



**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) direktor Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije izdaja naslednje

## **Priporočilo operaterjem o preprečevanju izredno visokih zneskov na uporabniških računih**

### **I.**

#### **Namen priporočila**

Zaradi razširjenosti uporabe fiksne in mobilne telefonije je pomembno, da ponudniki telefonskih storitev zagotavljajo varnost uporabnikov teh storitev.

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je zaznala pogosto pojavljanje izredno visokih zneskov na uporabniških računih, ki lahko izvirajo iz: klicev na premijske številke, prenosa podatkov, neželenega mednarodnega gostovanja (v mobilnih omrežjih v obmejnih področjih, kjer uporabnik ne zazna, da je mobilni terminal izbral tuje omrežje), ter drugih produktov in storitev.

Uporabniki s strani operaterja pogosto niso seznanjeni z možnimi težavami s produkti in storitvami in visokimi cenami njihove neprevidne uporabe.

Cilj Agencije je doseči, da bi operaterji vzpostavili mehanizme za zgodnje opozarjanje in preprečevanje izredno visokih zneskov na uporabniških računih. Tako bi bil uporabnik lahko opozorjen že takoj ob nastajanju visokega zneska, ki bi ga bil še sposoben plačati, in ob tem škodljivo dejavnost ustavil, ne bi pa prišlo do izredno visokih zneskov, ki jih uporabnik ne bi mogel plačati. S tem bi operaterji uporabniku omogočili nadziranje porabe in se v veliki meri izognili škodljivim situacijam.

Pri doseganju svojih ciljev se Agencija v prvem koraku trudi posluževati najmanj vsiljivih in obremenjujočih mehanizmov regulacije.

V primeru, da to priporočilo ne bi doseglo zelenih učinkov, bo Agencija preučila možnost uveljavitve ustreznih obvezujočih regulatornih ukrepov.

### **II.**

#### **Uporabljeni izrazi**

Operater je operater omrežja oziroma izvajalec storitve. Operater omrežja je fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja javno komunikacijsko omrežje ali pripadajoče zmogljivosti ali je obvestil pristojni regulatorni organ o nameravanem zagotavljanju javnega komunikacijskega omrežja ali pripadajočih zmogljivosti.

Agencija je Agencija za pošto in elektronske komunikacije republike Slovenije.

Naročnik oziroma naročnica je (v nadaljnjem besedilu: naročnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javnih komunikacijskih storitev sklene pogodbo za uporabo teh storitev oziroma za njihovo zagotavljanje s strani izvajalca.

Uporabnik oziroma uporabnica (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javne komunikacijske storitve.

Uporabniški račun je račun, ki ga uporabnik prejme za opravljene storitve pri operaterju.



Izjemno visoki zneski so zneski, ki očitno presegajo normalno mesečno porabo uporabnika. Določitev natančnega zneska prekoračitve normalne mesečne porabe za določenega uporabnika je v presoji operaterja.

ZEKom je Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad).

Ostali termini imajo enak pomen kot v ZEKom, če iz besedila priporočila ne izhaja kaj drugega, oziroma so definirani v priporočilu samem.

### **III.**

#### **Uporaba priporočila**

Priporočilo se nanaša na vse operaterje, ki se potencialno lahko srečujejo s pojavom izredno visokih zneskov na računih za storitve, ki jih zaračunavajo bodisi svojim naročnikom bodisi drugim operaterjem v medoperaterskem obračunu.

Priporočilo se osredotoča predvsem na storitve, katerih uporaba lahko povzroči višjo stopnjo tveganja v smislu nastanka izredno visokih stroškov. Te so predvsem: storitev mobilnega mednarodnega gostovanja, klici na premijske številke, prenos podatkov, nalaganje različnih vsebin, članstva v SMS in podobnih klubih, vračanje klicev na neznane številke iz tujine, dialerji, in podobne škodljive prakse, ki imajo lahko za posledico visoke uporabniške račune.

