



Kranj, 7. 10. 2022

Telekom Slovenije, d.d.
Cigaletova 15
1000 Ljubljana

Zadeva: Poziv k prenehanju uporabe nepoštenih pogodbenih pogojev, opomin pred vložitvijo kolektivne odškodninske tožbe in predlog kolektivne poravnave

Spoštovani,

pišemo vam po pooblastilu **Vseslovenskega združenja malih deležnikov**, zavoda, ki aktivno deluje pri združevanju posameznikov v primerih množičnega oškodovanja in jim - kot reprezentativna pravna oseba - nudi celovito podporo pri varovanju njihovega položaja (v nadaljevanju: **VZMD**). S predmetnim pozivom Telekom Slovenije d.d. (v nadaljevanju: **Telekom**) seznanjamo z ugotovljenimi protipravnostmi pri periodičnem enostranskem zviševanju mesečne naročnine za posamezne elektronske komunikacijske storitve in prikrajšanjem na strani naročnikov. Hkrati Telekom pozivamo, da preneha s protipravnimi ravnanji in pristopi k sporazumni rešitvi spora, sicer bo VZMD - za račun vseh prikrajšanih naročnikov - pred sodiščem vložil kolektivno odškodninsko tožbo.

1. Uvodno

Telekom s potrošniki v Republiki Slovenije sklepa naročniške pogodbe za mobilne in širokopasovne storitve, ki imajo vse naravo t. i. tipske pogodbe, pri katerih potrošniki v okviru vnaprej oblikovanih pogodbenih pogojev nimajo vpliva na vsebino. Pri tem potrošniki v naročniški pogodbi med drugim potrdijo, da so v celoti seznanjeni in soglašajo s splošnimi pogoji uporabe, posebnimi pogoji uporabe, drugimi pogoji, ki so vezani na specifično storitev, prodajno ponudbo, cenikom, itd. VZMD se je pri pregledu dokumentacije osredotočil zlasti na določbe glede spreminjanja pogodbenih pogojev, pri čemer ugotavlja kot sledi.

Telekom v naročniške pogodbe ni vključil ustreznih določb, ki urejajo pravice in obveznosti glede spreminjanja pogodbenih pogojev. Vprašanje spreminjanja pogodbenih pogojev je zgolj delno urejeno v splošnih pogojih uporabe elektronskih komunikacijskih storitev.¹ Iz trenutno veljavnih Splošnih pogojev uporabe elektronskih komunikacijskih storitev, ki veljajo od dne 6. 10. 2019 dalje (v nadaljevanju: **Splošni pogoji uporabe**), je razvidno, da Telekom naročnikov nikjer izrecno ne seznanja s tem, da ima pravico enostransko spreminjati vse pogodbene pogoje. Dejstvo, da si Telekom pridržuje pravico do enostranskega spreminjanja pogodbenih pogojev, je mogoče zgolj posredno razbrati iz določb 2.14 in 2.15 Splošnih pogojev

¹ VZMD je pregledal splošne pogoje uporabe v obdobju od dne 15. 5. 2013 do dneva predmetnega dopisa, pri čemer ugotavlja, da so določbe glede spreminjanja pogodbenih pogojev med vsemi različicami splošnih pogojev v bistvenem enake.

uporabe, kjer so določene obveznosti Telekomoma glede obveščanja potrošnikov o spremembah pogodbenih pogojev in možnosti odstopa.

Tovrstni pogodbeni pogoji, ki omogočajo enostransko spreminjanje vseh pogodbenih pogojev, vključno s ceno, brez jasnih vnaprej določenih razlogov in metodologije za spreminjanje cene ter so povrh vsega še nejasno zapisani, se skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Direktivo Sveta 93/13/EGS² in prakso Sodišča Evropske unije **štejejo za nepošteno in so kot taki nični**.

2. Pravni okviri

Za presojo zakonitosti Telekomovih pogodbenih pogojev je treba najprej podrobno analizirati določbe Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), in sicer v luči Direktive 2002/22/ES,³ zatem pa je treba opraviti še presojo z vidika ZVPot in Direktive Sveta 93/13/EGS.

