

**Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS**  
**Stegne 7**  
**1000 Ljubljana**

**Info.box@akos-rs.si**

Ljubljana, 20. 07. 2017

Zadeva: **Pripombe SOEK k predlogu Splošnega akta o spremembah Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi splošnih pogojev iz naročniške pogodbe**

Zveza: Objava opr. št. 0040-22/2017 z dne 21. 6. 2017

Spoštovani,

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (v nadaljevanju: Agencija) je dne 21. 6. 2017 na spletni strani pod opr. št. 0040-22/2017 objavila osnutek Splošnega akta o spremembah Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi splošnih pogojev iz naročniške pogodbe (v nadaljevanju: **Splošni akt**) in zainteresirano javnost pozvala k posredovanju morebitnih pripomb, predlogov ali dopolnitev. V skladu s pozivom vam predstavniki Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij pri Gospodarski zbornici Slovenije (v nadaljevanju: SOEK<sup>1</sup>) v nadaljevanju posredujemo sledeče pripombe.

Uvodoma pa bi želeli poudariti, da je v obrazložitvi k predlogu sprememb Splošnega akta navedeno, da je Svet za elektronske komunikacije (v nadaljevanju: SEK) v zadnjem času opazil, da uporabniki niso na dovolj pregleden način seznanjeni s spremembami pogojev iz naročniške pogodbe. Predlogu SEK kot izhaja iz obrazložitve, sledi tudi Agencija, vendar žal ni razvidno, na čem temelji oceno – na neustrezni podzakonski ureditvi ali v dejanskem izvajanju operaterjev (ki končnim naročnikom zagotavljamo bistveno več, kot je to opredeljeno v omenjenem splošnem aktu). Glede na to, da je ta ugotovitev razlog za uvajanje temeljitih sprememb Splošnega akta, pogrešamo tudi predstavitev analize ali raziskave, ki je SEK pripeljala do tega zaključka. Po našem opažanju so namreč uporabniki vedno bolj seznanjeni z vsemi spremembami, ki jih operaterji uvajamo, saj so sprejeli ustaljen način obveščanja. Dodatno je velika večina sprememb objavljena tudi v medijih, tako da opažanjem SEK-a nikakor ne moremo slediti in ne vidimo potrebe po spremembah Splošnega akta.

---

<sup>1</sup> Člani SOEK so družbe: A1 Slovenija, d.d., Ljubljana, Telemach d.o.o., Ljubljana in Telekom Slovenije, d.d., Ljubljana

Pregledali smo tudi kvartalna poročila Agencije glede uporabniških sporov<sup>2</sup> in ugotovili, da je v Q2 2017 od skupno 185 sporov, bilo 11 sporov na temo spremembe pogojev naročniške pogodbe (6% vseh uporabniških sporov). Želeli smo tudi preveriti kako se je ta statistika spremenila v primerjavi z Q1 2017, ampak tega nismo mogli ugotoviti, saj Agencija teh sporov še ni vodila pod posebno zaznambo, tako da tudi iz teh podatkov ni mogoče ugotoviti porasta števila sporov. Zaenkrat torej ne moremo slediti opažanjem SEK-a in ne vidimo potrebe po uvedbi vseh teh (pretiranih) sprememb, ki nam nalagajo precejšnje, sporno potrebne, dodatne stroške. Glede na vse, predvsem pa veliko ozaveščenost končnih uporabnikov, se nam problematika ne zdi velika in tudi ne takšna, da bi narekovala tako obsežne prilagoditve, ki vendarle so povezane s ponovno precejšnjo investicijo.

Predlagamo, da AKOS eno leto spremlja gibanje sporov glede te tematike in v kolikor se bo dejansko ugotovilo, da se število sporov povečuje, takrat sprejme popravek Splošnega akta.

