



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 06106-274/2016/4

Datum: 3. 2. 2017

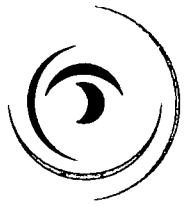
Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) po pooblaščenih osebah agencije Aniki Vrabc Božič, na podlagi drugega odstavka 224. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B in 54/14 - odl. US, 81/15; v nadaljevanju: ZEKom-1), v postopku nadzora nad spoštovanjem obveznosti določenih s 129. členom ZEKom-1 in 4. členom Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe (Uradni list RS, št. 62/13, v nadaljevanju Splošni akt), zoper družbo Si.mobil d.d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana, ki jo zastopata predsednik uprave Dejan Turk in prokurist Boštjan Košak (v nadaljevanju: zavezanka) po uradni dolžnosti izdaja naslednjo

## ODLOČBO:

1. Zavezanka družba Si.mobil d.d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana, ki jo zastopata predsednik uprave Dejan Turk in prokurist Boštjan Košak, mora odpraviti nepravilnosti, ugotovljene v zvezi z obveščanjem naročnikov o spremembah pogojev, določenih v naročniški pogodbi, tako da zavezanka tiste naročnike, ki jim operater eRačun pošlje neposredno v spletno banko, o spremembi pogojev poleg objave sprememb na svoji spletni strani in na prodajnih mestih, obvesti tudi s SMS sporočilom, ki bo vseboval obvestilo o konkretni spremembi pogojev z navedbo neposredne elektronske povezave do objavljene spremembe na svoji spletni strani.
2. Rok za odpravo nepravilnosti je 15 dni od prejema te odločbe.
3. Zavezanka mora najkasneje do izteka roka iz druge točke te odločbe agenciji poslati opis sprejetih ukrepov v zvezi z izpolnitvijo obveznosti iz 1. točke te odločbe.
4. Stroški v tem postopku niso nastali.

## Obrazložitev:

Pooblaščenca oseb agencije je bila obveščena, da naročnik [REDACTED] (ki ima urejeno, da mu operater e-račun pošlje neposredno v spletno banko in ga naročnik plača preko direktne obremenitve), ni bil pravilno obveščen o spremembi cene mesečne naročnine starega Si.mobilovega paketa Orto Tripster, saj je operater naročniku poslal račun neposredno v spletno banko, kar pomeni, da poleg računa ni prejel nikakršnega pisnega obvestila o spremembi cene paketa. Ob poslanem računu je sicer prejel običajno SMS sporočilo, v katerem je bilo navedeno, da so mu vsa obvestila o naročniškem razmerju na voljo na spletnem portalu Moj Si.mobil. Navedeno predstavlja kršitev 129. člena ZEKom-1 in 4. člena Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz



naročniške pogodbe.

Drugi odstavek 129. člena ZEKom-1 določa, da morajo biti naročniki o vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi obveščeni najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Splošni akt v 4. členu določa, da mora operater naročnike o vsaki spremembi pogojev iz naročniške pogodbe obvestiti najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb. Navedeno obvestilo mora operater objaviti na vidnem mestu na svoji spletni strani in v svojih poslovalnicah. V tretjem odstavku 4. člena splošnega akta je določeno, da mora operater pred uveljavitvijo spremembe naročnike obvestiti tudi s pisnim obvestilom. V primeru, ko operater račune naročnikom pošilja po elektronski poti, je lahko pisno obvestilo o nameravani spremembi pogojev iz naročniške pogodbe vsebovano v elektronskem računu. Peti odstavek 4. člena splošnega akta določa, da naročnike, ki jim operater ne pošilja računov v pisni obliki, lahko operater namesto pisnega obvestila, o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe obvesti tudi tako, da jim v določenem roku 30 dni za objavo, pošlje SMS sporočilo, v katerem jih opozori na spremembo in navede neposredno elektronsko povezavo do objavljene spremembe na svoji spletni strani.

