IZVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2019/2243

z dne 17. decembra 2019

o določitvi predloge za povzetek pogodbe, ki jo morajo uporabljati ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev v skladu z Direktivo (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije,

ob upoštevanju Direktive (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah ([1]) in zlasti člena 102(3) Direktive,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Za opredelitev glavnih elementov povzetka pogodbe, ki jih morajo v skladu s členom 102(1) in (2) Direktive (EU) 2018/1972 ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev zagotoviti potrošnikom, mikropodjetjem, malim podjetjem in neprofitnim organizacijam, bi bilo treba določiti predlogo z glavnimi elementi povzetka pogodbe. Povzetek pogodbe bi moral biti lahko berljiv, razumljiv in primerljiv ter imeti enotno strukturo in obliko.

(2) Informacije v povzetku pogodbe, tako v tiskani kot elektronski obliki, morajo biti v skladu z ustreznimi zahtevami glede dostopnosti iz prava Unije, ki usklajuje zahteve glede dostopnosti proizvodov in storitev iz Direktive (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta ([2]).

(3) Povzetek pogodbe mora biti v skladu z obveznostmi, ki izhajajo iz zakonodaje o varstvu potrošnikov, kot so Direktiva Sveta 93/13/EGS ([3]), Direktiva 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta ([4]) ter Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ([5]). Prav tako mora biti v skladu s pravicami in obveznostmi, ki izhajajo iz zakonodaje o varstvu osebnih podatkov, kot je Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta ([6]).

(4) Povzetek pogodbe zaradi lažje berljivosti ne bi smel biti daljši od besedila, ki ustreza eni enostranski strani velikosti A4, natisnjeni v lahko berljivi pisavi, razen če je to upravičeno. Pri paketnih storitvah ne bi smel presegati treh enostranskih strani velikosti A4, natisnjenih v lahko berljivi pisavi. Upravičeno daljši je lahko na primer zaradi dostopnosti potrošnikom invalidom. Zaradi primerljivosti različnih ponudb za komunikacijske storitve bi morala oblika povzetka pogodbe vsebovati jasno označene naslove, pod katerimi so združeni različni elementi. Da se potrošnikom omogoči lažje razumevanje in hitro prepoznavanje pomembnih informacij, bi bilo treba ustrezne elemente pod vsakim naslovom opisati v kratkih stavkih. Zaradi berljivosti in možnosti za tisk bi bilo treba pustiti dovolj prostora med robovi strani in besedilom povzetka pogodbe.

([1]) UL L 312, 17.12.2018, str. 36.

([2]) Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve (UL L 151, 7.6.2019, str. 70).

([3]) Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL L 95, 21.4.1993, str. 29).

([4]) Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 149, 11.6.2005, str. 22).

([5]) Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64).

([6]) Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (UL L 119, 4.5.2016, str. 1).

(5) Berljivost pisave je odvisna od različnih dejavnikov, med drugim od razmerja med bralno razdaljo in velikostjo pisave ter možnosti preprostega povečanja pisave, kadar je povzetek v elektronski obliki. Za branje od blizu pisava v velikosti vsaj 10 tipografskih točk (v nadaljnjem besedilu: pt) velja za lahko berljivo za veliko potrošnikov. Naslovi bi se morali jasno razločevati od besedila, npr. z večjo pisavo. Uporabi se lahko pogosto uporabljena neserifna pisava. Za lahko berljivost bi bilo treba poskrbeti tudi z uporabo zadostnega kontrasta med besedilom in podlago po najsodobnejših tehničnih možnostih, zlasti kadar se uporabijo barve.

(6) Čeprav bi moral biti povzetek pogodbe v splošnem predstavljen s pisavo velikosti vsaj 10 pt, je lahko zaradi uporabe elektronskih naprav ali kanalov za prodajo elektronskih komunikacijskih storitev, kot so predplačniške storitve, ki se prodajajo predvsem trgovcem na drobno, potrebno sorazmerno zmanjšanje povzetka pogodbe, če je to upravičeno, da se npr. lahko prikaže na embalaži ali napravi. Predplačniške storitve se včasih prodajajo v embalaži take velikosti, da prikaz besedila v pisavi 10 pt ne bi bil izvedljiv.

(7) Zahtevane informacije bi bilo treba navesti neposredno v povzetku in ne s sklicevanjem na druge vire informacij, razen če je to posebej določeno v navodilih za izpolnjevanje povzetka. Uporaba vizualnih elementov, kot so simboli, ikone in slikovno gradivo, ali uporaba hiperpovezav ali pojavnih oken ne bi smela oteževati berljivosti in ne bi smela biti moteča tako, da potrošnikovo pozornost odvrača od vsebine povzetka. Vsebina povzetka pogodbe bi se morala osredotočati na ključne informacije, ki jih potrošnik potrebuje za primerjanje ponudb in sprejetje ozaveščene odločitve.

