



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

Številka: 0073-4/2013/7

Datum: 09.08.2013

Zadeva: Odgovor na pridobljena mnenja in pripombe v zvezi s predlogom Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je dne 21.06.2013 na podlagi prvega odstavka 123. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012 - ZEKom-1, v nadaljevanju: zakon) na svojih spletnih straneh objavila Predlog Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (v nadaljevanju: predlog splošnega akta) ter pripadajočo Obrazložitev za navedeni predlog splošnega akta in povabila zainteresirano javnost, da do 20.07.2013 posreduje pripombe, predloge ali dopolnitve k predlogu splošnega akta.

Do izteka roka je agencija prejela mnenja, pripombe in predloge od:

- Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij iz Združenja za informatiko in telekomunikacije v okviru Gospodarske zbornice Slovenije (v nadaljevanju: SOEK),
- družbe Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, Ljubljana (v nadaljevanju: Telekom Slovenije).

Pridobljene pripombe in predloge na predmetni predlog splošnega akta je agencija objavila na svojih spletnih straneh dne 25.07.2013.

Agencija v nadaljevanju odgovarja na prejete pripombe.

Pripombe SOEK

1) Uvodna pripomba

SOEK uvodoma poudarja, da podaja pripombe in predloge glede na dejansko obstoječe stanje in ureditev (v smislu obstoječega izvajalca univerzalne storitve, nabora storitev iz univerzalne storitve in ostalih morebitnih sprememb) ter poziva agencijo, da v primeru spremenjenih okoliščin nemudoma pripravi in objavi predlog novega splošnega akta, ki bo ustrezal spremenjenemu dejanskemu stanju.

Agencija bo po ustaljeni praksi v primeru spremenjenih okoliščin ustrezno reagirala in po potrebi pripravila ter objavila spremembo splošnega akta.

2) Tretji odstavek 3. člena predloga splošnega akta

SOEK se sprašuje, ali je dikcija tretjega odstavka 3. člena predloga splošnega akta dovolj jasna in navaja, da se je potrebno izogniti interpretaciji, da že zagotovitev ene ali kombinacije

nekaterih storitev, ki so opredeljene v prvem odstavku navedenega člena predloga splošnega akta, pomeni ustrezno zamenjavo ter uporabnik ne bi bil upravičen do priključitve v skladu s prvim odstavkom tega člena.

Agencija sicer ugotavlja, da je dikcija tretjega odstavka 3. člena splošnega akta dokaj jasna, vendar pa bo zaradi preprečevanja napačnih interpretacij upoštevala pripombo SOEK ter določbo nekoliko dopolnila, tako da se bo glasila:

»(3) Če ima končni uporabnik možnost alternativnega dostopa do vseh storitev iz nabora univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena po dostopni ceni na trgu, teh storitev ne more zahtevati od izvajalca univerzalne storitve.«

3) 19. člen predloga splošnega akta

SOEK ugotavlja, da je v predlogi splošnih aktov, ki so pripravljene v skladu z ZEKom-1, pogosto naveden izredno kratek *vacatio legis*, kar velja tudi za predmetni predlog splošnega akta. Zaradi številnih objektivnih razlogov (ki natančneje niso obrazloženi) SOEK agencijo v tem (in vseh ostalih primerih) poziva, da skrbno prouči okoliščine za odločitev glede določanja obdobja uveljavitve aktov. Zaradi potrebnega časa za implementacijo aktov SOEK ocenjuje, da to obdobje nikakor ne bi smelo biti krajše od enega meseca od objave v Uradnem listu RS, v primeru kompleksnejših aktov pa naj se ta rok še ustrezno podaljša.

Agencija v predmetnem javnem posvetovanju, ki se nanaša izključno na objavljen predlog Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve, predlogov v zvezi z drugimi akti agencije ne more upoštevati. V konkretnem primeru predloga splošnega akta pa je agencija proučila okoliščine za odločitev glede določitve obdobja uveljavitve in ugotovila, da je predlagan rok uveljavitve načeloma primeren, tako da pripombe SOEK ne bo upoštevala. Navedeno izhaja tudi iz pripomb trenutno edinega zavezanca oziroma izvajalca univerzalne storitve (družbe Telekom Slovenije), ki splošne pripombe oziroma predloga za podaljšanja roka uveljavitve ni podal. Telekom Slovenije sicer predlaga nekatere specifične dopolnitve 19. člena predloga splošnega akta, ki jih bo agencija upoštevala, kot je opredeljeno v nadaljevanju tega odgovora na pripombo.