2.1. Določbe 129. člena ZEKom-1 v povezavi z Direktivo 2002/22/ES

Telekom je v točki 2.14 in 2.15 Splošnih pogojev uporabe vključil besedilo določb drugega, tretjega in četrtega odstavka 129. člena ZEKom-1, ki nalagajo operaterjem obveznost, da o vsaki spremembi pogodbenih pogojev, določenih v naročniški pogodbi, obvestijo naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb. Hkrati morajo naročnike obvestiti, da imajo v istem roku pravico odstopiti od naročniške pogodbe brez odpovednega roka, plačila stroškov in pogodbene kazni, če se s predlaganimi spremembami pogodbenih pogojev ne strinjajo.

Pri tem se je Telekom neutemeljeno zanesel na to, da mu določbe 129. člena ZEKom-1 dajejo pravico do enostranske spremembe pogodbenih pogojev, če se le drži postopkovnih določb glede obvestila o spremembi in možnosti odstopa. Tovrstna razlaga določb 129. člena ZEKom-1 je nepravilna in v nasprotju z Direktivo 2002/22/ES ter zakonodajo o varstvu potrošnikov.

Za razlago določb ZEKom-1 sta ključni zlasti Direktiva 2002/22/ES in Direktiva 2009/136/ES,⁴ ki je spremenila Direktivo 2002/22/ES. Obe direktivi sta bili implementirani v slovenski pravni red z ZEKom-1, pri čemer je bila določba četrtega odstavka 20. člena Direktive 2002/22/ES, ki določa pravico operaterjev do enostranske spremembe pogodbenih pogojev, implementirana v drugem odstavku 129. člena ZEKom-1.

² Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah.

³ Direktiva 2002/22/ES EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah).

⁴ Direktiva 2009/136/ES EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA z dne 25. novembra 2009 o spremembah Direktive 2002/22/ES o univerzalnih storitvah in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, Direktive 2002/58/ES o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij in Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov.

Pri razlagi pravice do enostranske spremembe pogodbenih pogojev je bistveno, da se je - skladno s prvim odstavkom 1. člena Direktive 2009/136/ES - spremenil 1. člen Direktive 2002/22/ES tako, da v četrtem odstavku določa, da se določbe, ki urejajo pravice končnih uporabnikov, uporabljajo brez poseganja v predpise Skupnosti o varstvu potrošnikov, zlasti v direktivah 93/13/EGS in 97/7/ES ter brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti.

Namen določb Direktive 2002/22/ES glede enostranskega spreminjanja pogodbenih pogojev je še dodatno obrazložilo Sodišče EU v zadevi C-326/14⁵, v kateri je pojasnilo, da je njihov namen ravno varstvo interesov in pravic končnih uporabnikov, ne pa zoženje njihovih pravic. Razlaga 20. člena Direktive 2002/22 oziroma 129. člena ZEKom-1, ki je skladna z namenom teh določb, vodi do ugotovitve, da navedeni določbi ne omogočata operaterjem enostranskega spreminjanja bistvenih pogodbenih pogojev, ampak končnim uporabnikom (naročnikom) omogočata odstop od pogodbe tudi takrat, ko operaterji spreminjajo pogodbene pogoje, ki niso bistveni. Tovrstno razlago je potrdilo tudi Vrhovno sodišče RS v sodbi IV Ips 208/2010, z dne 22. 11. 2011.⁶

Iz navedenega izhaja, da se Telekom zgolj na podlagi tega, da je potrošnike obvestil o spremembi pogodbenih pogojev - dvigu cen in jim dal možnost odstopa od naročniške pogodbe, ni izognil določbam, ki urejajo varstvo potrošnikov. Pogodbene pogoje Telekoma je treba zato presojati še z vidika nacionalnih in evropskih predpisov za varstvo potrošnikov ter presoditi, ali možnost enostranske spremembe cene storitev predstavlja nepošten pogodbeni pogoj.