(8) Izogibati bi se bilo treba strokovnemu jeziku, tehničnemu žargonu in kraticam.

(9) Potrošnikom je zelo pomembno, da so storitve opisane na enoten način. Navedene bi morale biti storitve, vključene v povzetek pogodbe, in če je to ustrezno, količine, zajete v posamezno obračunsko obdobje. Količine bi se morale nanašati na količino klicev, sporočil in podatkov, vključenih v storitev, po potrebi vključno s politiko poštene uporabe gostovanja, ki jo uporablja ponudnik. Klici bi morali biti navedeni v minutah ali sekundah, v skladu s predpogodbenimi informacijami ponudnika, sporočila v njihovem številu, podatki pa v megabajtih ali gigabajtih, kot je ustrezno.

(10) Povzetek pogodbe bi moral vsebovati informacije, ki potrošnikom omogočajo, da stopi v stik s ponudnikom, zlasti v primeru pritožb. Ustrezni kontaktni podatki lahko poleg elektronskega naslova ali telefonske številke vključujejo še možnost uporabe spletnih obrazcev ali drugo vrsto neposrednega stika.

(11) Elektronske komunikacijske storitve bi morale biti jasno opisane skupaj z navedbo njihovih glavnih značilnosti. Po potrebi bi morala biti opisana vrsta opreme.

(12) Točka (d) člena 4(1) Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta ([7]) zahteva, da mora biti v pogodbi, ki vključuje storitve dostopa do interneta, jasno in razumljivo navedena razlaga minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru fiksnih omrežij oziroma ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij. Točka (f) člena 102(3) Direktive (EU) 2018/1972 zahteva, da se povzetek navedenih informacij vključi v povzetek pogodbe. Povzetek pogodbe bi moral vključevati minimalno, običajno razpoložljivo in maksimalno hitrost prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru fiksnih omrežij ter ocenjeno maksimalno hitrost prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij.

([7]) Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in v zvezi z maloprodajnimi cenami za regulirane komunikacije znotraj EU ter spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami in Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (UL L 310, 26.11.2015, str. 1).

(13) Točka (e) člena 4(1) Uredbe (EU) 2015/2120 zahteva, da je v vsaki pogodbi, ki vključuje storitve dostopa do interneta, jasno in razumljivo navedena razlaga pravnih sredstev, ki so v skladu z nacionalno zakonodajo na voljo potrošniku v primeru razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta in zmogljivostjo, navedeno v pogodbi. Točka (f) člena 102(3) Direktive (EU) 2018/1972 zahteva, da se povzetek navedene razlage vključi v povzetek pogodbe. Povzetek pogodbe bi moral vključevati povzetek pravnih sredstev, ki so potrošniku na voljo v skladu z nacionalno zakonodajo, če obstaja razhajanje med dejansko zmogljivostjo dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti storitve in zmogljivostjo, navedeno v pogodbi.

(14) Informacije o ceni bi morale vključevati veljavno ceno aktiviranja, ponavljajoče se stroške, povezane s porabo, kot je cena za posamezno obračunsko obdobje in na mesec, da se omogoči primerljivost, vse popuste in po potrebi ceno opreme. Kadar velja promocijska cena, bi moralo biti to jasno označeno, vključno z obdobjem, v katerem je popust veljaven, in polno ceno brez popusta. Informacije o tarifah, ki niso vključene v ponavljajočo se ceno, so lahko obsežne, zato bi moralo zadostovati, da je v povzetku navedeno, da so te informacije na voljo ločeno v okviru popolnih predpogodbenih informacij, na primer elektronsko.

(15) Informacije o pogojih za prekinitev pogodbe pod naslovom „Trajanje, podaljšanje in prekinitev pogodbe“ bi se morale nanašati na prekinitev pogodbe, vključno s ponudbami paketnih storitev, zaradi izteka njenega obdobja veljavnosti ali njene predčasne prekinitve, kadar je to ustrezno, v skladu s pravom Unije ali nacionalno zakonodajo, vključno s pristojbinami, ki se plačajo ob predčasni prekinitvi pogodbe, in informacijami o odklepanju terminalske opreme.

(16) Kadar so informacije o različnih proizvodih in storitvah za končne uporabnike invalide obsežne in spremenljive, je lahko v povzetku pogodbe navedeno, da so podrobne informacije v zvezi s tem na voljo ločeno, na primer elektronsko.

