



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

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) direktor Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije izdaja

SPREMEMBE IN DOPOLNITVE PRIPOROČILA O PREPREČEVANJU IZREDNO VISOKIH ZNESKOV NA RAČUNIH KONČNIH UPORABNIKOV

I.

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) v okviru reševanja uporabniških sporov opaža, da končni uporabniki pri sklepanju naročniških razmerij na podlagi poimenovanja naročniškega paketa pogosto napačno sklepajo na vsebino naročniškega paketa, za katerega sklenejo naročniško pogodbo, posledici tega pa sta večja poraba in višji računi, kot so jih pričakovali ob sklenitvi naročniškega razmerja. Agencija se je z namenom, da končne uporabnike zavaruje pred nepredvidenimi stroški, odločila, da dopolni svoje Priporočilo o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov številka 0073-41/2013/15 z dne 25.3.2013 (v nadaljevanju: Priporočilo).

II.

Pod točko VII., »Informiranje končnih uporabnikov«, se doda nov drugi odstavek, ki se glasi:

»Operaterji naj v javno objavljenih reklamnih sporočilih za svoje storitve, naročniških pogodbah, pogojih poslovanja in cenikih na jasen in razumljiv način navajajo vsebino svojih naročniških paketov. Kadar v okviru zakupljenih količin ponujajo omejen prenos podatkov, omejeno število minut klicev ali omejeno količino SMS sporočil, naj se pri opisu storitev v kar največji možni meri izogibajo uporabi besed ali besednih zvez, kot so na primer »neskončno«, »neomejeno« ali »brezmejno«. Uporaba slednjih namreč pri končnih uporabnikih lahko ustvari vtis, da proti plačilu mesečne naročnine prejmejo količinsko neomejeno storitev, to pa vodi v zmotno, da ima storitev lastnosti, ki jih v resnici nima. Obenem naj operaterji navedejo vse bistvene informacije o svoji ponudbi, tako da so končnim uporabnikom predstavljene na enem mestu, na jasen in razumljiv način.«

III.

Te spremembe in dopolnitve Priporočila pričnejo veljati naslednji dan po objavi na spletni strani Agencije.

Franc Dolenc
direktor