2.2. *Nepošteni pogodbeni pogoji*

Pravica do enostranskega spreminjanja cene storitve (bistvenega pogodbenega pogoja) s strani Telekoma, ki je močnejša stranka v razmerju do potrošnikov - ne da bi bili vnaprej določeni razlogi, kdaj se lahko spremeni cena in po kakšni metodologiji - je nepošten pogodbeni pogoj skladno z Direktivo 93/13/EGS, ZVPot in prakso Sodišča EU.

Vprašanje dopustnosti enostranske spremembe cene storitve s strani ponudnika je že večkrat obravnavalo Sodišče EU, in sicer v zvezi z razlago določb Direktive 93/13/EGS, ki je bila v slovenski pravni red implementirana z ZVPot. Glede na to, da ima pravo EU prednost pred nacionalno ureditvijo (načelo primarnosti), hkrati pa velja načelo minimalne harmonizacije, je pogodbeni pogoj, ki se po pravu EU šteje kot nepošten, takšen tudi skladno z nacionalno zakonodajo. V nadaljevanju se zato osredotočamo zlasti na ureditev po Direktivi 93/13/EGS in prakso Sodišča EU, ki zavezuje nacionalna sodišča.

⁵ Sodba Sodišča EU z dne 26. novembra 2015, Verein für Konsumenteninformation, C-326/14, ECLI:EU:C:2015:782, točka 21.

⁶ Glej točko 8 obrazložitve: »Naročnik (potrošnik) lahko ob vsaki spremembi pogojev, tudi takšni, ki ne vodi do posledic, opredeljenih v prvem odstavku 24. člena ZVPot, odstopi od pogodbe, če sprememba ne ustreza njegovemu zasebnemu interesu ali pričakovanjem, s čimer je naknadno izpeljano načelo o soglasnem spreminjanju pogodbe. Pri nepošteni spremembi pa je glede na kognitnost določb o varovanju potrošnikov kot šibkejši stranke nujno, da je poleg individualnega varstva zagotovljeno še varstvo v javnem interesu (ničnostna sankcija (23. člen ZVPot) in opredelitev ravnanja kot prekršek).« in »Zakonodaja torej dopušča enostransko spremembo pogojev z omejitvijo, da ne povzroči ene od posledic, določenih v prvem odstavku 24. člena ZVPot.«

V zadevi C-92/11⁷ je sodišče EU presojalo, ali je treba člena 3 in 5 Direktive 93/13/EGS, v povezavi s točkama 1 (j) in 2 (b), drugega odstavka Priloge k Direktivi 93/13/EGS razlagati tako, da je standardizirani pogodbeni pogoj, s katerim si oskrbovalno podjetje pridrži pravico, da enostransko spremeni cene oskrbe z zemeljskim plinom, pri tem pa ne navede razloga, pogojev in obsega take spremembe, v skladu z zahtevami navedenih določb, če se zagotovi, da so potrošniki o spremembi cene v ustreznem roku vnaprej obveščeni in da lahko, če teh sprememb ne želijo sprejeti, pogodbo odpovejo.

Sodišče EU pojasni, da sicer lahko obstaja legitimen interes ponudnika, da spremeni cene svoje storitve, vendar mora biti standardizirani pogodbeni pogoj, ki dopušča enostransko prilagoditev, v skladu z zahtevami po dobri veri, uravnoteženosti in preglednosti, ki je postavljena z direktivami. Pri presoji nepoštenosti pogodbenega pogoja je tako bistveno: **(1)** ali sta v pogodbi pregledno navedena razlog in metoda spreminjanja cen storitve, ki naj bi se opravila, tako da lahko potrošnik na podlagi jasnih in razumljivih meril predvidi morebitne spremembe teh cen in **(2)** ali imajo potrošniki ob spremembi teh cen pravico, da pogodbo odpovejo.⁸ Pri tem pa je pomembno, da neseznantive z informacijami iz prve točke pred sklenitvijo pogodbe ni mogoče nadoknaditi s tem, da so potrošniki med izvrševanjem pogodbe v ustreznem roku vnaprej obveščeni o spremembi cen in pravici, da lahko pogodbo odpovejo, če te spremembe ne želijo sprejeti.

