



Kranj, 10. 10. 2022

Telemach d.o.o.
Brnčičeva ulica 49A
1231 Ljubljana - Črnuče

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 Telemach, širokopasovne komunikacije, d.o.o. (v nadaljevanju: **Telemach**) seznanjamo z ugotovljenimi protipravnostmi pri periodičnem enostranskem zviševanju mesečne naročnine za posamezne elektronske komunikacijske storitve in prikrajšanjem na strani naročnikov. Hkrati Telemach 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

Telemach 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 za izvajanje, posebnimi pogoji za izvajanje, drugimi pogoji, ki so vezani na specifično storitev, cenikom, itd. VZMD se je pri pregledu dokumentacije osredotočil zlasti na določbe glede spreminjanja pogodbenih pogojev, pri čemer ugotavlja kot sledi.

Telemach v naročniške pogodbe ni vključil ustreznih določb, ki urejajo pravice in obveznosti glede spreminjanja pogodbenih pogojev. VZMD je pregledal vse splošne pogoje poslovanja, ki jih ima Telemach objavljene v arhivu na svoji spletni strani. Pri tem ugotavlja, da si je Telemach v splošnih pogojih vsakokrat pridržal pravico, da lahko enostransko spremeni splošne pogoje poslovanja, ponudbo in cenik.¹ Edina omejitev, ki si jo Telemach postavi, je ta, da o spremembi naročnike obvesti in jim v roku 30 dni omogoči odstop od pogodbe, brez odpovednega roka in brez plačila stroškov. Izrecno izpostavljamo, da je Telemach s Splošnimi pogoji uporabe

¹ Glej na primer: (1) člen 13/e Splošnih pogojev poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve v obdobju od dne 1. 9. 2015 do dne 1. 8. 2022 in (2) člen 6.3. (alineja 12) Splošnih pogojev uporabe storitev družbe skupine Telemach v obdobju od dne 21. 5. 2015 do dne 1. 7. 2022.

storitev družb skupine Telemach z dne 1. 9. 2022 in s Splošnimi pogoji poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve z dne 1. 9. 2022 vzpostavil metodologijo spreminjanja cen, ki je vezana na rast cen življenjskih potrebščin v RS po podatkih SURS, vendar pa si je ne glede na to pridržal pravico do spremembe cen iz poslovnih razlogov in na podlagi 129. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). Telemach je tako zgolj navidezno vzpostavil zakonodajno skladne splošne pogoje, saj lahko še naprej neomejeno enostransko spreminja cene storitev, če le navede poslovni razlog.

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 nepoštene in so kot taki nični**.

2. Pravni okvir

Za presojo zakonitosti Telemachovih pogodbenih pogojev je treba najprej podrobno analizirati določbe 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

Telemach je tako v pretekle kot sedanje splošne pogoje poslovanja oziroma 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 Telemach 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

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

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.

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 Telemach ni izognil določbam, ki urejajo varstvo potrošnikov, zgolj na podlagi tega, da je potrošnike obvestil o spremembi pogodbenih pogojev - dvigu cen in jim dal možnost odstopa od naročniške pogodbe. Telemachove pogodbene pogoje 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 Telemach, 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.

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.

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 šibkejše 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.«

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 pogoji, 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.

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), druga odstavka Priloge k Direktivi 93/13/EGS razlagati tako, da je standardizirani pogodbeni pogoji, s katerim si oskrbovalno podjetje pridržijo 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 pogoji, ki dopuščajo enostransko prilagoditev, v skladu z zahtevami po dobri veri, uravnoveženosti 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 neseznantitve 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 presojanje 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 Telemach v naročniških pogodbah in z njimi povezanimi splošnimi in posebnimi pogoji popolnoma zanemaril zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo Republike Slovenije, saj v naročniških pogodbah ni navedel ustreznih razlogov o tem kdaj se lahko spremeni cena, niti ni predvidel metode za spreminjanje cen. V skrbi za lastne interese je Telemach 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 naročniške pogodbe in splošnih pogojev ni mogel ustvariti jasne predstave o spreminjanju cen.

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.