### **IV.**

#### **Usposabljanje**

Operaterji naj zagotovijo, da so vsi njihovi predstavniki s to problematiko seznanjeni in v naprej ustrezno ukrepajo, če gre za sum morebitnega pojava izjemno visokih zneskov na uporabniških računih. To velja še posebno za tiste zaposlene pri operaterju, ki delajo v stiku z naročniškimi računi in spremljanjem prometa. Zaposleni naj v primeru suma pojava izredno visokih zneskov na uporabniškem računu na to takoj opozorijo naročnika oz. imetnika računa, ter ukrepajo v skladu s tem priporočilom.

### **V.**

#### **Zagotavljanje informacij med operaterji**

Na medoperaterskem trgu mora potekati nemotena komunikacija med operaterji v smislu podatkov o prometu, tako v količinah kot tudi v njihovih vrednostih. Komunikacija ne sme biti omejena na izmenjavo poročil ob koncu obračunskega obdobja. Na odstopanja od povprečne uporabe mora opozoriti tisti operater, katerega omrežje beleži porabo, hkrati pa naj operaterju, pri katerem ima uporabnik sklenjeno naročniško razmerje, omogoči neprekinjen dostop do vseh podatkov, potrebnih za preprečevanje pojava izredno visokih zneskov na uporabniških računih. Operaterji se lahko vnaprej dogovorijo o najbolj učinkoviti ažurni izmenjavi podatkov o količinah in vrednosti prometa in ustreznem ukrepanju.

### **VI.**

#### **Odnosi med operaterji**

Operaterji naj v pogodbah s ponudniki premijskih storitev jasno in transparentno določijo zneske in obračunska obdobja ter obdobja zaračunavanja v duhu tega priporočila skrajšajo najmanj na rok obračunskega obdobja za ostale storitve, ki jih nudijo bodisi drugim operaterjem bodisi svojim končnim uporabnikom.



**APEK**

## **VII.**

### **Zagotavljanje informacij končnim uporabnikom**

Zagotavljanje informacij poteka na dva načina: ko uporabnik poizveduje pri operaterju in ko operater samoiniciativno obvesti uporabnika.

Kadar uporabnik išče informacije pri operaterju, naj slednji še posebno podrobno poizve, ali je naročnik uporabljal katero od potencialno problematičnih storitev. Osnovno zagotavljanje informacij naj zajema trenutno višino zneska na uporabniškem računu, kar od operaterja zahteva ažurno spremljanje in obračunavanje prometa v realnem času ter morebitna odstopanja od vzorcev naročnikove običajne uporabe. K zagotavljanju potrebnih informacij za tovrstno obveščanje so zavezani tudi operaterji, ki zagotavljajo storitve na medoperaterskem trgu.

Ustrezno vzpostavljen informacijski sistem za preprečevanje zlorab in previsokih zneskov naj omogoča operaterju sprotno spremljanje porabe na uporabniških računih. Takšen sistem omogoča operaterju, da obvesti uporabnika, kadar pride do očitnega odstopanja na uporabniškem računu. Operater naj naročnika prvič opozori vsaj pri porabi, ki za dva krat preseže uporabnikovo povprečno mesečno uporabo v zadnjem letu. (npr: Pri povprečni porabi 50€ naj se naročnika obvesti prvič pri preseženi vsoti 100€ in nato sproti na vsakih dodatnih 100€. ) Za nove naročnike oblikujejo operaterji sami ustrezen referenčni znesek, ki pa ne sme biti višji od 200€ pri mobilni telefoniji in 100€ pri fiksni telefoniji na posamezen telefon.

## **VIII.**

### **Dodani členi v splošnih pogojih operaterja**

V javno objavljenih splošnih pogojih za uporabo storitev naj operaterji dodajo določbe, v katerih jasno definirajo odnose med uporabnikom in operaterjem v njunem razmerju. Kljub temu, da so nekateri odnosi že opisani v ZEKom, naj jih operaterji za naročnike posebej poudarijo.