Merila za presojo pogodbenih pogojev, ki jih je v svoji praksi postavilo Sodišče EU, zavezujejo tudi nacionalna sodišča, kar pomeni, da mora slovensko sodišče pri presoji nepoštenosti pogodbenih pogojev po ZVPot upoštevati zgoraj opisana merila.

VZMD ugotavlja, da je Telekom v naročniških pogodbah in z njimi povezanimi pogoji uporabe popolnoma zanemaril zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo Republike Slovenije, saj v naročniških pogodbah ni navedel nobenih razlogov o tem kdaj se lahko spremeni cena, niti ni predvidel metode za spreminjanje cen. Celo več, Telekom ni niti jasno in transparentno opozoril potrošnikov, da si pridržuje pravico do enostranske spremembe cen. V skrbi za lastne interese je zgolj pavšalno prepisal določbe ZEKom-1 in Splošnega akta o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe, ki določajo predvsem obveznosti operaterja, da o vsaki spremembi naročnika obvesti 30 dni pred uveljavitvijo ter ga pouči o njegovi pravici do odstopa od naročniške pogodbe. Povprečen potrošnik si ob pregledu pogodbe in splošnih pogojev uporabe ni mogel ustvariti jasne predstave o spreminjanju cen oziroma mu je pravica Telekomu, da lahko enostransko spreminja ceno storitve, celo ostala prikrita, ker je ni uspel razbrati iz nepreglednih določb o načinu obvestila v primeru spremembe. Zgolj v preteklih petih letih je tako Telekom cene mobilnih naročniških paketov povprečno zvišal za 20%, s tem, da so se cene nekaterih zvišale tudi za več kot 50%.

Tovrstno ravnanje Telekomu nasprotuje načelu vestnosti in poštenja (četrti alineja prvega odstavka 24. člena ZVPot), hkrati pa je izpolnitev pogodbe znatno drugačna od tistega, kar je

⁷ Sodba sodišča EU z dne 21. marca 2013, RWE Vertrieb, C-92/11, ECLI:EU:C:2013:180.

⁸ Tovrstno prakso je Sodišče EU vzpostavilo že v sodbi z dne 26. aprila 2012, Invitel, C-472/10, ECLI:EU:C:2012:242, glej točke 24, 26 in 28.

potrošnik utemeljeno pričakoval (3. alineja prvega odstavka 24. člena ZVPot). Potrošniki, ki so izbirali med več konkurenčnimi ponudbami na podlagi cene naročnine, so bili lahko nenazadnje na ta način zavedeni pri izbiri. Na podlagi navedenega je neizbežna ugotovitev, da se morajo **določbe iz točk 2.14 in 2.15 Splošnih pogojev uporabe presojati kot nepošteni pogodbeni pogoji.**

Dejstvo, da Telekom uporablja nepoštene pogodbe pogoje, dodatno utrjuje okoliščina, da je zakonodajalec EU v Direktivi 2002/22/ES posebno pozornost namenil varstvu potrošnikov, saj v uvodni izjavi pod 30 točko navaja: *»Pogodbe so pomembno orodje za uporabnike in potrošnike, da se zagotovi minimalna raven transparentnosti informacij in pravne varnosti [...] Ukrepi za zagotovitev transparentnosti cen tarif in pogojev bodo povečali možnost potrošnikov, da optimizirajo svojo izbiro in tako v polni meri izkoristijo konkurenco.«* Nadalje pod točko 49 navaja: *»V tej direktivi naj bodo predvideni elementi varstva potrošnikov, vključno z jasnimi pogodbenimi pogoji in rešitvijo sporov ter transparentnostjo tarif za potrošnike.«* Pod točko (d) drugega odstavka 20. člena Direktive 2002/22/ES je tudi izrecno navedeno, da morajo biti v naročniški pogodbi navedeni podrobni podatki o cenah in tarifah. Telekom je s tem, ko je izkoristil močnejši položaj in je v standardizirano pogodbo vnesel nejasne določbe, ki so porušile uravnoteženost med strankami, kršil načelo vestnosti in poštenja, potrošnikom pa je onemogočil optimizirano izbiro operaterja.

