



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

DIREKTORAT ZA INFORMACIJSKO DRUŽBO

Tržaška cesta 21, 1000 Ljubljana

T: 01 478 83 30

F: 01 478 83 31

E: gp.mju@gov.si

www.mju.gov.si

URAD VLADE RS ZA KOMUNICIRANJE

gp.ukom@gov.si

Številka: 010-129/2017-3

Datum: 28. 3. 2017

Zadeva: **Predlagam.vladi.si – predlog 8144-85: Obvezno obvestilo o strošku klica na**

komercialno številko 090 – Odgovor Ministrstva za javno upravo

Zveza: **Vaš dopis št. 092-85/2017/1 z dne 14. 3. 2017**

Z dopisom št. 092-85/2017/1 z dne 14. 3. 2017 ste nam v reševanje predložili predlog, posredovan preko spletnega orodja predlagam.vladi.si, ki se nanaša na Obvezno obvestilo o strošku klica na komercialno številko 090 (predlog 8144-85). Predlagatelj predlaga obvezno glasovno sporočilo ob vsakem klicu na te številke, kjer bi bilo pred vzpostavitvijo povezave na jasn način povedano, koliko bo stala vsaka minuta tega klica.

Prejeti predlog smo preučili na Ministrstvu za javno upravo. Ugotavljamo, da predlagano tematiko v povezavi z delovanjem Agencije za komunikacijska omrežja in storitve (v nadaljevanju: agencija) ustrezno pokriva Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1, (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15)) v prvi točki 2. odstavka 132. člena, ki se glasi:

» (2) Če agencija ugotovi, da na podlagi prejšnjega odstavka ni na voljo ustreznih in kakovostnih informacij, lahko s splošnim aktom predpiše, da morajo operaterji med drugim:

1. zagotoviti naročnikom informacije o veljavnih tarifah glede katere koli številke ali storitve, ki je predmet posebnih cenovnih pogojev, pri čemer lahko agencija glede na posamezne kategorije storitev zahteva, da se takšne informacije sporočijo neposredno pred vzpostavitvijo klica,«

Agencija je 12. 6. 2013 na podlagi ZEKom-1 izdala Priporočilo o preglednosti in objavi informacij, katere namen je spodbuditi operaterje, da objavijo pregledne, razumljive, primerljive, ustrezne in posodobljene informacije o veljavnih cenah in tarifah, plačilih, povezanih s prekinitvijo pogodbe ter o splošnih pogojih dostopa do in uporabe javnih elektronskih komunikacijskih storitev, za katere je zaradi njihove razširjenosti in vesplošne odvisnosti ključno, da jih operaterji vsem končnim uporabnikom in potrošnikom zagotovijo v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki.

Z željo zaščititi uporabnike in jim omogočiti sprejemati informirane odločitve glede obsega, vrste in kakovosti storitev, ki jih uporabljajo, za doseganje teh ciljev agencija najprej uporablja najmanj vsiljive mehanizme, zato operaterjem priporoča, da uporabijo samoregulativne in koregulativne

ukrepe (npr. sklepanje prostovoljnih kodeksov ravnanja), s katerimi bodo povečali preglednost in javno objavili informacije, ki so v korist uporabnikom.

V primeru, da to priporočilo oziroma morebitni samoregulativni ali koregulativni ukrepi ne bi dosegli želenih učinkov, bo agencija objavo ustreznih in kakovostnih informacij predpisala s splošnim aktom.

V nadaljevanju agencija zahteva, da operaterji v največji meri sodelujejo z agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. Navedeno vključuje zagotavljanje pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila redno na lastno iniciativo in vedno, kadar agencija to zahteva skladno z določili 201. člena ZEKom-1.

Redno delo agencije zajema preverjanje izpolnjevanja priporočila o preglednosti in objavi informacij, ob povečanju števila pritožb uporabnikov pa lahko ukrepa z izdajo splošnega akta.

Ocenjujemo, da trenutno niso potrebne aktivnosti za nadaljnjo obravnavo prejetega predloga, saj obstajajo zakonske podlage, ki regulirajo področje obveščanja potrošnikov, prav tako agencija spremlja trg elektronskih komunikacij in bo ob morebitnih nepravilnostih ukrepala.

S spoštovanjem,

Marjan Turk
generalni direktor

Pripravil:
mag. Bojan Valančič
sekretar

Poslano:
- naslovniku po elektronski pošti