Tudi metoda spreminjanja cene glede na rast življenjskih potrebščin, ki jo je Telemach uvedel pri trenutno veljavnih splošnih pogojih, je nepoštena, in sicer iz dveh razlogov: (1) zato, ker lahko Telemach še vedno spremeni cene iz poslovnega razloga brez, da bi upošteval metodo in (2) obstoječim potrošnikom je bila metoda »vsiljena«, saj je stopila v veljavo brez podpisa nove naročniške pogodbe oziroma aneksa k naročniški pogodbi.

Tovrstno ravnanje Telemacha nasprotuje načelu vestnosti in poštenja (četrti alineja prvega odstavka 24. člena ZVPot), hkrati pa je izpolnitev pogodbe znatno drugačna od tistega, kar je 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 splošnih pogojev, v delu kjer omogočajo enostransko spremembo cene storitev, brez razlogov in metodologije spremembe, presojati kot nepošteni pogodbeni pogoji.**

Dejstvo, da Telemach uporablja nepošteno pogodbo 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. Telemach je s tem, ko je izkoristil močnejši položaj in je v standardizirano pogodbo vnesel nejasne in pristranske 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 so **določbe splošnih pogojev, v delu kjer omogočajo enostransko spremembo cene storitev, brez razlogov in metodologije spremembe, nične, prav tako pa so nične vse spremembe cenikov, kjer je Telemach enostransko zvišal cene naročniških paketov.**

3. Odškodninska odgovornost Telemacha

Nepošten pogodbeni pogoj 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 Telemach 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 Telemacha oziroma prikrajšanja na strani naročnikov.

3.1. Vsi primeri nezakonitega enostranskega zvišanja cen naročnine pri Telemachu

Telemach 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. 2. 2018 se je mesečna naročnina zvišala pri nekaterih mobilnih paketih, in sicer za 1,00 EUR (z DDV), razen pri paketu VEČ, pri katerem se je mesečna naročnina zvišala za 1,50 EUR (z DDV).⁹
- b) Dne 1. 2. 2018 se je mesečna naročnina pri nekaterih paketih fiksnih storitev zvišala za 1,00 EUR (z DDV).¹⁰
- c) Dne 1. 4. 2018 se je mesečna naročnina pri paketih EVJ internet zvišala za 2,00 EUR (z DDV), pri paketih EVJ trojčki pa za 2,90 EUR (z DDV).¹¹
- d) Dne 1. 12. 2018 se je mesečna naročnina paketov Več, Še Več in Največ zvišala za 0,50 EUR, 1,00 EUR in 2,00 EUR (z DDV).¹²
- e) Dne 1. 2. 2019 se je mesečna naročnina za fiksni paket (enojček, dvojček, trojček) zvišala za 1,00 EUR, 1,50 EUR ali 2,00 EUR (z DDV). Podražitve je bilo deležnih več kot 200 paketov, razen paketov EON.¹³
- f) Dne 1. 6. 2019 se je mesečna nekaterih fiksnih paketov zvišala za 5,00 EUR (z DDV).¹⁴
- g) Dne 1. 3. 2020 se je zvišala mesečna naročnina paketa EON Premium za 4,00 EUR (z DDV).¹⁵
- h) Dne 1. 3. 2020 se je mesečna naročnina mobilnih paketov VEČ, VEČ Družina (2, 3 in 4) in VEČ IMAM zvišala za 1,40 EUR (z DDV).¹⁶
- i) Dne 1. 10. 2020 se je zvišala mesečna naročnina večine fiksnih paketov, in sicer paketom enojček, dvojček, trojček in četverček za fizične uporabnike se je cena zvišala

⁹ Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov« z dne 19. 12. 2017, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembah-narocniskih-paketov-6>.

¹⁰ Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov« z dne 26. 12. 2017, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembah-narocniskih-paketov-5>.

¹¹ Obvestilo »Obvestilo o spremembi paketov EVJ« z dne 27. 2. 2018, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembi-paketov-evj>.

¹² Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov« z dne 28. 10. 2018, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembah-narocniskih-paketov-4>.

¹³ Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov« z dne 30. 12. 2018, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembah-narocniskih-paketov-3>.

¹⁴ Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov« z dne 29. 4. 2019, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembah-narocniskih-paketov-2>.

¹⁵ Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov« z dne 29. 1. 2020, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembah-narocniskih-paketov>.

