

Pravni pregled sprememb Splošnih pogojev uporabe TELEKOM SLOVENIJE d.d.

1. Uvodno

Telekom Slovenije d.d. (v nadaljevanju: »Telekom«) je dne 20. 2. 2023 na svoji spletni strani objavil obvestilo, v katerem je naročnike in potrošnike med drugim obvestil, da s 15. 2. 2023 (za nove naročnike) oziroma s 26. 3. 2023 (za obstoječe naročnike) uvaja:

- možnost uskladitve cen elektronskih komunikacijskih storitev z letno stopnjo rasti cen in
- spremembe glede spreminjanja pogojev naročniške pogodbe.

V nadaljevanju podajamo mnenje glede veljavnosti sprememb in njihove zakonitosti, in sicer tako v luči nacionalnega prava, kot tudi prava Evropske unije.

2. Glede veljavnosti sprememb za obstoječe naročnike

Telekom je spremembe splošnih pogojev uporabe uvedel enostransko, brez vsakršnega soglasja ali izjave volje obstoječih naročnikov. Naročnike je zgolj obvestil, da imajo pravico od naročniške pogodbe odstopiti, sicer pa se šteje, da se s spremembami strinjajo.

Telekom si v naročniških pogodbah, ki jih je z naročniki sklepal do sedaj (vključno z vsemi do sedaj veljavnimi splošnimi pogoji uporabe), ni ustrezno pridržal pravice do enostranske spremembe pogodbenih pogojev. Pri tem so vsi pretekli splošni pogoji uporabe izrecno določali, da vsakršni ustni dogovori in spremembe naročniške pogodbe niso veljavni. Iz navedenega lahko sklepamo, da je za sklenitev naročniške pogodbe in njeno spremembo predviden pisni dogovor, torej posebna obličnost. Posledično je neveljavna sprememba pogodbe na podlagi enostranske izjave.

Na podlagi navedenega ugotavljamo, da je tovrstna sprememba pogodbenih pogojev **neveljavna in obstoječih potrošnikov ne zavezuje**. Telekom lahko torej predvidene spremembe izvede zgolj tako, da z obstoječimi naročniki sklene nove naročniške pogodbe oziroma aneks k obstoječim naročniškim pogodbam.

3. Uskladitev cen z letno stopnjo rasti cen

Telekom je v spremenjenih splošnih pogojih uporabe v členih 3.8 do 3.13 dodal nove določbe glede usklajevanja rasti cen, in sicer:

»3.8. Telekom Slovenije lahko cene elektronskih komunikacijskih storitev za naročnike uskladi enkrat letno najkasneje do 1. maja v skladu z letno stopnjo rasti cen za predhodno dvanajst (12) mesečno obdobje (indeks cen življenjskih potrebščin), ki jo objavlja Statistični urad Republike Slovenije (v nadaljevanju: indeks). Osnovo za uskladitev cen predstavlja zadnji javno objavljeni indeks v času izdaje obvestila o uskladitvi cen.

3.9. Če se indeks poveča (inflacija), se lahko Telekom Slovenije prosto odloči, ali bo uskladil cene s povečanim indeksom, če se indeks zniža (deflacija) pa je Telekom Slovenije dolžan uskladiti cene z znižanim indeksom, razen če v predhodnem dvanajst (12) mesečnem obdobju ob povečanju indeksa ni uskladil cen s povečanim indeksom.

3.10. Ne glede na navedeno v točki 3.9. teh SPU, Telekom Slovenije cen elektronskih komunikacijskih storitev na podlagi te točke ne bo usklajeval, če je indeks med -2 odstotka in 2 odstotka.

3.11. Če Statistični urad Republike Slovenije preneha objavljati indeks, se za uskladitev cen v skladu s to točko uporabi uradni indeks cen življenjskih potrebščin v Republiki Sloveniji oziroma letne stopnje rasti cen za 12 mesečno obdobje, ki ta indeks nadomesti.

3.12. O uskladitvi cen skladno s točko 3.8. teh SPU bo Telekom Slovenije naročnike obveščal najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo uskladitve cen z obvestili na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih, na način, ki ga je naročnik izbral za obveščanje

ter po morebitnih drugih komunikacijskih kanalih. V primeru uskladitve cen s točko 3.8. naročniki nimajo pravice odstopa od pogodbe v skladu s prvim odstavkom 192. člena ZEKom-2 in točko 2.14. teh SPU.