Pripombe Telekoma Slovenije

1) Splošna pripomba

Telekom Slovenije navaja, da se predlog splošnega akta nanaša na obstoječ nabor oziroma obseg univerzalnih storitev, ki jih zagotavlja Telekom Slovenije. Če bo agencija v bodoče razširila obseg univerzalnih storitev, bo potrebno ponovno pristopiti k obravnavanju vsebine predmetnega akta.

Kot je agencija že navedla v odgovoru na uvodno pripombo SOEK, bo po ustaljeni praksi v primeru spremenjenih okoliščin ustrezno reagirala in po potrebi pripravila ter objavila spremembo splošnega akta.

2) 4. točka prvega odstavka 2. člena predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se 4. točka prvega odstavka 2. člena predloga splošnega akta spremeni kot sledi:

»4. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu je razmerje v odstotkih med telefonskimi računi, na katere so se naročniki utemeljeno pritožili, in vsemi izdanimi računi v času od 1.1. do 31.12.«

Telekom Slovenije navaja, da predlog splošnega akta v 7. členu določa, da izvajalec univerzalne storitve poleg ostalega meri in beleži tudi delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu, na katere se nanaša tudi 17. člena predloga. Glede na

navedeno je smiselno, da tudi člen predloga, ki določa pomen izrazov, definira utemeljene ugovore zaradi nepravilnosti v telefonskem računu.

Agencija se strinja s pripombo Telekoma Slovenije in jo bo ustrezno upoštevala, tako da bo se bo 4. Točka prvega odstavka drugega člena splošnega akta glasila:

»Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu je razmerje v odstotkih med telefonskimi računi, na katere so se naročniki utemeljeno pritožili in vsemi izdanimi računi v času od 1.1. do 31.12.«

3) 9. točka prvega odstavka 2. člena predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se določba črta, pri čemer se sklicuje na obrazložitev, ki se nanaša na pripombe k 14. členu predloga splošnega akta.

Agencija bo pripombo upoštevala in bo 9. točko prvega odstavka drugega člena predloga splošnega akta črtala.

4) 12. točka prvega odstavka 2. člena predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se v predmetni točki in v vseh drugih določbah predloga splošnega akta »dobavni čas za osnovni priključek« spremeni v »čas za izvedbo začetne priključitve«. Navedeno dikcijo je vseboval že prejšnji Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (ur. l. št. 79/07 in 40/10) in je po mnenju Telekoma Slovenije bolj razumljiva in natančna od sedaj predlaganega pojma.

Agencija se strinja s pripombo Telekoma Slovenije in jo bo ustrezno upoštevala, tako da bo popravila dikcijo v splošnem aktu v »čas za izvedbo začetne priključitve«.

5) 13. točka prvega odstavka 2. člena predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga spremembo 13. točke prvega odstavka 2. člena splošnega akta, saj naj bi bila predlagana dikcija dvoumna. Telekom Slovenije tako predlaga, da se pri prijavih okvar oziroma pri merjenju statističnega parametra deleža prijavljenih okvar upoštevajo vse težave, ki za posledico izpad ali moteno delovanje določene storitve in niso povzročene na uporabniški strani (t.j. ko okvara ne izvira iz sfere uporabnika oz. ko za okvaro ni podana uporabnikova odgovornost).