### 1. K predlogu drugega odstavka 4. člena Splošnega akta

Drugi odstavek 4. člena Splošnega akta, ki se glasi:

*»Operater mora v roku, ki ga definira prvi odstavek tega člena, objaviti obvestilo na vidnem mestu v svojih poslovalnicah in na svoji spletni strani, na kateri mora biti poseben zavihek »Spremembe pogodbenih pogojev«, do katerega se dostopa neposredno iz glave glavne spletne strani operaterja. Ta zavihek mora na pregleden način vsebovati seznam vseh aktualnih in preteklih pogodbenih pogojev ter povezave do obvestil.«*

#### **naj se spremeni tako, da se bo glasil:**

*»Operater mora v roku, ki ga definira prvi odstavek tega člena, objaviti obvestilo na vidnem mestu v svojih poslovalnicah in na svoji spletni strani, na kateri mora biti poseben zavihek ~~»Spremembe pogodbenih pogojev«, do katerega se dostopa neposredno iz glave glavne spletne strani operaterja. Ta zavihek,~~ **ki ga mora operater opredeliti v sestavnih delih naročniškega razmerja ter ki** mora na pregleden način vsebovati seznam vseh aktualnih in preteklih pogodbenih pogojev ter povezave do obvestil.«*

#### **Obrazložitev:**

Člani SOEK sicer nimamo zadržkov do objave popolnih, razumljivih, primerljivih in ažurnih informacij v zvezi z nameravanimi spremembami pogojev iz naročniške pogodbe, kot to določa drugi odstavek 129. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). Strinjamo se, da je potrebno naročnike o nameravanih spremembah obveščati tako (i) na prodajnih mestih, kot tudi (ii) na spletnih mestih. V zvezi s slednjim načinom obveščanja se strinjamo tudi, da spletna stran vsebuje ločen zavihek, ki mora

---

<sup>2</sup> Vir: AKOS spletna stran, zajem na dan 20.7.2017 <http://www.akos-rs.si/drugocetrtletje-2017:-porocilo-o-resevanju-sporov-s-podrocja-elektronskih-komunikacij-in-postnih-storitev>

na pregleden način vsebovati seznam vseh aktualnih in preteklih pogodbenih pogojev ter povezave do obvestil o nameravanih spremembah.

Vendar pa menimo, da je pretiran poseg Agencije v oblikovanje celostne grafične podobe spletnih strani posameznega operaterja, da Splošni akt kot obvezujoče opredeljuje: (i) da mora biti dostop do zavihka na glavni spletni strani operaterja, (ii) da mora biti ta zavihek v sami glavi te glavne spletne strani, ter (iii) da je definiran sam naslov tega zavihka. Vse to zelo meji na pretirano cenzuro Agencije nad operaterji. Če uporabimo karikaturu, bi bil korak dalje zgolj še ta, da bi Splošni akt predpisal tudi kje in kako naj operater pozicionira obvestila o nameravanih spremembah na prodajnih mestih (na kateri steni prodajnega mesta, na kakšni oglasni deski, da naj bo rubrika oglasne deske označena z naslovom »Spremembe pogodbenih pogojev«, ...).

Omejevanje podjetništva oziroma svobodne gospodarske pobude je dopustno, če je skladno z načelom sorazmernosti, izvedenim iz ustavnega načela o pravni državi (2. člen URS). Menimo, da predlog določbe Splošnega akta z vsebino, da mora biti objava nameravanih sprememb naročniške pogodbe na spletni strani operaterja »na kateri mora biti poseben zavihek »Spremembe pogodbenih pogojev«, do katerega se dostopa neposredno iz glave glavne spletne strani operaterja«, ne prestane testa sorazmernosti.

Menimo, da Splošni akt zadosti svojemu namenu (t.j. naložiti operaterjem obveznost, da objavljajo transparentne, popolne, razumljive, primerljive in ažurne informacije), če odredi obveznost objave nameravanih sprememb pogojev iz naročniške pogodbe (i) na vidnem mestu v poslovalnicah, ter kumulativno (ii) na spletni strani na zavihku, na katerega so naročniki vnaprej izrecno in poimensko opozorjeni v sestavnih delih naročniškega razmerja (npr. da operater svoje naročnike o tem zavihku seznanja v svojih splošnih pogojih ali v samem obrazcu naročniške pogodbe). Tako bo operater obdržal svojo pravico do podjetništva, naročnik pa bo bil vnaprej seznanjen, konkretno kateri zavihek na spletni strani operaterja naj spremlja z namenom ažurnega in učinkovitega seznanjanja z nameravanimi spremembami pogojev iz naročniške pogodbe.