3.13. Uskladitev cen v skladu s točko 3.8. teh SPU nima vpliva na spreminjanje pogojev v skladu s točko 2.17. SPU.»

Iz citiranih določb izhaja, da se je Telekom odločil, da bo cene svojih storitev enkrat letno, najkasneje do 1. maja, uskladił z indeksom cen življenjskih potrebščin. Gre torej za metodo zviševanja cen, ki je objektivno preverljiva, kar pomeni, da lahko potrošnik že vnaprej predvidi kakšno bo zvišanje cen, prav tako pa lahko ob samem zvišanju cen (kadar se te uskladijo z indeksom) na razmeroma preprost način preveri, ali je bilo zvišanje izvršeno skladno z zakonom. Pri tem je pomembno tudi, da se je Telekom zavezal k temu, da bo v primeru deflacije cene storitev primerno temu znižal, s čimer se načeloma zagotavlja uravnoteženost pogodbenih pravic in obveznosti. V tem delu je torej Telekom pogoje spremenil na način, da je vnaprej ponudil razloge za spremembo cene (zvišanje indeksa), prav tako pa je določil tudi metodo, skladno s katero se zvišanje/znižanje cen lahko opravi enkrat letno ter je na ta način tudi odpravil nekatere nepravilnosti, ki jih VZMD izpostavlja v kolektivni odškodninski tožbi, in s katerimi je Telekom v preteklosti oškodoval svoje naročnike.

Kot ključno pa izpostavljamo, da bi bilo protipravno ravnanje Telekoma, če bi uskladitev z indeksom izvršil preden preteče eno leto od sklenitve naročniške pogodbe. Nedopustno bi bilo, da se upošteva stanje za nazaj, tj. pred sklenitvijo pogodbe, saj mora operater pri sklepanju naročniških pogodb ravnati skrbno in z naročniki skleniti pogodbo po ceni, ki upošteva vse relevantne okoliščine v danem trenutku. Skladno lahko operater zvišuje ceno konkretnemu naročniku zgolj zaradi inflacije, ki je nastopila po trenutku sklenitve pogodbe, kar pomeni, da bi bilo nedopustno vsakršno zvišanje cen zaradi uskladitve z indeksom, ki bi nastopilo pred 15. 2. 2024.

Prav tako izpostavljamo, da bi se lahko v praksi kot problematična izkazala določba 3.10 člena splošnih pogojev, ki določa, da se cena usklajuje v primeru, da se indeks spremeni za ± 2 odstotka. In sicer bi lahko v pogodbenem razmerju nastopilo neravnotežje v primeru, da bi prišlo do nagle inflacije, ki bi na letni ravni povzročila več kot 2-odstotni dvig indeksa, zatem pa bi sledilo obdobje postopne deflacije, ki na letni ravni ne bi presežalo 2-odstotnega indeksa. Navedeno pomeni, da bi se lahko indeks po obdobju inflacije vrnil nazaj na raven pred inflacijo, vendar pa bi zaradi postopne deflacije cene ostale iste, kar pomeni, da bi nastopilo neravnotežje v škodo naročnikov.

Izrazito problematična pa je nadalje določba člena 3.13 splošnih pogojev, skladno s katero lahko Telekom - kljub uskladitvi z indeksom - cene še dodatno zviša zaradi nekaterih primeroma naštetih razlogov, kar podrobneje analiziramo pod naslednjo točko.

4. Spreminjanje pogojev naročniške pogodbe

Telekom je v spremenjenih splošnih pogojih uporabe spremenil določbe glede enostranskega spreminjanja pogodbenih pogojev, pri čemer se v predmetnem pravnem mnenju osredotočamo zlasti na določbo 2.17. člena, ki določa:

»2.17. Telekom Slovenije lahko skladno z določbo 192. člena ZEKom-2 in točko 2.14. teh SPU cene elektronskih komunikacijskih storitev za naročnike spremeni zaradi tehničnih, finančnih, tržnih razlogov ali razlogov zaradi sprememb storitev, ki povzročijo neravnotežje v pravicah in obveznostih pogodbenih strank. Navedeni razlogi za spremembo cen so podani, med drugim, če pride do spremembe stroškov Telekoma Slovenije, ki nastanejo zaradi uvedbe novih tehnologij, izboljšanja pokritosti področja, dodatnih investicij in/ali vzdrževanja infrastrukture, kot tudi zaradi sprememb cen dobaviteljev, ki bistveno vplivajo na ceno storitev ali poslovanja Telekoma Slovenije (na primer, toda ne izključno: sprememba cen energentov, sprememba stroškov licenc in/ali vzdrževanja sistemov, sprememba valutnih tečajev, sprememba zakonske minimalne plače in/ali bistvena sprememba obdavčitve dela). Telekom Slovenije lahko spremeni cene iz Cenika skladno s to točko in veljavnimi predpisi.«

Kljub temu da Telekom primeroma navaja nekatere razloge za spremembo cen, tovrstna ureditev ne zadosti strogim pravnim standardom, ki jih postavlja zakonodaja za varstvo potrošnikov in jih je dodatno tolmačilo Sodišče Evropske unije v nekaterih svojih odločitvah.

Sodišče EU je v sodbi v zadevi RWE (C 92/11, točka 53) izpostavilo, da je ključno upoštevati interes potrošnika, da je seznanjen s posledicami, ki bi jih zanj lahko v prihodnosti pomenila taka sprememba in jih lahko predvidi, hkrati pa ima v takem primeru na voljo podatke, ki mu omogočajo, da se na novi položaj lahko primerno odzove. Telekom v zgoraj citirani določbi poda zgolj primeroma naštete ohlapne razloge o tem, kdaj lahko spremeni ceno. Ker so razlogi našteti primeroma, torej naročnik ob podpisu nima niti podatka, kaj vse je lahko razlog za spremembo cene - tako lahko Telekom razloge sproti napolni. Tudi pri razlogih, ki so našteti, pa je njihov nastop za naročnika v večini primerov nepreverljiv. Naročnik na primer nima podatka o tem, kakšna je cena energentov, ki jo operater plačuje svojim dobaviteljem, enako velja za licence, še bolj so omejeni podatki o stroških investicij v nove tehnologije ipd. Vsi navedeni razlogi niso objektivno preverljivi oziroma bi tudi v primeru, da bi Telekom razkril vse podatke, le-ti predstavljali preveliko breme za potrošnika in bi zahtevali razumevanje na ravni, ki je povprečen potrošnik ne premore.

Telekom tudi nikjer ne poda metode po kateri se cena spremeni. Navaja zgolj, da je dolžan naročnika o spremembi obvestiti in mu omogočiti odstop, vendar pa slednje ne zadosti zahtevi po navedbi metode spremembe cene, kot jo opredeli Sodišče EU. Skladno s trenutno dikcijo splošnih pogojev lahko namreč Telekom izbira med obilico razlogov, ki večinoma ne izhajajo iz objektivnih in preverljivih okoliščin, hkrati pa ne poda nikakršnih okvirov, v kakšnem znesku se lahko cena storitve spremeni. Skladno z navedenim so tovrstni pogoji v nasprotju z nacionalno zakonodajo in pravnim redom EU, saj potrošnike postavljajo v izrazito podrejen položaj, njihove pravice in obveznosti pa niso uravnotežene s pravicami in obveznostmi operaterja. Poleg tega je problematično tudi, da se lahko razlogi za zvišanje po določbi 2.17 člena splošnih pogojev prekrivajo z razlogi, ki so povzročili zvišanje indeksa cen življenjskih potrebščin (in posledično cene skladno z določbami 3.8 do 3.13. splošnih pogojev).

5. Sklepno

Spremembe, ki jih Telekom uvaja z novimi splošnimi pogoji, se lahko uporabljajo zgolj za nove naročnike, medtem ko se lahko za obstoječe naročnike uporabljajo zgolj v primeru, da slednji podpišejo aneks k obstoječi naročniški pogodbi oziroma sklenejo novo naročniško pogodbo.

Tudi sicer je vsebina splošnih pogojev še nadalje sporna, in sicer zlasti zaradi tega, ker Telekom ne ponudi ustreznih objektivnih in preverljivih razlogov ter metode za spreminjanje cen. Vse okoliščine tako kažejo na dejstvo, da želi Telekom še naprej ohraniti čim širši nabor možnosti za dvig cen, da bi lahko potem v danih okoliščinah manipuliral s ceno in jo prilagajal za doseganje optimalnih poslovnih rezultatov, brez ozira na pravice potrošnikov.