Agencija se deloma strinja s pripombo Telekoma Slovenije, tako da bo spremenila dikcijo navedene določbe, ki se bo glasila:

»12. Prijava napake ali okvare je upravičena prijava nedelovanja ali poslabšanja kakovosti storitve, ki ni posledica okvare ali nedelovanja kakršnekoli opreme na uporabniški strani omrežne priključne točke ali neustreznega spreminjanja nastavitvev terminalske opreme s strani uporabnika storitev.«

Nadalje Telekom Slovenije navaja, da predlog splošnega akta v predmetni določbi ter tudi na drugih mestih vsebuje besedi »napaka« in/ali »okvara«, kar bi se lahko tolmačilo tako, kot da med njima obstaja pojmovna razlika. Telekom Slovenije meni, da sta navedeni besedi sopomenki, zaradi česar ni smiselno uporabljati obeh ter predlaga, da se v vseh določbah splošnega akta dosledno uporabi pojem »okvara«, ki se uporablja tudi v Pravilniku o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112.

Agencija ugotavlja, da tudi ZEKom-1 na več mestih uporablja oba pojma skupaj v zvezi »napaka ali okvara« (npr. 141. člen, ki se nanaša na omejitev ali prekinitvev dostopa do storitev zaradi razlogov na strani operaterja). V skladu z navedenim agencija ne bo upoštevala pripombe Telekoma Slovenije ter bo v splošnem aktu na vseh ustreznih mestih dosledno uporabila oba pojma.

6) Četrti odstavek 3. člena predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga nekoliko drugačno dikcijo te odločbe, saj je za uporabnika merodajno delovanje univerzalnih storitev, prijava okvar mora biti neprekinjena, odprava teh napak čimprejšnja, časi trajanja okvar od prijave le teh pa morajo biti zabeleženi.

Agencija se delno strinja s z navedbo Telekoma Slovenije, pri čemer pa meni, da je sedanja ustrezna, tako da je ne bo spreminjala na predlagan način. V določbi bo le dosledno uporabljala oba pojma napaka ali okvara v skladu z obrazložitvijo iz prejšnje točke tega dokumenta.

7) 6. člen predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se 6. člen predloga splošnega akta spremeni kot sledi:

»1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja ukrepe za končne uporabnike invalide, mora poskrbeti, da se izvajajo trajno, redno in nemoteno.«

Po mnenju Telekoma Slovenije vsebina preostalega dela predmetnega člena predloga splošnega akta ni predmet tega akta, saj se nanaša na ukrepe, ki jih v skladu s petim odstavkom 115. člena ZEKom-1 z uredbo določi Vlada RS oziroma na ukrepe, ki jih morajo v skladu z drugim odstavkom 134. člena ZEKom-1 zagotoviti vsi operaterji.

Agencija se strinja s pripombo Telekoma Slovenije in bo 6. člen splošnega akta spremenila na predlagan način.

8) 2. alineja 7. člena predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga spremembo navedene določbe predloga splošnega akta, saj se prijave ne glasijo na okvare dostopovnega voda, ampak na nedelovanje telefonije. Šele tekom reševanja prijave okvare se ugotovi, če je to posledica okvare na dostopovnem vodu.

Agencija v zvezi s pripombo Telekoma Slovenije pojasnjuje, da se navedena določba nanaša na 10. člen predloga splošnega akta (pogostost napak na dostopovnem vodu), ki določa še dovoljen delež napak ali okvar na dostopovnem vodu, ki povzročijo nedelovanje ali poslabšanje storitev iz nabora univerzalne storitve. Kljub temu bo agencija nekoliko spremenila dikcijo predmetne odločbe in jo uskladila z 10. členom, tako da se bo glasila:

»- delež napak ali okvar na dostopovnem vodu, ki povzročijo nedelovanje ali poslabšanje storitev iz nabora univerzalne storitve;«.

9) 6. alineja 7. člena predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se navedena določba predloga splošnega akta črta in napotuje k obrazložitvi k pripombam v zvezi s 14. členom predloga.

Agencija se s predlogom Telekoma Slovenije strinja in bo predmetno določbo v splošnem aktu črtala.

10) Prvi odstavek 10. člena predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga spremembo navedene določbe predloga splošnega akta in navaja, da agencija ni obrazložila, s kakšnim namenom spreminja obveznosti iz prejšnjega Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (ur. l. št. 79/07 in 40/10), ki je določal 15 odstotni delež, medtem ko predlog določa 10 odstotnega. Telekom Slovenije navaja, da se univerzalna storitev praviloma izvaja na bakrenih paricah, da se starost kablov veča in da se zato povečuje tudi možnost za njihovo okvaro.