## 2. K predlogu tretjega, četrtega in petega odstavka

**Glede na zanemarljivo število pritožb končnih uporabnikov, ki bi bilo povezani z obveščanji o spremembah naročniških pogojev, člani SOEK stojimo na stališču, da nadaljnje spremembe splošnega akta niso niti potrebne, niti sorazmerne glede na obseg potrebnih prilagoditev. Uvajanje teh sprememb povečuje nepotrební birokratizem, saj bo korist manjša kot vložek potreben za implementacijo ne-analiziranega predloga. Nenehno smo priča idejam o spodbujanju digitalizacije ter nujni debirokratizacije, pa vendarle te ideje niso udejanjane v praksi.**

Agencija bi morala pri presoji potrebe upoštevati, da:

- je število sporov povezanih s spremembami je zanemarljivo nizko, operaterji te problematike nismo zaznali,
- operaterji na več komunikacijskih mestih že seznanjamo naše uporabnike s spremembami,

- je dodatna zaščita zagotovljena tudi preko Zveze potrošnikov ter sredstev javnega obveščanja (redko katera sprememba mine neopažena).

Obveščanja potekajo preko toliko različnih kanalov, pri čemer imajo ta obveščanja enako vrednost, kar postavlja pod ogromen vprašaj dan začetka veljavnosti sprememb (seznanitev ne bo potekala na enak dan, če naj se uveljavi predlog Agencije). Pri tem ugotavljamo tudi, da ni jasno zakaj bi bilo sploh potrebno zbiranje soglasij, saj predvideni 3. in 4. odstavek določila kanale obveščanja.

Agencija pa tudi ne upošteva, da se operaterji že dlje časa pripravljamo na implementacijo Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (GDPR), da je v pripravi sprememba Zakona o varstvu osebnih podatkov, na Evropski ravni pa tudi Uredba o spoštovanju zasebnega življenja in varstvu osebnih podatkov na področju elektronskih komunikacij, katere vsebina še ni določena, utegne pa po principu *lex specialis* bistveno vplivati na izvedbo GDPR. Ne brez strahu utemeljujemo, da bi izvedba iskanja soglasij po predlogu pričujočega splošnega akta bila popolnoma brez vrednosti glede na izvedbo GDPR. Glede na nizko stopnjo utemeljenosti potrebe po splošnem aktu, bi predlagali, da se Agencija loti potrebnih prilagoditev, ko bi se izkazala problematika ter resnična potreba, zaradi implementacije GDPR pa predlagamo, da Agencija s pregledom stanja počaka do februarja 2018 ter nato po potrebi načrtuje izvedbo potrebnih sprememb splošnega akta, ki so vezana na zbiranje soglasij.

**Člani SOEK zato predlagamo, da Agencija ne spreminja splošnega akta ter ne uvaja sprememb s 3., 4. in 5. odstavkom, dokler ne bo potrebe za takšno postopanje (trend naraščanja problematike bi bil viden vsaj v 3 kvartalih).**

**Člani SOEK v razmislek v nadaljevanju predlagamo sprejemljiv kompromis sprememb zgolj četrtega odstavka 4. člena Splošnega akta.**

### **3. Dodatna utemeljitev k nepotrebnim spremembah četrtega odstavka 4. člena Splošnega akta ter kompromisen predlog prilagoditve**

Četrty odstavek 4. člena Splošnega akta, ki se glasi:

*»Če operater ne more posredovati obvestila na nobenega od načinov iz 3. odstavka tega člena, mora naročniku poslati pisno obvestilo v fizični obliki tako, da ga v roku, ki ga definira prvi odstavek tega člena, pošlje na njegov naslov kot samostojno sporočilo brez drugih vsebin. Tako obvestilo se lahko nahaja v ovojnici skupaj z računom. V primeru, ko operater račune naročnikom pošilja po elektronski poti, mora biti obvestilo ločeno od računa brez drugih vsebin.«*

**bi se kvečjemu lahko spremenil tako, da se bi glasil:**

*»Operater lahko obveznost iz 3. odstavka tega člena izpolni tudi tako, da naročniku pošlje pisno obvestilo v fizični obliki vsaj enkrat v časovnem obdobju, ki ga definira prvi odstavek tega člena, na njegov naslov kot samostojno sporočilo brez drugih vsebin. Tako obvestilo se lahko nahaja v ovojnici skupaj z računom. V primeru, ko operater račune naročnikom pošilja po elektronski poti, mora biti obvestilo ločeno od računa brez drugih vsebin.«;*

## **Obrazložitev:**

### Časovnica obveščanja:

Veljavni Splošni akt o obliki in načinu objave obvestila o spremembi splošnih pogojev iz naročniške pogodbe (Ur. l. RS, št. 62/2013 z dne 22. 7. 2013) v zvezi z načinom obvestila vsebuje sledečo določbo četrtega odstavka 4. člena:

»(4) Šteje se, da je operater obveznost iz prejšnjega odstavka izpolnil, če je naročniku pisno obvestilo posredoval skupaj z računom za opravljene storitve vsaj enkrat v časovnem obdobju iz prvega odstavka tega člena. 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.«

Že tekom javne razprave, ki je potekala pred sprejemom sedaj veljavnega Splošnega akta, smo operaterji Agenciji obrazložili dinamiko oziroma kronologijo izstavitve ter pošiljanja mesečnih računov končnim uporabnikom. Tudi tokrat za lažjo ponazoritev vzemimo primer, da operater namerava uveljaviti spremembe pogojev iz naročniške pogodbe z dnem 1. 8. 2017.

#### a) Upošteva veljavni Splošni akt, je časovnica operaterjev sledeča:

- Konkretna objava vsebine o nameravanih spremembah mora biti na spletnih in prodajnih mestih objavljena najkasneje 1. 7. 2017.
- Za opravljene elektronske komunikacijske storitve operaterji naročnikom izstavljamo račune po zaključku enomesečnega obračunskega obdobja. Enomesečno obračunsko obdobje ni vezano na koledarski mesec, saj imamo operaterji tudi do šest obračunskih obdobjih v posameznem koledarskem mesecu. Če vzamemo najbolj preprost primer, kjer bi obračunsko obdobje sovpadalo s koledarskim mesecem je v praksi časovnica bila takšna:
  - V skladu z veljavnim Splošnim aktom je moral operater posredovati obvestilo o nameravanih spremembah skupaj z računom za obračunsko obdobje junij 2017, ki vsebuje obračunane storitve za obdobje 1. 6. – 30. 6. 2017.
  - Ta račun mora operater izstaviti in posredovati naročniku v začetku meseca julija 2017.
  - Pred tiskanjem računov, mora operater vse vsebine, ki so priložene k računom (tudi objave v zvezi z nameravanimi spremembami pogojev iz naročniške pogodbe), vnaprej posredovati v tiskanje oz. finalno obdelavo, in sicer okvirno 7-10 dni vnaprej. Na konkretnem primeru morajo biti vse vsebine, ki se prilagajajo računom, v tiskanje oz. oblikovanje računov posredovane najkasneje 20. 6. 2017.
  - Najkasneje do 20. 6. 2017 je moral operater torej oblikovati konkretno vsebino nameravanih sprememb, ki naj bi stopile v veljavo 1. 8. 2017.