Skladno z drugim odstavkom 23. člena ZVPot so nepošteni pogoji nični, kar pomeni, da sta **določbi točk 2.14 in 2.15 Splošnih pogojev uporabe nični, prav tako pa so nične vse spremembe cenikov, kjer je Telekom enostransko zvišal cene naročniških paketov.**

3. Odškodninska odgovornost Telekoma Slovenije

Nepošten pogodbeni pogoji je ničen in ga je treba obravnavati kot, da ni nikoli obstajal. Za potrošnike torej ne sme imeti nobenih pravnih učinkov. Kadar pa je potrošnik na podlagi ničnega določila že izpolnil določeno obveznost, je izpolnil nekaj, česar ni bil dolžan. Skladno s 87. členom Obligacijskega zakonika (OZ) imajo vsi potrošniki pravico zahtevati nazaj tisto kar so izpolnili na podlagi nepoštenih pogodbenih pogojev. Poleg tega so potrošniki upravičeni zahtevati izplačilo nateklih zakonskih zamudnih obresti.

V nadaljevanju VZMD navaja vse primere v preteklih petih letih, ko je Telekom brez pravnega temelja (na podlagi ničnih pogodbenih pogojev) enostransko zvišal ceno mesečnih naročnin svojih storitev in se je na ta način neupravičeno obogatil na račun naročnikov ter podaja okvirni izračun višine neupravičene obogatitve Telekoma oziroma prikrajšanja na strani naročnikov.

3.1. Vsi primeri nezakonitega enostranskega zvišanja cen naročnine pri Telekomu

Telekom se je neupravičeno obogatil na podlagi naslednjih sprememb cen naročnin in drugih storitev v obdobju od leta 2018 do dneva predmetnega poziva:

- a) dne 1. 1. 2018 se je mesečna naročnina mobilnih naročniških paketov zvišala za 1,04 EUR (z DDV) in mobilnega interneta za 2 EUR (z DDV). Hkrati je Telekom zvišal cene

fiksni storitev in paketov, pri čemer ni navedel razlike v cenah pred in po podražitvi, stari cenik, ki je veljal pred 1. 1. 2018, pa ni več dostopen, zato VZMD na podlagi dostopnih podatkov⁹ ocenjuje, da so se fiksne storitve zvišale v povprečju za 4,00 EUR (z DDV).¹⁰

- b) Dne 1. 8. 2018 se je mesečna naročnina nekaterih mobilnih naročniških paketov zvišala za od 1 EUR ali 2 EUR (z DDV), mesečna naročnina posameznih mobilnih storitev pa za 1 EUR (z DDV).¹¹
- c) Dne 1. 8. 2019 se je mesečna naročnina paketov Modri, Modri Svet, Modri Net in Modri Plus zvišala za 3 EUR (z DDV).¹²
- d) Dne 1. 11. 2019 se je mesečna naročnina večine mobilnih paketov in posameznih mobilnih storitev zvišala za 1 EUR (z DDV), razen pri paketih Modri (Modri, Modri Plus, Modri Svet, Modri Net, Modri Domači), Enotni paket, Telemetrija.¹³
- e) Dne 1. 1. 2021 se je mesečna naročnina nekaterih mobilnih naročniških paketov in posameznih mobilnih storitev zvišala za 1 EUR (z DDV).¹⁴
- f) Dne 1. 5. 2021 se je mesečna naročnina paketa Brezžični net zvišala za 2,00 EUR (z DDV).¹⁵
- g) Dne 1. 8. 2022 se je mesečna naročnina nekaterih mobilnih naročniških paketov zvišala v znesku do 1,20 EUR (z DDV), poleg tega pa se je zvišala še mesečna naročnina za najem TV-komunikatorja, in sicer za 1 EUR (z DDV).¹⁶

V nadaljevanju VZMD podaja okvirni izračun višine prikrajšanja, ki so ga skupno utrpeli naročniki zaradi nepoštene zviševanja mesečne naročnine za storitve Telekomoma.

