

Na podlagi prvega odstavka 132. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/14 - odl. US in 81/15) izdaja direktor Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije naslednje

Priporočilo glede večje transparentnosti objave administrativnih stroškov

I.

Namen priporočila

Namen priporočila je spodbuditi operaterje, ki ponujajo storitve končnim uporabnikom, da informacije o vsakokrat veljavnih cenah administrativnih stroškov, s katerimi se končni uporabniki srečujejo vse od sklenitve naročniškega razmerja pa do njegove prekinitve, končnim uporabnikom predstavijo čimbolj transparentno, tako v fizični obliki v poslovalnicah kot tudi na spletni strani, na primernem in ob prvem vstopu na spletno stran operaterja vidnem mestu.

Da bi končni uporabniki najpogostejše administrativne stroške, kot so opredeljeni v nadaljevanju priporočila, v ponudbah posameznih operaterjev lažje primerjali, želi agencija za te stroške priporočiti uporabo čimbolj enotne terminologije.

Za dosego navedenih ciljev se agencija skladno z načelom sorazmernosti najprej posluži najmanj obremenjujočih ukrepov. V kolikor bo agencija ugotovila, da na podlagi teh mehanizmov informacije v zvezi z administrativnimi stroški niso dovolj transparentno objavljene oziroma morebitni s strani operaterjev sprejeti ukrepi ne dosegajo želenih učinkov, bo agencija način objave informacij v zvezi z administrativnimi stroški predpisala s splošnim aktom.

II.

Uporabljeni izrazi

Izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo naslednji pomen:

- agencija je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije
- Portal za zagotavljanje transparentnosti (v nadaljevanju: *portal*) je brezplačen javni spletni portal (spletni naslov: www.komuniciraj.eu), ki na pregleden način zagotavlja končnim uporabnikom informacije o operaterjih, njihovi ponudbi, tarifah, cenah in dostopnosti javnih elektronskih komunikacijskih storitev
- administrativni stroški so stroški, ki nastanejo operaterju tekom delovnega procesa v zvezi z nudenjem telekomunikacijskih storitev končnim uporabnikom, vendar niso v neposredni zvezi s samo storitvijo

Preostali izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo enak pomen, kot je določen v zakonu, če iz besedila tega priporočila ne izhaja drugače.

III.

Uporaba priporočila

Priporočilo se nanaša na vse izvajalce javnih elektronskih komunikacijskih storitev, kot tudi na operaterje omrežja, v kolikor slednji končnim uporabnikom izdajajo račune (za vse v nadaljevanju: *operaterji*).

Agencija bo spremljala spoštovanje priporočila in o tem po potrebi na svoji spletni strani objavljala obvestila.

IV.

Konsistentna uporaba izrazov za administrativne stroške

Operaterji naj se zaradi zagotavljanja terminološke konsistence in s tem lažje primerjave administrativnih stroškov pri poimenovanju slednjih v kar največji možni meri uporabljajo enotno terminologijo, pri najpogostejših administrativnih stroških pa sledijo terminologiji, kakršna je uporabljena na portalu, in sicer:

- priključnina, ki običajno pomeni strošek aktiviranja uporabe storitev ob pričetku naročniškega razmerja,
- menjava paketa, ki običajno pomeni strošek menjave storitve ali obsega storitev pri istem operaterju,
- menjava SIM kartice, ki običajno pomeni strošek ob nakupu nove SIM kartice s strani istega končnega uporabnika za namen zamenjave prejšnje SIM kartice,
- sprememba naročnika, ki običajno pomeni strošek izbrisa podatkov o starem naročniku in vpis podatkov o novem naročniku v pogodbi o zagotavljanju telekomunikacijskih storitev in evidencah operaterja,
- prekinitev naročniškega razmerja, ki običajno zajema stroške, povezane s prenehanjem zagotavljanja telekomunikacijskih storitev zaradi prekinitve naročniške pogodbe in
- prenos številke k drugemu operaterju, ki običajno pomeni strošek, ki ga plača končni uporabnik, da obdrži obstoječo telefonsko številko ob menjavi ponudnika storitev na tej številki.

V.

Transparentnost objave administrativnih stroškov in seznanjanje končnih uporabnikov s spremembami cen

Operaterji naj končne uporabnike na možnost nastanka posameznih administrativnih stroškov opozorijo že ob sklenitvi naročniškega razmerja, nato pa ob vsakem dogodku, ki vpliva na obstoj ali spremembo naročniškega razmerja.

Informacije o veljavnih cenah in spremembah administrativnih stroškov naj bodo dostopne že v samih ponudbah paketov ter objavljene na vidnih mestih v vseh poslovalnicah operaterjev in na njihovih spletnih straneh.

O vsaki spremembi cen administrativnih stroškov naj operaterji končne uporabnike opozorijo tudi po elektronski pošti, z letaki ob položnici itd., skladno z zahtevami Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (Uradni list RS, št. 62/13).

Operaterji naj na svojih spletnih straneh informacije o administrativnih stroških objavijo na način, da bo vsakemu končnemu uporabniku informacija o teh stroških enostavno dostopna, tako na vstopni

strani spletnega mesta operaterja kot tudi ob posameznih ponudbah paketov, pri katerih se posamezen administrativni strošek posebej zaračunava.

Še naprej naj operaterji sodelujejo pri posodabljanju informacij o najpogostejših administrativnih stroških na portalu.

VI.

Najpogostejši administrativni stroški kot del ponudbe in cenika

Administrativni stroški naj bodo v ponudbi paketa vidno in razumljivo navedeni, tako da bodo končni uporabniki z njimi lahko neposredno seznanjeni. Zaradi večje preglednosti se lahko operaterji pri tem omejijo le na najpogostejše administrativne stroške iz točke IV tega priporočila. Če poleg teh stroškov zaračunavajo še druge administrativne stroške, morajo vidno zapisati opozorilo, da to niso vsi administrativni stroški, ki jih sicer zaračunavajo ter navesti, kje se lahko končni uporabnik z njimi seznaní.

VII.

Spremljanje izvajanja priporočila

Operaterji so dolžni sodelovati z agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. Pri tem naj zagotavljajo pisne informacije o upoštevanju tega priporočila redno na lastno iniciativo in vedno, kadar agencija to zahteva skladno z določili 201. člena zakona.

VIII.

Obveščanje končnih uporabnikov

Operaterji naj končnim uporabnikom zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila z njegovo objavo na vidnem mestu na svojih spletnih straneh in v vseh poslovalnicah.

IX.

Dostopnost vsebin za uporabnike invalide

Posebno skrb naj operaterji posvečajo uporabnikom invalidom in jim vsebine zagotavljajo tako, da jim bodo le-te dostopne v njim prilagojenih tehnikah.

X.

Časovna implementacija priporočila

Priporočilo začne veljati naslednji dan po objavi na spletni strani agencije.

Tanja Muha
V. d. direktorja