Agencija bo upoštevala pripombo Telekoma Slovenije in še dovoljen delež okvar spremenila nazaj na 15 odstotkov, tako da se bo prvi odstavek 10. člena splošnega akta glasil:

»1) Delež napak ali okvar na dostopovnem vodu, ki povzročijo nedelovanje ali poslabšanje storitev iz nabora univerzalne storitve, v enem letu ne sme preseči 15 odstotkov vseh vodov, na katerih se zagotavlja univerzalna storitev.«

11) 14. člen predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se 14. člen predloga splošnega akta črta. Telekom Slovenije tako predlaga, da se odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom ne normira. Že sam postopek prijave skozi sistem do trenutka, ko se operater odzove na klic, traja dlje, kot je v predlogu akta mejni odzivni čas. Na enotni številki za pomoč in podporo uporabnikom se izvaja prijava okvar za veliko število storitev (ne le storitev iz nabora univerzalne storitve), veliko teh storitev pa je tudi bolj kompleksnih, zato tudi pomoč traja dlje časa. Za potrebe poročanja v zvezi z univerzalno storitvijo bi moral Telekom Slovenije izločati in posebej spremljati prijave okvar na teh storitvah, kar bi bilo zamudno in neučinkovito. V primeru večje okvare se drastično poveča število prijav, posledično se tudi poveča čas odziva, saj okvar ni možno vnaprej predvideti, da bi lahko organizirali okrepitve. V takih primerih se takoj, ko je možno, izvede obveščanje javnosti. S temi ukrepi se tudi zmanjša število prijav in posledično skrajša odzivni čas. Telekom Slovenije še navaja, da je zahteva neutemeljena, predpisan čas odziva službe za pomoč in podporo uporabnikom pa povsem nerealen, neizvedljiv in nesorazmeren ukrep. Telekom Slovenije do sedaj ni obravnaval relevantnega števila ugovorov uporabnikov, ki se konkretno nanašajo na odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom, ravno tako pa v zvezi s tem ne beleži nobenih sporov končnih uporabnikov pred agencijo. Odzivni čas, kot ga zahteva predlog splošnega akta od operaterja, ki poleg zakonsko določenega nabora univerzalnih storitev zagotavlja tudi druge operaterske storitve, terja tudi nujno razlikovanje uporabnikov univerzalne storitve od uporabnikov storitev, ki ne spadajo v ta nabor. Takšno razlikovanje pa tudi z vidika potrošniškega prava po mnenju Telekoma Slovenije ni dopustno. Telekom Slovenije ima zagotovljeno enotno službo za pomoč in podporo uporabnikom, ki šele z odzivom na klic vsakega konkretnega uporabnika ter z obravnavo konkretnega problema tega uporabnika sploh definira, ali gre za uporabnika, ki uporablja univerzalno storitev, ali pa gre za uporabnika, ki uporablja druge storitve. Vzpostavitev dveh ločenih služb za pomoč in podporo uporabnikom (ena za nabor univerzalnih storitev, druga za ostale storitve) v praksi tudi ni mogoča oziroma smotrna iz več razlogov (uporabnik včasih sam ne ve, ali gre v njegovem primeru za univerzalne storitve, ali pa za druge storitve, en uporabnik lahko sočasno uporablja dve ali celo več storitev, zaradi katerih se obrne na službo za pomoč uporabnikom in ga je tako neprimerno obravnavati na način, da se ga preferira glede univerzalnih storitev, glede ostalih pa zanj veljajo daljši odzivni časi...). Telekom Slovenije še navaja, da bo v primeru, če uporabniku univerzalne storitve ne deluje telefonija, klic na službo za pomoč uporabnikom opravi iz druge telefonske številke (mobilne, sosedove ipd.), zaradi česar tehnično ni mogoče zagotoviti informacijske podpore tako, da bi Telekom Slovenije avtomatsko zaznal klic uporabnika univerzalne storitve ter da bi mu tako za segment univerzalnih storitev nudil prioriteto podporo.