⁹ Ker Telekom ob spremembi ni navedel starih cen fiksnih storitev, stari cenik pa ni več dostopen, je moral VZMD povprečen izračun pripraviti na podlagi dostopnih informacij, v konkretnem primeru članka, ki je objavljen na portalu zurnal24.si in navaja, da se podražitev fiksnih storitev giba med 3,04 EUR do 5,04 EUR, dostopno na: <https://www.zurnal24.si/slovenija/telekom-z-novim-letom-drazi-mobilne-in-fiksne-pakete-301070>.

¹⁰ Obvestilo »Spremembe v ponudbi mobilnih in fiksnih storitev Telekomoma Slovenije s 1. 1. 2018« z dne 29. 11. 2017, dostopno na <https://www.telekom.si/info-in-obvestila/spremembe-1-1-2018>.

¹¹ Obvestilo »Spremembe v ponudbi mobilnih storitev Telekomoma Slovenije s 1. 8. 2018« z dne 26. 6. 2018, dostopno na: <https://www.telekom.si/info-in-obvestila/spremembe-v-ponudbi-mobilnih-storitev-telekoma-slovenije-in-cenik-storitev-ki-se-spreminjajo>: <https://www.telekom.si/Documents/Sprememba%20v%20ponudbi%20mobilnih%20storitev%20s%201.%208.%202018.pdf>.

¹² Obvestilo »Nadgradnja in sprememba cen izbranih paketov, ki vključujejo mobilne in fiksne storitve« z dne 22. 6. 2019, dostopno na: <https://www.telekom.si/info-in-obvestila/nadgradnja-1-8-2019>.

¹³ Obvestilo »Spremembe v ponudbi mobilnih storitev s 1. 11. 2019 in sprememba naročniških razmerij s storitvijo dostopa do interneta s 6. 11. 2019« z dne 27. 9. 2019, dostopno na: <https://www.telekom.si/info-in-obvestila/sprememba-mobilnih-paketov-1-11-2019>.

¹⁴ Obvestilo »Spremembe v ponudbi mobilnih naročniških paketov in storitev s 1. januarjem 2021« z dne 27. 11. 2020, dostopno na: <https://www.telekom.si/info-in-obvestila/Spremembe-v-ponudbi-mobilnih-narocniskih-paketov-in-storitev-januar-2021> in cenik storitev, ki se spreminjajo: <https://www.telekom.si/Documents/KONcNI-CENIK-Mobilni-narocniski-paketi-in-storitve-01012021.pdf>.

¹⁵ Obvestilo »Spremenjena cena paketa brezžični net s 1. 5. 2021« z dne 5. 3. 2021, dostopno na: <https://www.telekom.si/info-in-obvestila/spremenjena-cena-paketa-brez%20C5%BEi%20C4%8Dni-net-s-1-5-2021>.

¹⁶ Obvestilo »Spremembe v ponudbi mobilnih storitev in najemnih tv-komunikatorjev s 1. 8. 2022 ter prenehanje uporabe tehnologije 3g s 30. 9. 2022« z dne 27. 6. 2022, dostopno na: <https://www.telekom.si/info-in-obvestila/spremembe-mobilnih-storitev-tv-komunikatorjev-prenehanje-uporabe-3g> in cenik mobilnih paketov, ki se spreminjajo: <https://www.telekom.si/Documents/obvestila/Cenik-mobilni-narocniski-paketi-1-8-2022.pdf>.

3.2. Višina prikrajšanja naročnikov

VZMD uvodoma pojasnjuje, da zaradi omejenega nabora podatkov o številu naročnikov posameznih storitev in paketov, ni mogoč natančen izračun zneska prikrajšanja naročnikov tj. prejemkov, ki jih je Telekom prejel na podlagi - pod prejšnjo točko tega poziva opisanih - zvišanj cen storitev.