Definicije odnosov naj se še posebej osredotočijo na:

- izstavljanje računov in plačevanje obveznosti,
- ugovore na račun,
- reševanje sporov na ravni naročnik/uporabnik- operater ter kdaj reševanje spora postane stvar Agencije,
- kakšni so postopki ob neplačilu,
- kakšni so pogoji za izklop storitev,
- kako preneha naročniško razmerje,
- kako operater skrbi za svoje naročnike/uporabnike in kakšna so njegova splošna priporočila, ter kako poteka medsebojno obveščanje,
- operater naj določi tudi ravnanja v primeru storitev, ki lahko povzročijo višjo stopnjo tveganja v smislu nastanka izredno visokih stroškov, in načina, kako lahko naročnik zahteva izključitev ali omejitev slednjih,
- pogoje, pod katerimi operater uporabniku izda predčasni račun za že opravljene storitve pred izdajo rednega računa znotraj obračunskega obdobja, oziroma pošlje uporabniku dopis z obrazložitvijo postopka v skladu s splošnimi pogoji in vsemi podatki, potrebnimi za izvršitev plačila,
- pogoje, pod katerimi lahko operater naročniku izključi ali omeji uporabo storitev, ki so razlog za bistveno povečano porabo ali ostalih storitev,
- obrazložitev načina spremljanja povečane porabe in obveščanja naročnika v teh primerih.



## **IX.**

### **Aktivnosti operaterjev za preprečevanje pojava izredno visokih zneskov na uporabniških računih**

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

Temeljni cilj je vzpostavitev mehanizmov obveščanja in zgodnjega preprečevanja pojavov izredno visokih zneskov na uporabniških računih, pri čemer se operaterjem priporoča:

- vzpostavitev sistema spremljanja povečane porabe uporabnikov,
- sprotno spremljanje porabe v smislu odstopanja od časovno določenega povprečja,
- opozorilni klic ali drugačno opozorilo v primeru prekoračitve povprečne porabe,
- možnost sprotnega ali vnaprejšnjega plačila in nadaljnje uporabe storitev,
- blokado nadaljnje uporabe storitev, ki so razlog za povečano porabo,
- možnost postavitve zgornje omejitve porabe s strani končnega uporabnika oziroma možnost nastavitve opozorila ob določeni doseženi porabi,
- brezplačno glasovno opozorilo ob klicu na številke z dodano vrednostjo z navedbo cene storitve,
- na željo uporabnikov možnost brezplačne vnaprejšnje blokade storitev, ki lahko povzročijo višjo stopnjo tveganja v smislu nastanka izredno visokih stroškov,
- opozarjanje na stroške uporabe storitev,
- ob sklenitvi pogodbe s ponudnikom storitev z dodano vrednostjo, vključitev klavzule, ki ponudnika zavezuje k poštenemu in transparentnemu poslovanju in nezavajanju končnih uporabnikov,
- ob sklenitvi pogodbe iz prejšnje alineje, vključitev točnih in transparentnih pogojev in rokov plačila opravljenih storitev pri 090 ponudniku,
- zaračunavanje storitev v čim krajšem možnem času (vključno s premijskimi storitvami).

## **X.**

### **Reševanje sporov in pristojnosti agencije v primerih pojava izredno visokega zneska na uporabnikovem računu**

V postopku reševanja uporabniških sporov po 92. in 129. členu ZEKom bo Agencija pri svojem odločanju poleg vseh z zakonom in podzakonskimi akti predpisanih ravnanj operaterja upoštevala tudi morebitno ravnanje operaterja v skladu s tem priporočilom.

## **XI.**

### **Spremljanje izvajanja priporočila**

Operaterji naj v največji meri sodelujejo z Agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. To vključuje zagotavljanje primernih 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.

## **XII.**

### **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 ustrežno povezavo zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila ali pa naj ga na svojih spletnih straneh objavijo.



**XIII.**  
**Časovna implementacija**

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

Številka: 3824-42/2009/8  
Datum: 08.07.2009



mag. **Tomaž Simonič**  
**DIREKTOR**