Pooblaščenca osebno je v postopku nadzora zavezanko pozvala, da se izjasni o dejstvih in okoliščinah. V svojem pravočasnem odgovoru zavezanka navaja, da so bili naročniki o spremembi mesečne naročnine starih paketov obveščeni pred uveljavitvijo sprememb, dne 31. 3. 2016, na spletni strani in v poslovalnicah. V nadaljevanju zavezanka navaja, da so bili naročniki, ki prejema račun v tiskani obliki, o spremembah obveščeni z Obvestilom, natisnjeno na samem računu, v primeru elektronskih računov pa je bilo Obvestilo naročnikom poslano kot priponka poleg računa, pri čemer ju je naročnik prejel istočasno. Navaja tudi, da so bili naročniki o spremembah obveščeni tudi preko poslanih SMS sporočil, s klikom na povezavo navedeno v SMS sporočilu, se je naročnik lahko seznanil z Obvestilom, ki je bilo objavljeno na spletni strani Si.mobila že dne 31. 3. 2016. Zavezanka opisuje, da ko naročnik izbere, da bo prejemal račune kot eRačun v spletno banko, ga ob izdaji računa preko SMS sporočila izrecno opozorijo, da se pisna specifikacija računa in morebitna dodatna obvestila o naročniškem razmerju nahajajo na portalu Moj Si.mobil. Vsebina SMS sporočila, ki ga prejmejo naročniki je sledeča: »Spoštovani, poslali smo vam e-račun za preteklo obračunsko obdobje, ki je že dostopen v vaši e-banki. Specifikacije računov in dodatna obvestila o naročniškem razmerju so vam na voljo na spletnem portalu Moj Si.mobil. Si.mobil.« Zavezanka tako navaja, da iz vsebine navedenega SMS sporočila jasno izhaja, da je na takšen način naročnik obveščen o izdaji novega računa in o obvestilih glede naročniškega razmerja, kamor sodijo tudi spremembe pogojev iz naročniške pogodbe. Navaja, da je v SMS sporočilu naročnik obveščen tudi o tem, kje se te informacije nahajajo, da je na portalu Moj Si.mobil naročnik o aktualno napovedanih spremembah obveščen preko obvestila, ki se prikaže v pasici, ko v meniju klikne na postavko »Računi« in je tako seznanjen z obvestilom o spremembah skupaj s pisno specifikacijo računa za opravljene storitve. Zavezanka tako zatrjuje, da so bili naročniki, ki prejema račune v spletno banko ustrezno obveščeni o spremembah, tako z Obvestilom preko spletne strani, prodajnih mest, Obvestila na portalu Moj Si.mobil, kamor prejema pisno specifikacijo računa za opravljene storitve, o čemer so prejeli tudi SMS sporočilo.

V postopku nadzora je pooblaščenca osebno ugotovila, da vsi tisti naročniki, ki so prejeli račune v spletno banko, niso bili ustrezno obveščeni o spremembah, ki se tičejo njihove naročniške pogodbe, kar predstavlja kršitev petega odstavka 4. člena Splošnega akta, ki med drugim določa, da operater naročnike, ki jim računov ne pošilja v pisni obliki, namesto pisnega obvestila o spremembi pogojev iz

naročniške pogodbe, obvesti tudi tako, da jim v roku iz prvega odstavka 4. člena Splošnega akta pošlje SMS sporočilo, v katerem jih opozori na spremembo in navede neposredno elektronsko povezavo do objavljene spremembe na svoji spletni strani. Res, da je naročnik [REDACTED] (in ostali naročniki, ki s strani operaterja prejmejo račune v spletno banko) prejel SMS sporočilo, vendar v prejetem sporočilu, ni bil obveščen, da se bo spremenila cena njegovega izbranega paketa, temveč je dobil zgolj splošno SMS sporočilo, kakršnega prejme vsak mesec ob prejemu vsakega računa, ko ga operater le obvesti o posredovanju računa v elektronsko banko. Ob takšnem obveščanju naročniki niso mogli vedeti, da je prišlo do kakršnekoli spremembe pogojev, ki izhajajo iz njihove naročniške pogodbe. Slednje posledično pomeni kršitev drugega odstavka 129. člena ZEKom-1 in 4. člena Splošnega akta, saj zavezanka svoje obveznosti obveščanja naročnikov o vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, ni izpolnila.

Pooblaščen osebja agencije je ob pregledu Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike (v nadaljevanju: Splošni pogoji), ki jih ima zavezanka objavljene na svoji spletni strani ugotovila, da ima zavezanka sama v 111. točki med drugim zapisano naslednje: »O vsaki spremembi Naročniške pogodbe, vključno njenih Prilog (Splošnih pogojev za potrošnike, Cenika, ...) mora Si.mobil obvestiti tiste Naročnike, na katere se te spremembe nanašajo, in sicer: (i) z objavo teh sprememb na svoji spletni strani [www.simobil.si](http://www.simobil.si) in na prodajnih mestih vsaj trideset dni pred uveljavitvijo teh sprememb, in (ii) s sporočilom na Računu v tem obdobju, ali (iii) z SMS sporočilom kadar je to glede na okoliščine ustrežno. (...)«, kar pomeni, da navedeni Splošni pogoji ne urejajo, kako o spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, obveščati vse tiste naročnike, ki jim zavezanka račune pošilja neposredno v spletno banko.

Iz navedenega izhaja, da naročniki, ki prejema račune v spletno banko, niso ustrezno obveščeni o spremembah, ki se tičejo njihove naročniške pogodbe, zato je pooblaščen osebja sprejela odločitev, da mora zavezanka odpraviti ugotovljene nepravilnosti v skladu z izrekom te odločbe.

**Pouk o pravnem sredstvu:** Zoper to odločbo je v skladu s 192. členom ZEKom-1 mogoče sprožiti upravni spor v roku 30 dni od prejema odločbe. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vložijo pri Upravnem sodišču Republike Slovenije na sedežu v Ljubljani. Tožbo se lahko pošlje po pošti ali poda ustno na zapisnik pri sodišču. Tožbo se vložijo v treh izvodih, priložiti pa je treba to odločbo v izvorniku ali v overjenem prepisu.

Taksna obveznost v skladu z 2. členom Zakona o upravnih taksah (Ur.l.RS, št. 42/2007-UPB3, 126/2007, s kasnejšimi spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju ZST-1) ni nastala.



Anika Vrabeč Božič  
Pooblaščen osebja agencije

Odločbo vročiti: - Si.mobil d.d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana; po 87. členom ZUP;