¹⁶ Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov« z dne 29. 11. 2020, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembi-narocniskih-paketov>.

za 1,00 EUR (z DDV), Televizijskim paketom Total TV pa se je cena zvišala za 1,50 EUR (z DDV).¹⁷

- j) Dne 1. 10. 2021 se je zvišala mesečna naročnina vseh paketov VEČ (rednih in družinskih) za 1,00 EUR (z DDV) in družinske ponudbe (3 in 4) pri paketih ŠE VEČ (za 0,50 EUR in 1,00 EUR) in NAJVEČ (za 1,00 EUR in za 2,00 EUR).¹⁸
- k) Dne 1. 7. 2022 se je zvišala mesečna naročnina večine paketov fiksnih storitev za 0,99 EUR (z DDV), pri nekaterih pa tudi za 1,90 EUR oz. 2,90 EUR (z DDV).¹⁹
- l) Dne 1. 9. 2022 se je zvišala mesečna naročnina mobilnih paketov VEČ (vsi za 2,00 EUR), ŠE VEČ (za 0,50 in 1,00 EUR) in NAJVEČ (vsi za 2,00 EUR). Cena se je spremenila tako v redni, družinski in fiksni ponudbi, razen pri paketu ŠE VEČ, kjer se cena v redni ponudbi ni spremenila.²⁰

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

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 Telemach 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 eAnalitik²¹, 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 SiStat²², 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

¹⁷ Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov fiksnih storitev« z dne 30. 8. 2020, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembah-narocniskih-paketov-fiksnih-storitev>.

¹⁸ Obvestilo »Obvestilo o spremembi mobilnih paketov« z dne 30. 8. 2021, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembi-mobilnih-paketov-2>.

¹⁹ Obvestilo »Obvestilo o spremembah naročniških paketov fiksnih storitev« z dne 30. 5. 2022, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembah-narocniskih-paketov-fiksnih-storitev-1>.

²⁰ Obvestilo »Obvestilo o spremembi naročniških paketov VEČ ter sprememba splošnih pogojev poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve« z dne 22. 7. 2022, dostopno na: <https://telemach.si/spremembe/spremembe-pogojev/obvestilo-o-spremembi-narocniskih-paketov-vec-ter-sprememba-splosnih-pogojev-poslovanja-za-mobilne-elektronske-komunikacijske-storitve>.

²¹ Portal eAnalitik upravlja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (AKOS) in je dostopen na naslovu: <https://eanalitik.akos-rs.si/>.

²² Z bazo SiStat upravlja Statistični urad RS (SURS) in je dostopna na naslovu: <https://pxweb.stat.si/SiStat/sl>.

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 Telemachovih storitev, in sicer: (a) mobilne storitve in (b) fiksne 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 **21.683.400,00 EUR (z DDV)**, in sicer na podlagi naslednjih sprememb cen:

- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 2. 2018, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 9.240.000,00 EUR;
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 12. 2018, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 7.590.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 3. 2020, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 3.255.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 10. 2021, so bili naročniki prikrajšani za 1.080.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 9. 2022, so bili naročniki prikrajšani za 518.400,00 EUR (z DDV).

(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 **19.976.000,00 EUR (z DDV)**, in sicer na podlagi naslednjih sprememb cen:

- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 2. 2018, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 4.704.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 4. 2018, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 540.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 2. 2019, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 8.580.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 6. 2019, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 1.200.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 3. 2020, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 992.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 10. 2020, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 3.360.000,00 EUR (z DDV);
- s podražitvijo, ki je stopila v veljavo dne 1. 7. 2022, so bili naročniki skupno prikrajšani v višini 600.000,00 EUR (z DDV).

VZMD si pridržuje pravico, da izračune spremeni, če bo Telemach 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.

4. Sklepno

Na podlagi ocene VZMD so bili vsi naročniki Telemacha v obdobju od dne 1. 2. 2018 dalje skupno prikrajšani v višini **41.659.400,00 EUR**, povišano za zakonske zamudne obresti, ki so ocenjene na **5.500.000,00 EUR**.

Skladno z navedenim VZMD - v imenu in za račun prikrajšanih potrošnikov, ki so v preteklosti sklenili naročniško pogodbo s Telemachom - 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 20. 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 Telemach 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
Odbetniška pisarna Jereb d.o.o.

Priloge:

- Pooblastilo z dne 7. 10. 2022.