Agencija razume argumente Telekoma Slovenije, še posebej glede enotne številke in enotne službe za podporo in pomoč uporabnikom ter tehnične in praktične nezmožnosti ločevanja klicev uporabnikov glede na to, ali se prijava napake ali okvare nanaša na storitev nabora iz

univerzalne storitve ali na kakšno drugo storitev, ki jo zagotavlja Telekom Slovenije. Prav tako agencija ugotavlja, da res ni zaznala relevantnega števila uporabniških sporov, ki bi se nanašali na odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom v zvezi z zagotavljanjem univerzalne storitve. V skladu z navedenim se agencija strinja s pripombo Telekoma Slovenije, da bi lahko bila v tem trenutku določitev odzivnega časa za pomoč in podporo uporabnikom v zvezi s storitvami iz nabora univerzalne storitve s splošnim aktom nesorazmerna, zato bo 14. člen predloga splošnega akta črtala. Agencija pa obenem opozarja, da bo v primeru, če bo ugotovila, da je Telekom Slovenije oziroma izvajalec univerzalne storitve do nedopustne mere povečal odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom v zvezi z zagotavljanjem univerzalne storitve, ustrezno ukrepala in po potrebi naknadno spremenila splošni akt in predpisala primeren odzivni čas.

12) 19. člen predloga splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga spremembo naslova člena v »prehodne in končne določbe« ter nov drugi odstavek, ki bo določal, da se statistični parametri kakovosti storitev določeni v tem splošnem aktu pričnejo meriti in beležiti s prvim dnevom naslednjega koledarskega leta. Nadalje Telekom Slovenije predlaga, da obstoječi drugi odstavek 19. člena postane tretji odstavek ter da se k določbi o prenehanju veljavnosti prejšnjega splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve doda izjema v zvezi z določbami, ki opredeljujejo parametre kakovosti, povezanimi z izvajanjem univerzalne storitve, ki se prenehajo uporabljati z zadnjim dnevom koledarskega leta, v katerem začne veljati ta splošni akt. Telekom Slovenije svoj predlog obrazloži s tem, da predlog splošnega akta v 19. členu določa, da le ta začne veljati naslednji dan po objavi v Uradnem listu RS ter da se z dnem uveljavitve tega splošnega akta preneha uporabljati prejšnji Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (ur. l. št. 79/07 in 40/10). 17. člen Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (ur. l. št. 79/07 in 40/10) ter 18. člen predloga splošnega akta določata, da mora izvajalec univerzalne storitve najkasneje do 31. marca za preteklo leto (torej za obdobje od 1.1. do 31.12.) podati podatke po posameznih parametrih kakovosti. Zaradi zagotavljanja kontinuitete ter celovitosti merjenja in beleženja statističnih parametrov kakovosti na celoletni ravni je tako smiselno, da se parametri kakovosti v skladu s Splošnim aktom o kakovosti univerzalne storitve (ur. l. št. 79/07 in 40/10) merijo in beležijo do zadnjega dne v letu začetka veljavnosti novega splošnega akta (torej do 31.12.2013), ter da se parametri kakovosti v skladu z novim splošnim aktom merijo in beležijo od prvega dne naslednjega koledarskega leta (1.1.2014).

Agencija se strinja s pripombo Telekoma Slovenije, tako da se bo predmetni člen splošnega akta glasil:

»18. člen (prehodne in končne določbe)

- (1) Ta splošni akt začne veljati naslednji dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.
- (2) Določbe tega splošnega akta, ki opredeljujejo merjenje ter beleženje parametrov kakovosti storitev, povezanih z izvajanjem univerzalne storitve, se pričnejo uporabljati s 1.1.2014.
- (3) Z dnem uveljavitve tega splošnega akta se preneha uporabljati Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 79/07 in 40/10), z izjemo določb, ki



opredeljujejo merjenje ter beleženje parametrov kakovosti storitev, povezanih z izvajanjem univerzalne storitve, ki se prenehajo uporabljati s 1.1.2014.«

Direktor
Franc Dolenc