



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije
Stegne 7, p. p. 418
1001 Ljubljana
telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01
e-naslov: info.box@apek.si, <http://www.apek.si>
davčna št.: 10482369

Na podlagi 117. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad, 110/09) direktor Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije izdaja naslednje

Priporočilo operaterjem o elementih osnovne stopnje razčlenitve računa za javno dostopne mobilne telefonske storitve

I.

Namen priporočila

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je prejela precejšnje število ustnih in pisnih pritožb končnih uporabnikov (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) elektronskih komunikacijskih storitev še zlasti uporabnikov mobilnih telefonskih storitev glede nepreglednosti oziroma nejasnosti s strani operaterjev izdanih mesečnih računov za opravljene telefonske storitve.

91. člen Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad, 110/09; v nadaljnjem besedilu: ZEKom) določa v tretjem odstavku minimalni nabor elementov, ki jih mora vsebovati osnovna stopnja razčlenitve računa za javno dostopne telefonske storitve na fiksni lokaciji. V skladu s petim odstavkom istega člena pa se isto določilo smiselno uporablja tudi za ostale operaterje javno dostopnih telefonskih storitev.

Cilj Agencije je, da bi na podlagi predmetnega priporočila operaterji javno dostopnih mobilnih telefonskih storitev osnovno stopnjo razčlenjenega računa poenotili vsaj glede osnovnih elementov, ki naj jih ta vsebuje in vanj vključili vse storitve, ki jih ponujajo in zaračunavajo svojim končnim uporabnikom.

Uporabniki namreč iz mesečnih računov, ki jih prejemajo v številnih primerih ne morejo oziroma ne znajo razbrati količine in vrste uporabljenih storitev. Skladno s prvim odstavkom 91. člena ZEKom pa imajo vsi naročniki javno dostopnih telefonskih storitev pravico do takšne stopnje razčlenitve računa, ki jim omogoča preverjanje in nadzor uporabe in zaračunanega zneska.

II.

Uporabljeni izrazi

Vrsta storitve je storitev, ki jo izvaja operater in je opredeljena v naročniški pogodbi, ceniku oziroma v splošnih pogojih.

Dejanska količina uporabljene storitve je dejansko število uporabljenih enot v obračunskem obdobju. Količina je lahko izražena v časovnih enotah (npr. v urah, minutah ali sekundah) oziroma drugih merskih enotah, če se dejanska količina uporabljene storitve ne izraža časovnih enotah (npr. kbit).

Zaračunana količina uporabljene storitve je količina uporabljene storitve v obračunskem obdobju, ki se zaračuna uporabniku glede na dejansko količino uporabljene storitve na podlagi naročniške pogodbe, splošnih pogojev in cenika upoštevajoč obračunski interval ali drugo obračunsko enoto. Obračunski interval ali obračunska enota je število časovnih enot (npr. v sekundah) oziroma drugih merskih enot, če se uporabljena količina storitve ne zaračunava v časovnih enotah (npr. kbit).

Število dogodkov je število neodvisno začetih in zaključenih komunikacijskih sej po posameznih storitvah (npr. število vzpostavljenih in zaključenih klicev, število vzpostavitve povezav v internet, število poslanih SMS/MMS sporočil, idr.)

Vsi drugi, v tem priporočilu uporabljeni izrazi imajo enak pomen, kot je določen v ZEKom, če iz besedila priporočila ne izhaja kaj drugega.

III. Uporaba priporočila

Priporočilo velja za vse operaterje javno dostopnih mobilnih telefonskih storitev, ki mesečno zaračunavajo storitve svojim naročnikom.

Priporočilo velja za obračunavanje storitev, ki jih operaterji ponujajo posamično kot tudi za storitve, ki jih operaterji naročnikom ponujajo kot paketne storitve.

Priporočilo bolj natančno določa minimalni nabor elementov, ki naj jih vsebuje osnovna stopnja razčlenitve računa za opravljene storitve (osnovni račun).