Pri izračunu višine prikrajšanja naročnikov se je zato VZMD oprl zlasti:

- na podatke iz portala eAnalitik¹⁷, kjer so objavljeni podatki o tržnih deležih posameznih operaterjev na trgu mobilne telefonije, širokopasovnega dostopa do interneta, televizije in fiksne telefonije, podatki o tržnih deležih po posameznih tehnologijah, podatki o številu priključkov po posameznih tehnologijah, itd. in
- na podatke iz podatkovne baze SiStat¹⁸, kjer so objavljeni podatki o gibanju števila zasebnih uporabnikov, ki so naročniki mobilnega omrežja v RS, podatki o številu širokopasovnih priključkov v Sloveniji za gospodinjstva, podatki o številu gospodinjstev v Sloveniji, itd.

V delih, kjer niso bili javno dostopni vsi vhodni podatki za celovit izračun prikrajšanja, je VZMD, ob upoštevanju načela vestnosti in poštenja, podal konservativno oceno. Primanjkljaj podatkov je bil zlasti glede naročnikov po posameznih paketih, kar je VZMD onemogočalo natančen izračun, kadar se je podražil zgolj del paketov posameznega sektorja storitev. Prav tako VZMD nima podatka o tem koliko naročnikov je v obdobju po posamezni podražitvi prekinilo naročniško razmerje, bodisi zaradi odstopa od pogodbe skladno s 129. členom ZEKom-1, bodisi zaradi prostovoljnega prehoda na drug paket ali prehoda k drugemu operaterju.

V nadaljevanju VZMD podaja okvirne izračune škode v posameznih segmentih Telekomovih storitev, in sicer: (a) mobilne storitve, (b) fiksne storitve, (c) mobilni internet in (d) dodatne storitve.

(a) Mobilne storitve

Zaradi dviga cen mesečnih naročnin pri mobilnih naročniških paketih so bili v preteklih petih letih - po oceni VZMD - naročniki skupno prikrajšani za **59.234.977,00 EUR (z DDV)**, in sicer na podlagi naslednjih sprememb cen:

- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 1. 2018, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 11.659.257,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 8. 2018, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 21.898.720,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 11. 2019, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 14.175.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 1. 2021, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 10.206.000,00 EUR (z DDV) in
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 8. 2022, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 1.296.000,00 EUR (z DDV).

¹⁷ Portal eAnalitik upravlja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (AKOS) in je dostopen na naslovu: <https://eanalitik.akos-rs.si/>.

¹⁸ Z bazo SiStat upravlja Statistični urad RS (SURS) in je dostopna na naslovu: <https://pxweb.stat.si/SiStat/sl>.

(b) Fiksne storitve

Zaradi dviga cen mesečnih storitev pri paketih fiksnih storitev so bili v preteklih petih letih - po oceni VZMD - naročniki skupno prikrajšani za **25.200.000,00 EUR (z DDV)**, in sicer na podlagi naslednjih sprememb cen:

- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 1. 2018, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 20.184.000,00 EUR (z DDV) in
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 8. 2019, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 5.016.000,00 EUR (z DDV).

(c) Mobilni internet¹⁹

Zaradi dviga cen mesečnih storitev pri paketih mobilnega interneta so bili v preteklih petih letih - po oceni VZMD - naročniki skupno prikrajšani za **7.345.718 EUR (z DDV)**, in sicer na podlagi naslednjih sprememb cen:

- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 1. 2018, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 1.936.062,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 8. 2019, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 3.416.770,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 11. 2019, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 1.218.700,00 EUR (z DDV) in
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 1. 2021, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 774.186,00 EUR.

(d) Dodatne storitve

Zaradi dviga cene mesečnega najema TV-komunikatorjev (v paketih kjer najem ni bil brezplačen) so bili naročniki – po oceni VZMD - skupno prikrajšani za **126.000,00 EUR (z DDV)**.

VZMD pojasnjuje, da je zaznal tudi večkratno podražitev pri ponudbi dodatnih storitev tj. storitve druge številke in SIM 2. Glede na to, da ni nobenih javno dostopnih podatkov o deležu uporabnikov navedenih storitev, VZMD za potrebe predmetnega izvensodnega poziva ni pripravil izračuna nastalega prikrajšanja in prepušča Telekomu, da za tekom izvensodnih pogajanj poda ustrezne vhodne podatke za izračun prikrajšanja.

