

Obrazložitev predloga Sprememb in dopolnitev Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) na podlagi tretjega odstavka 172. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B in 54/14 - odl. US; v nadaljevanju: ZEKom-1) objavlja predlog sprememb in dopolnitev Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov številka 0073-41/2013/15 z dne 25.3.2013 (v nadaljevanju: Priporočilo).

Agencija je Priporočilo sprejela po uveljavitvi ZEKom-1 z namenom, da se vzpostavijo kar najboljše prakse za preprečevanje izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov. Ker pa je trg elektronskih komunikacij živ in spremenljiv, se operaterji pri oblikovanju svojih ponudb prilagajajo tržnim razmeram, to pa zahteva hkrati hitro odzivnost Agencije, ko opazi, da imajo spremembe na trgu lahko vpliv na končne uporabnike.

Agencija si s predlagano spremembo oziroma dopolnitvijo priporočila prizadeva, da bi bile končnim uporabnikom na enem mestu dostopne vse ključne oziroma bistvene informacije o ponudbi, saj se v praksi rado zgodi, da končni uporabniki katero od njih spregledajo, če so razpršene po različnih dokumentih (ponudba, splošni oziroma posebni pogoji poslovanja, cenik...) oziroma se do njih pride preko večkratnih zaporednih klikov na spletni strani operaterja. Poleg tega Agencija ugotavlja, da se je vzpostavila praksa, da operaterji javnih mobilnih storitev pri oglaševanju svojih storitev za poimenovanje svojih naročniških paketov uporabljajo besede oziroma besedne zveze, ki bi pri končnih uporabnikih lahko vzbudile vtis, da je ponudba drugačna, kot je v resnici. Ker je Agencija tudi v okviru reševanja uporabniških sporov zaznala, da si končni uporabniki ustvarijo vtis o ponudbi tudi na podlagi tega, kako je naročniški paket poimenovan, operaterjem predlaga, da razmislijo in upoštevajo priporočilo Agencije, naj v javno objavljenih reklamnih sporočilih za svoje storitve, naročniških pogodbah, pogojih poslovanja in cenikih na jasn in razumljiv način navajajo vsebino naročniških paketov, pri čemer naj se v največji možni meri izogibajo uporabi nedoločnih besed ali besednih zvez kot so »neskončno«, »neomejeno« in podobno.

Nobenega dvoma ni, da lahko le jasni in transparentni pogoji poslovanja omogočijo racionalno in premišljeno odločitev končnih uporabnikov, kateri paket najbolj ustreza njihovi pričakovani porabi. Končni uporabniki, ki bodo odločitev o izbiri naročniškega paketa sprejeli na podlagi popolnih in nezavajajočih informacij, bodo zagotovo z manjšim negotovanjem sprejeli in tudi poravnali povišan račun, nastal zaradi prekomerne porabe storitev, kar posledično vodi v manjše število reklamacijskih postopkov pri operaterju in večje zadovoljstvo končnih uporabnikov.