IV. Elementi osnovnega računa

1. Elementi, ki naj jih vsebuje osnovni račun za samostojne storitve opravljene v Republiki Sloveniji so:

- Vrsta storitve
- Dejanska količina uporabljenih storitev
- Zaračunana količina uporabljenih storitev
- Število dogodkov

Operater naj razčleni račun po podskupinah posameznih vrst storitev, če te podskupine zaračunava po različnih cenah oziroma tarifah. Na primer, če zaračunava za klice v druga mobilna oziroma fiksna omrežja v Republiki Sloveniji različne tarife, naj te na računu prikaže zbirno za vsako podskupino posebej (npr.: klici v domačem omrežju, klici v omrežje 1. mobilnega operaterja, klici v omrežje 2. mobilnega operaterja, itd.)

Podatki o porabljenih količinah za posamezne podskupine storitev so lahko prikazani tudi v specifikaciji k osnovnemu računu, ki je njegova priloga in sestavni del.

2. Elementi, ki naj jih vsebuje osnovni stopnja račun za paket storitev za storitve opravljene v Republiki Sloveniji:

Pri paketih storitev naj operater na računu navede, za vsako od posameznih vrst storitev dejansko in zaračunano količino ter število dogodkov, kot to določa prejšnja točka tega priporočila za vsako od uporabljenih storitev, ki so vključene v fiksno ceno paketa storitev.

3. Elementi, ki naj jih vsebuje osnovni račun za samostojne storitve in za paket storitev opravljenih v tujini so:

- Število dogodkov
- Zaračunana količina uporabljenih storitev

4. Skupni znesek, ki vključuje vse na računu zaračunane postavke, poleg zgoraj posebej naštetih, še tiste, ki jih smiselno določa 91. člen ZEKom .

V.**Višje stopnje razčlenitve računa**

Šesti odstavek 91. člena ZEKom določa, da morajo biti vse višje stopnje razčlenitve računa, ki jih nudi operater opredeljene v Splošnih pogojih. Agencija priporoča kot primer dobre poslovne prakse, da se na teh računih ob vsakem posameznem zabeleženem dogodku, še zlasti pa za vsak govorni klic, navede tudi omrežje, v katerem se je klic uporabnika zaključil oziroma omrežje operaterja, v katerem se je storitev opravila.

VI.**Aktivnosti operaterjev za preglednost izdanih mesečnih računov**

Pri oblikovanju priporočila Agencija zasleduje osnovne cilje, ki naj bi jih operaterji izpolnjevali:

Temeljni cilj je vzpostavitev mehanizmov na podlagi katerih, bodo naročniki lahko enostavno preverili pravilnost izdanega računa z vidika količine dejansko uporabljenih in zaračunanih storitev, za doseg česar se operaterjem priporoča:

- navedba obračunskega intervala oziroma obračunske enote za posamezno storitev v legendi na izdanem računu,
- objavo in sprotno ažuriranje aktualnega cenika vseh storitev, ki jih zagotavlja uporabnikom tudi na svoji spletni strani,
- izobraževanje in sprotno informiranje kadrov, ki izvajajo funkcijo operaterske naročniške službe za pomoč končnih uporabnikov glede predmetne tematike.

VII.**Spremljanje izvajanja priporočila**

Operaterji naj v največji meri sodelujejo z Agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. To vključuje zagotavljanje pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila redno na lastno iniciativo in vedno, kadar Agencija taka pojasnila zahteva.

Agencija lahko nadzira izvajanje tega priporočila z zahtevami po posredovanju informacij skladno s 126. členom ZEKom.

VIII.**Obveščanje uporabnikov, da operater ravna v skladu s priporočilom**

Operaterji naj se v postopku prodaje svojih storitev in produktov sklicujejo na to priporočilo in naj uporabnikom na svojih spletnih straneh z ustrezno povezavo zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila ali pa naj ga na svojih spletnih straneh objavijo.

IX.**Časovna implementacija**

Operaterji naj storijo vse, kar je v njihovi moči, da bi v priporočilu navedene ukrepe začeli izvajati najkasneje v roku šest mesecev od izdaje priporočila.

Številka: 06010-15/2009/20
Datum: 8.6.2010



Miha Krišelj
v.d. DIREKTOR