavkov se lahko izvajalec storitve in uporabnik storitev oziroma naročnik storitev ob sklenitvi pogodbe dogovorita tudi za drugačen način obveščanja, ki ga mora naročnik storitev predhodno potrditi.

(6) Če naročnik storitev in uporabnik storitev nista ista oseba, mora izvajalec storitve obveščati o porabi iz prejšnjih odstavkov tudi naročnika storitev na enega od naslednjih načinov:

1. prek SMS sporočila na kontaktno številko, ki jo naročnik storitev navede v naročniški pogodbi oziroma jo naknadno posreduje izvajalcu storitve kot svojo kontaktno številko,
2. prek pojavnega okna v uporabniškem profilu naročnika,
3. prek elektronskega sporočila, v kolikor izvajalec storitve razpolaga z elektronskim naslovom uporabnika storitev.

PREDLOG!

(7) Ne glede na prejšnji odstavek se lahko izvajalec storitve in naročnik storitve v naročniški pogodbi dogovorita za drugačen način obveščanja naročnika o povečani porabi, razen če se je ta z izvajalcem storitve dogovoril drugače.

(8) Obveščanje po tem splošnem aktu je za uporabnike storitev oziroma naročnike storitev brezplačno.

(9) Izvajalec storitve mora zagotoviti, da lahko naročnik storitev možnost obveščanja kadarkoli izklopi.

7. člen

(obveščanje o ceni neposredno pred vzpostavitvijo klica na premijsko številko)

(1) Izvajalci storitev morajo vzpostaviti glasovni (zvočni) mehanizem, ki uporabniku storitev, ki generira klic, neposredno pred vzpostavitvijo klica na premijsko številko v slušno zaznavni obliki sporoči ceno, ki velja za klicano premijsko številko in način obračunavanja.

(2) Cena iz prejšnjega odstavka mora biti izražena v slovenščini, v evrih (EUR) in mora vključevati DDV.

(3) Primer glasovnega sporočila iz prvega odstavka tega člena:

- za primer, ko se klici zaračunavajo na enoto časa:
»Spoštovani! Kličete na premijsko številko. Cena vašega klica je ___ EUR z DDV na minuto. Obračunski interval je ___ sekund. Zaračuna se vsak začetni interval.«
- za primer, ko se storitve zaračunavajo za klic:
»Spoštovani! Kličete na premijsko številko. Cena vašega klica je ___ EUR z DDV za klic.«

(4) Ko se storitve zaračunavajo za klic, lahko izvajalec storitev uporabniku storitev, ki generira klic iz mobilnega omrežja, namesto obveščanja iz prvega odstavka tega člena sporoči ceno klica s SMS sporočilom neposredno po klicu na premijsko številko.

(5) Mehanizem iz tega člena je za uporabnike storitev brezplačen. Čas obveščanja ne šteje v klic in se ne zaračunava pod pogoji premijskih storitev.

(6) Mehanizem iz tega člena je dolžan vzpostaviti in za njegovo delovanje odgovarja izvajalec storitev, v omrežju katerega se nahaja številka, s katere se generira klic.

8. člen

(izvedba blokade)

(1) Ko poraba v obračunskem obdobju doseže mejo porabe, mora izvajalec storitve nemudoma izvesti blokado in o tem istočasno obvestiti uporabnika storitev oziroma naročnika storitev na način iz 6. člena tega splošnega akta.

(2) V obvestilu o izvedeni blokadi mora izvajalec storitve uporabnika storitev oziroma naročnika storitev seznaniti z možnostjo nadaljnje uporabe storitev in s ceno storitev.

(3) Uporabnik storitev, ki želi kljub doseženi meji porabe še naprej uporabljati storitve, mora to izvajalcu storitve izrecno potrditi.

PREDLOG!

- (4) Za potrebe potrditve mora izvajalec storitve uporabniku storitev v obvestilu o izvedeni blokadi omogočiti povraten kanal, prek katerega lahko uporabnik storitev potrdi nadaljnjo uporabo storitev.
- (5) Za potrditev nadaljnje uporabe storitev se šteje tudi opravljen dodaten zakup določene količine storitev, če je tako dogovorjeno med naročnikom storitev in izvajalcem storitve in je uporabnik storitev na jasnem ter nedvoumen način opozorjen na posledice tovrstnega zakupa.
- (6) Če uporabnik storitev potrdi nadaljnjo uporabo storitev, mu izvajalec storitve s povratnim obvestilom sporoči, da mu je omogočena nadaljnja uporaba storitev.
- (7) Brez potrditve uporabnika storitev izvajalec storitve do konca obračunskega obdobja ne sme omogočiti nadaljnje uporabe storitev.
- (8) Ne glede na določbo tretjega in četrtega odstavka tega člena lahko naročnik storitev ob sklenitvi naročniške pogodbe izbere, da se poraba storitev ob doseženi meji porabe do konca obračunskega obdobja ne sme nadaljevati. Izvajalec storitve ga mora na to možnost ob sklenitvi naročniškega razmerja izrecno opozoriti.
- (9) Blokada storitev mora biti ob doseženi meji porabe izvedena nemudoma in ne glede na to ali je storitev v teku oziroma neodvisno od tega ali je podatkovna seja s strani uporabnika storitev prekinjena ali ne.
- (10) Ne glede na izvedeno blokado izvajalec storitev ne sme omejiti dostopa in uporabe enotne evropske telefonske številke za klice v sili 112, številke policije 113 in enotne evropske telefonske številke za prijavo pogrešanih otrok 116 000.