(17) Ponudniki lahko v neobveznem oddelku o drugih ustreznih informacijah navedejo dodatne informacije, ki jih zahtevata pravo Unije ali nacionalna zakonodaja, preden je potrošnik zavezan s pogodbo ali katero koli pripadajočo ponudbo. To lahko na primer vključuje informacije o zamenjavi, varnosti, ravnanju z osebnimi podatki, porabi energije ali nastanku ogljika. Kadar države članice uveljavljajo svojo pravico do ohranitve ali uvedbe določb nacionalne zakonodaje pri vidikih, ki niso zajeti v členu 102 Direktive (EU) 2018/1972, lahko ponudniki zadevne informacije navedejo v neobveznem oddelku.

(18) V skladu s členom 123 Direktive (EU) 2018/1972 mora Komisija redno pregledovati uporabo te izvedbene uredbe v okviru poročila o uporabi naslova III dela III navedene direktive.

(19) Komisija se je posvetovala z Organom evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije.

(20) Ukrepi iz te uredbe so v skladu z mnenjem Odbora za komunikacije –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

Člen 1

Predloga za povzetek pogodbe

Ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev, ki niso storitve prenosa za opravljanje storitev stroj–stroj, pri pripravi povzetka pogodbe uporabijo predlogo, določeno v delu A Priloge, v skladu z navodili iz dela B Priloge.

Člen 2

Predstavitev vsebine

1. Povzetek pogodbe ni daljši od besedila, ki ustreza eni natisnjeni enostranski strani velikosti A4, razen če je to upravičeno. Kadar so storitve ali storitve in terminalska oprema, ki vključujejo vsaj storitev dostopa do interneta ali javno dostopno medosebno komunikacijsko storitev na podlagi številke, združene v eno samo pogodbo, povzetek pogodbe ni daljši od besedila, ki ustreza trem natisnjenim enostranskim stranem velikosti A4, razen če je to upravičeno.

2. Informacije v povzetku pogodbe se predstavijo v vrstnem redu naslovov, določenem v Prilogi, v pokončni postavitvi. Uporabljena pisava je takšna, da je besedilo lahko berljivo. Velikost črk je vsaj 10 točk. V ustrezno utemeljenih okoliščinah se lahko velikost črk zmanjša; v takšnih primerih se omogoči, da se povzetek pogodbe elektronsko poveča ali da se povzetek pogodbe na zahtevo prejme v pisavi velikosti vsaj 10 pt.

3. Vsebina povzetka pogodbe je lahko berljiva z zadostnim kontrastom med pisavo in ozadjem, zlasti pri uporabi barv. Vizualni elementi ne prekrivajo besedila.

4. Povzetek pogodbe je napisan v jeziku, ki je za potrošnike lahko berljiv in razumljiv. Povzetek pogodbe je osredotočen na ključne informacije, ki jih potrošnik potrebuje za primerjanje ponudb in sprejetje ozaveščene odločitve.

5. Naslovi se jasno razlikujejo od besedila.

Člen 3

Začetek veljavnosti in uporaba

Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Uporablja se od 21. decembra 2020.

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju, 17. decembra 2019.

Za Komisijo
Predsednica
Ursula VON DER LEYEN

PRILOGA

PREDLOGA ZA POVZETEK POGODBE

DEL A – Predloga

[ime storitve] [ponudnik/logotip ponudnika]

[kontakt]

Povzetek pogodbe

- Ta povzetek pogodbe vsebuje glavne elemente te ponudbe storitev, kot jih zahteva pravo EU ([1]).
- Omogoča primerjavo ponudb storitev.
- Popolne informacije o storitvi so na voljo v drugih dokumentih.

Storitve *in oprema*

[…]

Hitrosti internetne storitve in pravna sredstva

[…]

Cena

[…]

Trajanje, podaljšanje in prekinitev pogodbe

[…]

Funkcije za končne uporabnike invalide

[…]

Druge ustrezne informacije

[…]

([1]) Člen 102(3) Direktive (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (UL L 321, 17.12.2018, str. 36).

DEL B – Navodila za izpolnjevanje predloge za povzetek pogodbe

Ime storitve ali trgovsko ime ponujenih elektronskih komunikacijskih storitev je neposredno nad naslovom „Povzetek pogodbe“. Ime ponudnika neposredno sledi imenu elektronskih komunikacijskih storitev. Ponudnik lahko vstavi svoj logotip na desni strani naslova „Povzetek pogodbe“. Trije uvodni stavki so sestavni del povzetka pogodbe in se ne spreminjajo.

Ime, naslov in neposredni kontaktni podatki ponudnika, ter če se razlikujejo, neposredni kontaktni podatki za pritožbe se navedejo pod imenom ponudnika. Povzetek pogodbe je opremljen z datumom.

Če pogodba ne vključuje ponudbe terminalske opreme, se sklic na opremo pod naslovom „Storitve in oprema“ črta ali pa se navede „Ni relevantno“. Če pogodba ne vključuje storitve dostopa do interneta, se črta oddelek „Hitrosti storitve dostopa do interneta in pravna sredstva“ ali pa se navede „Ni relevantno“. Če niso navedene nobene druge informacije, se črta oddelek „Druge ustrezne informacije“ ali pa se navede „Ni relevantno“.

