



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Na podlagi prvega odstavka 192. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22, 18/23 – ZDU-1O in 40/25 – ZInfV-1) izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

SPLOŠNI AKT

o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe

1. člen (vsebina akta)

Ta splošni akt natančneje določa obliko in način objave obvestila iz prvega odstavka 192. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22, 18/23 – ZDU-1O in 40/25 – ZInfV-1; v nadaljnjem besedilu: ZEKom-2) o enostranski spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi (v nadaljnjem besedilu: obvestilo).

2. člen (pomen izrazov)

Izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v ZEKom-2.

3. člen (način obveščanja)

- (1) Izvajalec storitev mora naročnike o vsaki enostranski spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, obvestiti v roku iz prvega odstavka 192. člena ZEKom-2. V tem roku mora izvajalec storitev obvestilo objaviti na posebnem zavihku na svoji spletni strani, do katerega se mora dostopati neposredno iz glave glavne spletne strani izvajalca storitev, poimenovan pa mora biti tako, da iz imena zavihka izhaja, da je namenjen objavi sprememb pogodbenih pogojev. Ta zavihek mora tudi sicer na pregleden način vsebovati seznam vseh aktualnih in preteklih sprememb pogodbenih pogojev ter povezave do teh obvestil.
- (2) Izvajalec storitev mora v primeru enostranske spremembe pogojev, določenih v naročniški pogodbi, poleg objave obvestila iz prejšnjega odstavka tega člena, v roku iz prvega odstavka 192. člena ZEKom-2 naročnikom posredovati obvestilo tudi na način, ki ga je naročnik ob podpisu naročniške pogodbe izbral kot način obveščanja, in sicer pisno po pošti, po elektronski pošti, preko SMS sporočila ali z objavo na uporabniškem portalu ali podobni aplikaciji, če je naročnik registrirani uporabnik takega portala in le-ta omogoča avtomatizirano obveščanje uporabnikov brez njihove zahteve (t. i. potisno sporočilo). Če način obveščanja v naročniški pogodbi izjemoma

ni dogovorjen, mora izvajalec storitev naročnikom obvestilo posredovati na enega izmed prej navedenih možnih načinov obveščanja glede na kontaktne podatke naročnika s katerimi razpolaga.

- (3) Naročnike, ki imajo sklenjena predplačniška pogodbeno razmerja, in za katere operater ne razpolaga z drugimi kontaktnimi podatki, lahko operater obvesti tako, da jim v roku iz prvega odstavka 192. člena ZEKom-2 pošlje SMS sporočilo v skladu s petim odstavkom 4. člena tega splošnega akta. Naročnike, ki imajo sklenjena predplačniška pogodbeno razmerja za podatkovne storitve, lahko operater obvesti tako, da jim v roku iz prvega odstavka 192. člena ZEKom-2 pošlje obvestilo po elektronski pošti v skladu s prvim odstavkom 4. člena tega splošnega akta.
- (4) Izvajalec storitev mora naročnikom zagotoviti, da lahko ti kadarkoli spremenijo izbrani način obveščanja, pri čemer izberejo eno izmed možnosti iz drugega odstavka tega člena.
- (5) Ne glede na drugi odstavek tega člena, lahko izvajalec storitev obvestilo o spremembi programov v okviru naročene storitve prenosa za razširjanje programov (samostojno ali v paketu) naročnikom posreduje prek televizijskega vmesnika, in sicer na način, da se obvestilo, oblikovano v skladu s petim odstavkom 4. člena tega splošnega akta, samodejno prikazuje vsaj 60 dni ob vsakem njegovem zagonu ali dokler izvajalec storitev ne prejme potrditve, da je naročnik obvestilo prebral. Izvajalec storitev lahko posameznega naročnika o spremembah iz tega odstavka obvešča vse do tedaj, dokler ta načina obveščanja izrecno ne spremeni na enega izmed načinov iz drugega odstavka tega člena.
- (6) Izvajalec storitev mora obvestilo naročnikom posredovati samostojno in ločeno od drugih vsebin, pri čemer mora biti iz naslova jasno razvidno, da gre za obvestilo o enostranski spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi. Zgolj v primeru, ko se obvestilo pošilja pisno po pošti, se lahko ta nahaja v isti ovojnici kot račun, vendar mora biti tudi v tem primeru obvestilo samostojno, v ovojnici pa se smeta nahajati le račun in obvestilo.

4. člen **(oblika obvestila)**

- (1) Obvestilo mora vsebovati natančno, jasno in razumljivo navedbo spremembe pogojev, določenih v naročniški pogodbi, navedbo, s katerim dnem bo sprememba pogojev pričela veljati ter navedbo, da imajo naročniki pravico v roku 60 dni od prejema obvestila odstopiti od naročniške pogodbe brez obveznosti plačila kakršnih koli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil), če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo (razen v primerih izjem iz drugega odstavka 192. člena ZEKom-2, ko obvestilo o pravici do odstopa ni potrebno).

- (2) Izvajalec storitev mora v obvestilu navesti, v katerem delu se posamezno pogodbeno določilo spreminja, ter mu priložiti besedilo ali dokument, ki se spreminja, z vidnimi spremembami in njegov čistopis (npr. splošni pogoji, posebni pogoji, ceniki). Obvestilo mora biti skupaj z besedilom ali dokumentom, ki se spreminja, naročnikom na voljo tudi na trajnem nosilcu podatkov (npr. v pdf obliki).
- (3) Obvestilo mora vsebovati navedbo možnosti, ki jih imajo naročniki v primeru odstopa skladno z določili petega in šestega odstavka 192. člena ZEKom-2.
- (4) V obvestilu mora biti navedeno, da lahko naročniki za dodatne informacije in pojasnila v zvezi z najavljeno spremembo ali v zvezi s spremembo samega načina individualnega obveščanja pokličejo na kontaktno telefonsko številko izvajalca storitev za pomoč uporabnikom ali se obrnejo na zaposlene v poslovnih enotah izvajalca storitev.
- (5) Če izvajalec storitev posreduje naročniku obvestilo po SMS sporočilu oziroma preko televizijskega sprejemnika, mora to vsebovati samo naslednjo vsebino, in sicer kratko, jasno in razumljivo navedbo spremembe pogojev, določenih v naročniški pogodbi, navedbo, s katerim dnevom bo sprememba pogojev pričela veljati, navedbo o pravici do odstopa od naročniške pogodbe brez plačila kakršnih koli dodatnih stroškov v roku 60 dni od prejema obvestila (razen v primerih izjem iz drugega odstavka 192. člena ZEKom-2, ko obvestilo o pravici do odstopa ni potrebno) in neposredno elektronsko povezavo na spletno stran izvajalca storitev, na kateri se nahaja obvestilo v obliki iz prvega do četrtega odstavka tega člena.
- (6) Ne glede na način pošiljanja in objave sme obvestilo o spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, vsebovati izključno informacije in dokumente, določene v 192. členu ZEKom-2 in v tem splošnem aktu. Vključitev drugih vsebin v obvestilo ni dovoljena.

KONČNI DOLOČBI

5. člen

(prenehanje uporabe in začetek veljavnosti)

- (1) Z dnem uveljavitve tega splošnega akta se preneha uporabljati Splošni akt o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (Uradni list RS, št. 62/13, 43/17 in 130/22 – ZEKom-2).
- (2) Ta splošni akt začne veljati 30. dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Št. 0073-9/2026/1
Ljubljana, 2. marca 2026
EVA 2026-xxxx-xxxx

mag. Marko Mišmaš
direktor

PREDLOG