VZMD si pridržuje pravico, da izračune spremeni, če bo Telekom predložil podatke o naročnikih po posameznih paketih, ki so se v preteklih petih letih podražili. Prav tako si VZMD pridržuje pravico, da v morebitnem sodnem postopku svoje izračune spremeni in dopolni, če bo v vmesnem času pridobil nove informacije, ki so relevantne za izračun prikrajšanja.

3.3. *Natekle zakonske zamudni obresti*

Od zgoraj navedenih zneskov tečejo tudi zakonske zamudne obresti, in sicer od dneva vsakega prekomernega plačila dalje. Pri tem je VZMD, zaradi pomanjkanja podatkov, opravil konservativen izračun zamudnih obresti tako, da je štel zamudne obresti od zadnjega dneva posameznega leta. Natekle zamudne obresti v preteklih petih letih znašajo:

¹⁹ V tem segmentu je VZMD upošteval podatkovne pakete namenjene uporabi v drugih napravah. Glej »*Trend gibanja mobilnih paketov s širokopasovnim dostopom do interneta*« na portalu eAnalitik (<https://www.akos-rs.si/>).

- od skupnega zneska prikrajšanja v letu 2018 so natekle zakonske zamudne obresti v višini 6.052.902,00 EUR,
- od skupnega zneska prikrajšanja v letu 2019 so natekle zakonske zamudne obresti v višini 3.930.611,00 EUR,
- od skupnega zneska prikrajšanja v letu 2020 so natekle zakonske zamudne obresti v višini 2.182.492,00 EUR in
- od skupnega zneska prikrajšanja v letu 2021 so natekle zakonske zamudne obresti v višini 1.325.905,00 EUR.

4. Sklepno

Na podlagi ocene VZMD so bili vsi Telekomovi naročniki v obdobju od dne 1. 1. 2018 dalje skupno prikrajšani v višini **91.906.695,00 EUR**, povišano za zakonske zamudne obresti, ki so ocenjene na **13.491.910,00 EUR**.

Skladno z navedenim VZMD - v imenu in za račun prikrajšanih potrošnikov, ki so v preteklosti sklenili naročniško pogodbo s Telekomom - slednjega poziva:

- (1) da preneha vstavljati v naročniške pogodbe nepošteno pogodbene pogoje, ki mu omogočajo enostransko zviševanje cene naročnine, brez vnaprej navedenih razlogov za zvišanje cen in metodologije zvišanja cen, ki bi potrošnikom omogočila, da lahko ob sklenitvi naročniške pogodbe predvidijo spremembe cen;
- (2) da pri naročniških pogodbah, ki že vsebujejo nepošteno pogodbene pogoje, vse naročnike obvesti o tem, da so pogodbeni pogoji nični, in naročnikom začne zaračunavati mesečno naročnino po ceni, ki je veljala ob sklenitvi naročniške pogodbe;
- (3) da vsem naročnikom, ki jim je na podlagi nepoštenih pogodbenih pogojev v zadnjih petih (5) letih enostransko zvišal ceno mesečne naročnine, v celoti povrne znesek v katerem so bili prikrajšani t.j. vrne vse presežke nad ceno, ki je veljala ob sklenitvi naročniške pogodbe.

Če nam najkasneje do 19. 10. 2022 ne predložite ustreznih dokazil, da ste izpolnili zgoraj navedene zahteve, oziroma nam ne pošljete predloga za sklenitev kolektivne poravnave, v katerem je predviden način odprave nepravilnosti in povrnitve prikrajšanja, bomo zoper Telekom pred pristojnim sodiščem vložili kolektivno odškodninsko tožbo, s katero bo VZMD - v imenu in za račun vseh potrošnikov (po sistemu izključitve) - zahteval povrnitev prikrajšanja v zadnjih petih (5) letih in vzpostavitev cen mesečne naročnine, ki je veljala v trenutku sklenitve naročniške pogodbe.

VZMD

po pooblastilu
Odvetniška pisarna Jereb d.o.o.

Priloge:

- Pooblastilo z dne 7. 10. 2022.