9. člen (paketi z zakupljeno količino storitev)

- (1) Pri paketih, ki že v ceni mesečne naročnine vključujejo določeno zakupljeno količino storitev (npr. minute klicev, število SMS sporočil, enote prenosa podatkov, itd.), se meja porabe začne uporabljati šele po porabi zakupljene količine.
- (2) V primeru iz prejšnjega odstavka mora izvajalec storitve uporabnika storitev najkasneje v trenutku, ko poraba doseže 80 % zakupljene količine opozoriti na način iz 6. člena tega splošnega akta. V obvestilu mora izvajalec storitve jasno navesti, da je poraba dosegla 80 % zakupljene količine in ga seznaniti s ceno, ki bo zaračunana po doseženi zakupljeni količini.
- (3) V trenutku, ko uporabnik storitev v celoti porabi v paket vključeno količino storitev, ga mora izvajalec storitve o tem obvestiti ter seznaniti s ceno, ki se mu bo v nadaljevanju zaračunavala in z načinom, kako lahko onemogoči nadaljnjo uporabo storitev.
- (4) Če po porabi v paketu zakupljene količine storitev uporabnikova nadaljnja poraba v obračunskem oziroma mesečnem obdobju doseže mejo porabe, mora izvajalec storitve nemudoma izvesti blokado in o tem istočasno obvestiti uporabnika storitev oziroma naročnika storitev na način iz 8. člena tega splošnega akta.
- (5) V primerih, ko je na paket z zakupljeno količino storitev vezanih več uporabnikov storitev, ki si med seboj delijo zakupljeno količino, mora izvajalec storitve obvestiti vse uporabnike storitev, vključno z

naročnikom storitev. Nadaljnjo uporabo storitev po izvedeni blokadi pa lahko potrdi samo naročnik storitev.

10.člen
(spremljanje porabe)

(1) Za potrebe izvajanja tega splošnega akta morajo izvajalci storitve porabo storitev spremljati in obračunavati v realnem času.

(2) Uporabniki storitev oziroma naročniki storitev morajo imeti možnost sprotne spremljanja dejanske porabe v realnem času prek njim enostavno dostopnih in brezplačnih kanalov (npr. prek spletne aplikacije ali aplikacije na mobilnem telefonu, s pošiljanjem ukaznih nizov oziroma SMS sporočil, s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom, na prodajnem mestu izvajalca storitve).

11.člen
(zagotavljanje informacij)

(1) Izvajalec storitve mora ves čas trajanja naročniškega razmerja uporabnikom storitev na enostaven, pregleden in lahko dostopen način zagotoviti jasne in razumljive informacije o spremljanju in nadzoru porabe storitev, najmanj pa o:

1. finančni oziroma količinski meji porabe,
2. možnostih spremembe višine, izklopa oziroma ponovnega vklopa meje porabe,
3. možnosti onemogočene porabe storitev ob doseženi meji porabe do konca obračunskega obdobja,
4. mehanizmih za spremljanje in nadzor porabe storitev,
5. posledicah nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitev, ki se pojavljajo pri pametnih telefonih in kako ukrepati,
6. cenah in stroških uporabe storitev,
7. ukrepih, ki omogočajo sprotno spremljanje in nadzor porabe,
8. načinih, s katerimi lahko sami preprečijo previsoko porabo storitev (npr. izklop samodejnega posodabljanja aplikacij, ročna izbira izvajalca storitev ipd.).

(2) Na smiselno enak način mora izvajalec storitve ob sklenitvi naročniške pogodbe in med trajanjem naročniškega razmerja informacije zagotoviti tudi naročniku storitev.

(3) Informacije iz prvega odstavka tega člena morajo biti navedene v javno objavljenih splošnih pogojih, na vidnem in lahko dostopnem mestu na spletnih straneh izvajalca storitve ter objavljene v njegovih poslovalnicah.

(4) Poleg navedenih informacij iz prvega odstavka tega člena, mora izvajalec storitve na svojih spletnih straneh in na vidnem mestu v svojih poslovalnicah objaviti informacije o tem, da meja porabe velja za skupno porabo znotraj določenega obdobja, kako mehanizem meje porabe deluje, na kakšen način lahko kljub upoštevanju meje porabe uporabnik storitev oziroma naročnik storitev nadaljuje z uporabo storitev, kaj se zgodi z že prenesenimi podatki, v kolikor seja ob izvedeni blokadi še ni bila zaključena, in druge, za uporabnika storitev oziroma naročnika storitev pomembne podatke, vezane na mejo porabe.

PREDLOG!

KONČNA DOLOČBA

12.člen
(začetek veljavnosti)

Ta splošni akt začne veljati dva meseca po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije, pri čemer operaterji svoje splošne pogoje prilagodijo v roku iz 318. člena zakona.

Št. 0073-38/2022_
Ljubljana, dne _____
EVA 2023-1545-0003

mag. Tanja Muha
v. d. direktorja