To pomeni, **da mora imeti operater dokončno oblikovano vsebino o nameravanih spremembah pogojev iz naročniške pogodbe skoraj 1,5 meseca pred uveljavitvijo teh nameravanih sprememb. Pred oblikovanjem dokončne vsebine obvestila o nameravanih spremembah, pa mora operater interno še oblikovati odločitev, kakšne te nameravane spremembe bodo, kar tudi terjaja določen čas.**

b) Upošteva je predlog spremenjenega Splošnega akta, je časovnica operaterjev sledeča:

Predlog sprememb Splošnega akta določa, da neglede na to, ali bi operater naročnike pisno obveščal z ločenimi dopisi ali pa skupaj z računi, morajo biti ta pisna obvestila poslana najmanj 30 dni pred nameravano uveljavitvijo sprememb. Na zgoraj navedenem primeru, da operater namerava (prostovoljno; ali pa zavezujoče, če ga v to silijo kogentne zakonske določbe) uveljaviti spremembe pogojev iz naročniške pogodbe z dnem 1. 8. 2017, bi to pomenilo sledeče:

- Konkretna objava vsebine o nameravanih spremembah mora biti na spletnih in prodajnih mestih objavljena najkasneje 1. 7. 2017.
- Za opravljene elektronske komunikacijske storitve operaterji naročnikom izstavljamo račune po zaključku enomesečnega obračunskega obdobja. Če vzamemo najbolj preprost primer, kjer obračunsko obdobje sovpada s koledarskim mesecem, bi časovnica bila takšna:
  - V skladu s predlaganim Splošnim aktom mora operater posredovati obvestilo o nameravanih spremembah skupaj z računom za obračunsko obdobje maj 2017, ki vsebuje obračunane storitve za obdobje 1. 5. – 31. 5. 2017;
  - ta račun mora operater izstaviti in posredovati naročniku v začetku meseca junija 2017 (torej več kot pol meseca pred tem, ko morajo biti objavljene nameravane spremembe na prodajnih in spletnih mestih operaterja);
  - pred tiskanjem računov, mora operater vse vsebine, ki so priložene k računom (tudi objave v zvezi z nameravanimi spremembami pogojev iz naročniške pogodbe), vnaprej posredovati v tiskanje oz. finalno obdelavo, in sicer okvirno 7-10 dni vnaprej. Na konkretnem primeru morajo biti vse vsebine, ki se prilagajajo računom, v tiskanje oz. oblikovanje računov posredovane najkasneje 20. 5. 2017.
  - Najkasneje do 20. 5. 2017 je moral operater torej oblikovati konkretno vsebino nameravanih sprememb, ki naj bi stopile v veljavo 1. 8. 2017.

To pomeni, **da bi moral imeti operater dokončno oblikovano vsebino o nameravanih spremembah pogojev iz naročniške pogodbe skoraj 2,5 meseca pred uveljavitvijo nameravanih sprememb, da bi zajel vsaj enega od šestih obračunskih ciklov. Če pa bi operater želel zajeti vse obračunske cikle, pa bi moral imeti dokončno oblikovano vsebino o nameravanih spremembah pogojev oblikovano skoraj 3,5 mesece pred uveljavitvijo.** In to ne glede na to, ali namerava pogoje iz naročniške pogodbe spremeniti prostovoljno; ali pa ga v spremembe silijo

kogentne zakonske določbe. Iz preteklosti vzemimo nekaj primerov prisilnih sprememb vsebine sestavnih delov naročniške pogodbe: uveljavitev ZEKom-1; uveljavitev splošnih aktov, sprejetih na podlagi ZEKom-1; uveljavitev Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov; uveljavitev Uredbe o dostopu do odprtega interneta...). **Pripominjamo tudi, da mora pred vsako objavo nameravanih sprememb pogojev iz naročniške pogodbe, operater še interno urediti procese (npr. prilagoditi bodoče poslovanje spremenjeni zakonodaji), kar je dolgotrajen, lahko tudi nekajmesečni proces, zlasti če je povezan s prilagoditvijo tehnologije.**

Takšna dinamika obveščanja naročnikov o nameravanih spremembah, kot jo predvideva predlog spremenjenega Splošnega akta, bi torej glede na obstoječe stanje še za dodaten mesec dni podaljšala »odzivni čas« operaterjev za obveščanje naročnikov skupaj s prejetimi računi. Menimo, da to ni potrebno, zlasti upošteva:

- da niso vse spremembe pogojev iz naročniške pogodbe v škodo/breme končnim uporabnikom (npr., ne gre samo za obveščanje o višanju cen), kot morda zmotno predpostavlja Agencija; ampak gre tudi za (i) spremembe v smeri prilagajanja cen, da so le-te konkurenčne ponudbi drugih operaterjev (npr. znižanje cen; višanje količin v paketih) ali (ii) spremembe na podlagi uveljavljene zakonodaje, ki ščiti pravice končnih uporabnikov; hitrejša odzivnost operaterjev pomeni, da se spremembe v korist končnim uporabnikom lahko izvršijo hitreje;
- da Splošni akt določa obveznost obveščanja naročnikov tudi prek prodajnih in spletnih mest, kar pomeni, da se lahko končni uporabniki tudi na tak način seznanjajo z nameravanimi spremembami, s čemer se zadosti zahtevi po pravočasnem informiranju končnih uporabnikov;
- da predlog spremenjenega Splošnega akta vpeljuje tudi dodatne možnosti direktnega obveščanja naročnikov o nameravanih spremembah (prek e-pošte, SMS sporočil, uporabniškega portala), pri čemer ima naročnik možnost in pravico, da se sam opredeli, kateri način obveščanja si bo izbral. Splošni akt predvideva način pisnega obveščanja (skupaj z računi) zgolj še v primerih:
  - o če operater ne razpolaga z e-naslovom naročnika ali mobilno številko naročnika, kar je v redkih primerih; ali če operater nima uporabniškega portala, k čemer pa operaterje sili že tehnološki razvoj in bo takih portalov vedno več (*prim. 3. in 4. odst. 4.člena Splošnega akta*);
  - o ali če se bo naročnik sam opredeli, da želi prejemati pisna obvestila (*prim. 5. odst. 4.člena Splošnega akta*), kar bo sčasoma s tehnološkim in okoljevarstvenim osveščanjem naročnikov vedno bolj redka izbira;kar bo pomenilo, da bo dinamika obveščanja, ki bi še za dodaten mesec dni podaljšala »odzivni čas« operaterjev za obveščanje naročnikov, za operaterje pretirano obremenjujoča.

**Dodatno poudarjamo, da bi moral operater, ki ima več obračunskih ciklov** (kar je samo plus za naročnike, saj lahko izbirajo kdaj v mesecu želijo, da račune prejmejo), **o spremembah začeti obveščati vsaj 60 dni prej, zato da bi bili vsi naročniki obveščeni vsaj 30 dni prej.** Takšen operater bi tako moral svojo spremembo načrtovati veliko vnaprej kot drug operater z manj cikli, dlje časa bi potreboval za uveljavitev načrtovane spremembe kar pomeni, da bi Agencija s takšno pretirano ureditvijo neenakopravno obravnavala operaterje. Glede na uvodne ugotovitve ter vprašljivo potrebo po takšnih spremembah, SOEK nasprotuje spremembi.

Tako predlagamo, da bi za obveščanje sočasno z računi, obveljala smiselno enaka določba, kot jo vsebuje že obstoječi Splošni akt: da torej zadošča, če je operater naročniku pisno obvestilo posredoval skupaj z računom za opravljene storitve vsaj enkrat v časovnem obdobju »najmanj 30 dni med objavo na spletnih / prodajnih mestih ter uveljavitvijo sprememb«.

#### Poenotenje kanalov obveščanja:

Predlagamo, da se obveščanje s pisnim obvestilom v fizični obliki kot samostojno sporočilo brez drugih vsebin poenoti z obveščanjem preko elektronske pošte, SMS sporočila in portala. Ne vidimo argumentov zakaj bi bil takšen način obveščanja slabši od načinov obveščanja kot so opredeljeni v tretjem odstavku 4. člena Splošnega akta in bi lahko bil uporabljen samo v primeru, če operater nobenega od načinov obveščanja iz 3. odstavka ne more izvesti.