V delu A se uporabi poševna pisava za ponazoritev, da zgoraj navedeni naslovi in z njimi povezane informacije niso obvezne v vseh okoliščinah. Oglati oklepaji, ki so uporabljeni v delu A, se nadomestijo z zahtevanimi informacijami.

Oddelek „Storitve in oprema“

Vključijo se opisi glavnih značilnosti elektronskih komunikacijskih storitev, na primer fiksne govorne telefonije, mobilne govorne telefonije, mobilnega dostopa do interneta, fiksnega dostopa do interneta, storitve prenosa za razširjanje televizijskih programov ali medosebnih komunikacijskih storitev, neodvisnih od številke. Pri paketnih storitvah v skladu s členom 107 Direktive (EU) 2018/1972 se po potrebi opišejo tudi vrsta terminalske opreme in storitve, kot so televizijski paketi, video na zahtevo ali druge medijske storitve. Za storitve prenosa za razširjanje televizijskih programov in za paketne storitve, ki vključujejo takšne storitve, se lahko opišejo vrste ponujenih televizijskih paketov, če ni mogoče navesti vseh kanalov, ki so vključeni v paket. Pri paketnih storitvah se storitve navedejo v vrstnem redu iz tega odstavka. Če je ustrezno, opis vključuje število ali količino klicev, sporočil in podatkov ter politiko poštene uporabe gostovanja, ki jo uporablja ponudnik.

Oddelek „Hitrosti internetne storitve in pravna sredstva“

Če storitev vključuje dostop do interneta, se vključi povzetek informacij, ki jih zahtevata točki (d) in (e) člena 4(1) Uredbe (EU) 2015/2120. Pri storitvi fiksnega dostopa do interneta se navedejo minimalna, običajno razpoložljiva in maksimalna hitrost prenosa podatkov s strežnika in na strežnik, pri storitvi mobilnega dostopa do interneta pa ocenjena maksimalna hitrost prenosa podatkov s strežnika in na strežnik. Povzamejo se pravna sredstva, ki so potrošniku na voljo v skladu z nacionalno zakonodajo v primeru stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti storitve in zmogljivostjo, navedeno v pogodbi.

Oddelek „Cena“

Pri elektronskih komunikacijskih storitvah, ki se opravljajo za neposredno denarno plačilo, se v tem oddelku navedejo cene za aktivacijo storitve in ponavljajoči se stroški ali stroški, povezani s porabo.

Pri naročniških pogodbah se navedeta ponavljajoča se cena na obračunsko obdobje, ki vključuje vse davke, in mesečna cena, če je obračunsko obdobje drugačno od mesečnega. Navedejo se dodatne fiksne cene, na primer za aktivacijo storitve, in po potrebi, cena opreme, ter po potrebi, časovno omejeni popusti.

Po potrebi se v povzetku pogodbe navedejo stroški, povezani s porabo, ki se uporabljajo po prekoračitvi količin, zajetih v ponavljajoči se ceni. Po potrebi se ločeno navedejo informacije o tarifah za dodatne storitve, ki niso vključene v ponavljajoče se cene.

Če se storitev opravlja brez neposrednega denarnega plačila, vendar ob izpolnjevanju nekaterih obveznosti za uporabnike, kar je pogoj za opravljanje storitve, se to navede.

Oddelek „Trajanje, podaljšanje in prekinitev pogodbe“

V povzetek pogodbe se vključijo informacije o trajanju pogodbe v mesecih ter glavni pogoji za njeno obnovitev in prekinitev zaradi izteka njenega trajanja ter predčasno prekinitev, kot je ustrezno. Vključijo se informacije o pristojbinah, ki se plačajo ob predčasni prekinitvi pogodbe, vključno z informacijami o odklepanju terminalske opreme. Te informacije ne posegajo v druge razloge za prekinitev, kot so določeni v pravu Unije ali nacionalni zakonodaji, na primer ob neskladnosti s pogodbo.

Oddelek „Funkcije za končne uporabnike invalide“

Navedejo se informacije o glavnih proizvodih in storitvah za končne uporabnike invalide. Te lahko po možnosti zajemajo vsaj sprotno besedilo, skupne pogovore, storitve prenosa, dostopno komunikacijo v sili, specializirano opremo, posebne tarife in dostopne informacije. Po potrebi se lahko navede, da so podatki na voljo ločeno.

Oddelek „Druge ustrezne informacije“

Ponudniki lahko navedejo vse dodatne informacije, ki jih zahteva pravo Unije ali nacionalna zakonodaja, preden je potrošnik zavezan s pogodbo ali katero koli pripadajočo ponudbo.