#### **4. Dodatna utemeljitev k nepotrebnim spremembah petega odstavka 4. člena Splošnega akta**

Peti odstavek 4. člena Splošnega akta, ki se glasi:

*»Pri izbiri načina obveščanja iz 3. in 4. odstavka tega člena mora operater uporabiti tisti način, ki ga je naročnik izbral kot način komunikacije med njim in operaterjem.«*

#### **predlagamo brisanje tega odstavka.**

Predlagan način izbire kanala po naročniku povzroči operaterjem ogromne finančne in kadrovske obremenitve! Operater bi moral za ta namen prilagoditi svoje sisteme, zagotoviti način sprejemanja želja naročnikov, osebe, ki bi aktualizirale sezname in ob vsaki spremembi pazile, da vsak naročnik prejme obvestilo po željenem kanalu. Menimo, da cilj transparentnega obveščanja naročnikov nikakor ne opravičuje vseh navedenih stroškov, ki bi operaterjem nastali, saj je izpolnjen tudi z manj invazivnimi in dragimi ukrepi! Ne vidimo razloga, da bi morali izbiro kanala za način obveščanja prepuščati naročniku. Če je naročnik obveščen na spletni strani, na prodajnih mestih ter preko elektronske pošte ali SMS sporočila ali portala ali s pisnim obvestilom, je to zelo transparentno obveščanje in prepričani smo, da naročniki obvestilo vsaj na enem od kanalu dejansko preberejo. Tukaj ponovno opozarjamo na pavšalne navedbe SEK glede slabe seznanjenosti naročnikov s spremembami, s katerimi se nikakor ne moremo strinjati.



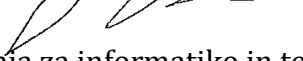
Dodatno opozarjamo, da bi operaterji za takšno implementacijo potrebovali vsaj 6 mesecev. Naslednje leto meseca maja pa že vstopi v veljavo tudi GDPR uredba, na katero se operaterji intenzivno pripravljamo že več kot pol leta, njena uveljavitev bi vsa na podlagi predlaganega akta pridobljena soglasja uporabnikov spet izničila in bi operaterji morali vsa ta soglasja pridobivati na novo! Operaterji ocenjujemo, da bomo samo za implementacijo GDPR uredbe potrebovali več milijonov eurov, kar smo predstavili že tudi resornemu ministrstvu ter Ministrstvu za pravosodje kot tudi Informacijski pooblaščenki. Agencija pa nam želi s to (povsem nepotrebno) spremembo Splošnega akta nalagati še dodatne stroške. Predlagamo, da naj Agencija spremlja področje sporov iz naslova spremembe pogojev v naročniški pogodbi in šele potem pripravi predlog Splošnega akta, ki ga implementira hkrati z uveljavitvijo GDPR.

## 5. Sklepno

Glede na navedeno Agencijo pozivamo k upoštevanju naših pripomb, ki se nanašajo na način izpolnjevanja obveznosti obveščanja o spremembah splošnih pogojev brez nalaganja pretiranih finančnih in administrativnih bremen operaterjem.

Če namerava Agencija nadaljevati s postopkom uveljavitve sprememb v zamišljenem obsegu, vsekakor predlagamo, da Agencija organizira javni posvet glede te problematike, na katerega naj povabi operaterje in predstavnike SEK. Na javnem posvetu lahko SEK predstavi zaključke raziskave, na podlagi katere je prišel do opažanj, da naročniki niso dovolj seznanjeni s spremembami pogojev iz naročniške pogodbe. Operaterji pa lahko podrobneje predstavimo izzive, s katerimi bi se v praksi soočili ob takšnih spremembah Splošnega akta, nato pa skupaj z Agencijo poskusimo najti kompromisno razumno rešitev, ki bi bila sprejemljiva za vse vpletene.

S spoštovanjem,

Dušan Zupančič   
Direktor Združenja za informatiko in telekomunikacije

Katja Mohar-Bastar   
Predsednica Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij