

PREDLOG

Na podlagi tretjega odstavka 172. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012), izdaja direktor Agencije

Priporočilo o pogodbenih razmerjih med operaterji v medsebojnih pogodbenih razmerjih in pogodbenih razmerjih med njimi in končnimi uporabniki

I. Namen priporočila

1. V skladu s 34. točko 3. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012; v nadaljevanju: zakon) je naročnik ali naročnica vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev. Iz navedenega izhaja, da je z vidika končnih uporabnikov pomembno, s kom je končni uporabnik v pogodbenem razmerju. V zakonu je opredeljeno, kakšne so dolžnosti vsakega operaterja, ki zagotavlja javna telefonska omrežja, oziroma operaterja, ki izvaja javno dostopne telefonske storitve, in na kakšen način mora te obveznosti zagotavljati (tako glede klicev na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, številko policije »113« in enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok »116 000«, prenosljivosti števil, kot tudi ostalih obveznosti po zakonu).

2. Na slovenskem trgu elektronskih komunikacij se agencija srečuje s primeri, ko zagotavlja javna komunikacijska omrežja en operater, drug operater pa preko tega omrežja izvaja javne komunikacijske storitve.

3. Agencija ugotavlja, da prihaja pri pogodbenih razmerjih med izvajalci javno dostopnih med izvajalci javnih komunikacijskih storitev, operaterji javnih komunikacijskih omrežij in končnimi uporabniki do pogodbenih neskladij z določbami zakona, nejasnih razmerij med pogodbenimi strankami in podobno.

4. Namen tega priporočila je pojasniti operaterjem, na kakšen način urediti pogodbeni razmerja med pogodbenimi strankami skladno z zakonskimi zahtevami, tako da bo v naročniški pogodbi jasno in nedvoumno zapisano, kdo izvaja javne komunikacijske storitve, kdo zagotavlja javna komunikacijska omrežja in dostop za izvajanje javnih komunikacijskih storitev in za kaj prevzema odgovornost v skladu z zakonskimi zahtevami. Obenem agencija skrbi tudi za ponudbo storitev po meri končnih uporabnikov. Agencija želi v luči slednjega končnim uporabnikom omogočiti dostop do in uporabo komunikacijskih storitev in javnih komunikacijskih omrežij, bodisi v paketni ponudbi enega operaterja, bodisi v paketni ponudbi različnih operaterjev.

Zlasti za končne uporabnike na ruralnih območjih je izjemnega pomena možnost zagotavljanja javnih komunikacijskih storitev kot so na primer širokopasovni dostop do interneta, IP telefonija in televizija kljub temu, da operater, ki zagotavlja elektronsko komunikacijsko omrežje, ne ponuja tudi javnih komunikacijskih storitev.

II. Uporabljeni izrazi

1. Agencija je neodvisen regulativni organ, katere pristojnosti, organizacijo in delovanje določa Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12; v nadaljnjem besedilu: zakon).

2. Končni uporabnik ali končna uporabnica (v nadaljevanju: končni uporabnik) je uporabnik, ki ne zagotavlja javnih komunikacijskih omrežij ali javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev.

3. Uporabnik ali uporabnica (v nadaljevanju: uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve.
4. Naročnik ali naročnica (v nadaljevanju: naročnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev.
5. Operater je operater omrežja oziroma izvajalec storitve. Fizična ali pravna oseba, ki omogoča brezplačen dostop do interneta in pri tem nima pridobitnega namena ter zagotavljanje dostopa do interneta ni del njene pridobitne dejavnosti, ni operater.
6. Operater omrežja je fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja javno komunikacijsko omrežje ali pripadajoče zmogljivosti, ali je obvestila pristojni regulativni organ o nameravanem zagotavljanju javnega komunikacijskega omrežja ali pripadajočih zmogljivosti.
7. Izvajalec storitve je fizična ali pravna oseba, ki izvaja javno dostopno elektronsko komunikacijsko storitev, ali je obvestila pristojni regulativni organ o nameravanem izvajanju javno dostopne elektronske komunikacijske storitve.
8. Preprodajalec javne komunikacijske storitve (v nadaljevanju: preprodajalec storitve) je operater, ki preprodaja storitev drugega operaterja kot svojo storitev in do naročnika nastopa kot izvajalec storitve. S končnimi uporabniki sklepa naročniške pogodbe v svojem imenu in za svoj račun, pri čemer javno komunikacijsko storitev ponuja pod svojo blagovno znamko in zanjo končnim uporabnikom izdaja račune. Operater preprodajalec je dolžan zagotavljati vse zakonske obveznosti operaterja.
9. Posrednik javne komunikacijske storitve (v nadaljevanju: posrednik storitve) je operater, ki posreduje pri prodaji storitve drugega operaterja pri čemer iz pogodbe z naročnikom nedvoumno izhaja, da je izvajalec storitve drug operater. S končnimi uporabniki sklepa naročniške pogodbe v imenu in za račun izvajalca storitve, pri čemer lahko za javno komunikacijsko storitev končnim uporabnikom izdaja račune. Posrednik storitve nima obveze zagotavljati tistih zakonskih obveznosti, ki se nanašajo na javno komunikacijsko storitev, ki jo izvaja drugi izvajalec storitve in ki je tudi za to storitev dolžan zagotavljati vse zakonske obveznosti operaterja.
10. Ostali izrazi imajo enak pomen kot v zakonu, če iz besedila priporočila ne izhaja drugače.

III. Uporaba priporočila

1. Priporočilo se nanaša na vse operaterje, še posebno na:
- operaterje, ki so v uradni evidenci operaterjev javnih komunikacijskih omrežij oziroma javnih komunikacijskih storitev agencije (v nadaljevanju: uradna evidenca operaterjev) registrirani kot operaterji javnega komunikacijskega omrežja (in so lahko tudi izvajalci določenih javnih komunikacijskih storitev) in bi želeli v svojo ponudbo vključiti tudi javne komunikacijske storitve, ki jih sami ne izvajajo;
 - operaterje, ki so v uradni evidenci operaterjev registrirani kot izvajalci javnih komunikacijskih storitev in bi želeli svoje storitve izvajati preko javnih komunikacijskih omrežij drugih operaterjev, ki so registrirani kot operaterji teh omrežij.
2. V prejšnjem odstavku navedeni operaterji na trgu medsebojno sklepajo pogodbeno razmerja, pri čemer lahko operaterji omrežja nastopajo v vlogi posrednika oziroma preprodajalca storitve. V primeru, da operater omrežja nastopa v vlogi posrednika storitve, ohrani drugi operater vlogo izvajalca storitve na maloprodajnem nivoju. V primeru, da operater omrežja nastopa v vlogi preprodajalca storitve, pa drugi operater prevzame vlogo izvajalca storitve na veleprodajnem nivoju.

IV. Usposabljanje

Operaterji naj zagotovijo, da so vsi njihovi predstavniki ustrezno usposobljeni in seznanjeni z vsemi predpisanimi postopki, pravili, obveznostmi in s tem priporočilom ter delujejo skladno z njimi.

V.

Zagotavljanje informacij med operaterji

1. Na trgu elektronskih komunikacij mora potekati ažurna, nemotena in transparentna komunikacija med izvajalcem storitve in posrednikom oziroma preprodajalcem storitve v zvezi z vsemi postopki, pravili in obveznostmi, ki zagotavljajo nemoteno delovanje javnega komunikacijskega omrežja, nemoteno zagotavljanje dostopa do javnih komunikacijskih storitev in nemoteno delovanje javnih komunikacijskih storitev.

2. Operaterji naj bodo pripravljeni na hitro in učinkovito reševanje težav končnih uporabnikov v primeru njihovih pritožb v zvezi z slabim delovanjem ali nedelovanjem javne komunikacijske storitve oziroma javnega komunikacijskega omrežja.

3. Operaterji naj vpeljejo informacijski sistem, ki jim bo pomagal čim hitreje ugotoviti, ali je težava povezana z zagotavljanjem javnega komunikacijskega omrežja, ali je povezana z dostopom za izvajanje javnih komunikacijskih storitev oziroma z izvajanjem javnih komunikacijskih storitev, ali pa je posledica dejavnikov, ki so v domeni končnega uporabnika. Komunikacija med operaterji naj poteka s ciljem odpravljanja napak v najkrajšem možnem času in na način, da bo končni uporabnik čim prej prejel ustrezno storitev.

4. Operaterji se morajo zavedati odgovornosti in vseh posledic v primeru nedelovanja javnih komunikacijskih storitev, še zlasti prekinjenega dostopa do in uporabe številka za klice v sili (enotna evropska telefonska številka za klice v sili »112« in številka policije »113«) in za klice na enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok »116 000«.

VI.

Pogodbeni odnosi med operaterji

1. Operaterja naj med seboj skleneta (odvisno od poslovnega modela, kot so opredeljeni v III. točki tega priporočila) pogodbo o posredovanju oziroma pogodbo o preprodaji javnih komunikacijskih storitev.

2. S pogodbo iz prejšnjega odstavka naj se operaterja dogovorita najmanj naslednje:

- ali bo operater omrežja s končnimi uporabniki sklepal pogodbe v svojem imenu in za svoj račun (preprodajalec storitve) ali bo pogodbe sklepal v imenu in za račun izvajalca storitev (posrednik storitve);
- kateri operater in v čigavem imenu bo izstavljal končnim uporabnikom račune in kateremu operaterju bodo ti računi plačljivi, pri čemer morajo biti v primeru preprodajalca računi plačljivi preprodajalcu, v primeru posrednika storitve pa najmanj enemu izmed obeh operaterjev, ki ga sporazumno določita operaterja sama;
- da bo operater, ki uporabniku izda račun, tudi naslov za pomoč končnim uporabnikom, prijavo napak in ugovore, drugi operater pa mora končnega uporabnika, katerega prijavo napake ali ugovor je prejel, nemudoma usmeriti na ustrezen naslov ali posredovati ustrezne informacije o postopku reševanja prijave napake ali ugovora.

3. Delitev odgovornosti med operaterjema po zgornjih alinejah mora biti jasno razvidna iz naročniške pogodbe, vključno z vsemi potrebnimi informacijami glede ugovorov zoper račune in prijave napak.

4. Operaterji naj v pogodbah o posredovanju oziroma preprodaji javnih komunikacijskih storitev jasno in nedvoumno določijo:

- postopek sklepanja pogodb s končnimi uporabniki;
- medsebojno sodelovanje z opredelitvijo postopkov in pogojev zagotavljanja javnih komunikacijskih omrežij, dostopa za izvajanje javnih komunikacijskih storitev in izvajanja javnih komunikacijskih storitev;
- navodila, na podlagi katerih se izvajajo postopki med pogodbenima strankama (na primer: postopek preverjanja možnosti vzpostavitve javne komunikacijske storitve, naročanja, sklenitve naročniškega razmerja, priključitve, zagotavljanja servisa in popravila terminalske opreme, nadomestil in povračil za storitve, ki niso izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo, zaračunavanja, izključitve, obveščanja o nameravanih spremembah pogojev, odpovedi pogodbenega razmerja in drugo);

- način reševanja sporov na ravni naročnik/končni uporabnik – izvajalec javne komunikacijske storitve – posrednik oziroma operater, ki izvaja storitev na veleprodajnem nivoju - preprodajalec storitve ter pristojnosti agencije v zvezi s tem, vse skladno z določbami zakona;
- vse pogodbene obveznosti in odgovornosti obeh operaterjev, ki so tudi zakonsko opredeljene, vključno z zagotavljanjem klicev na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, številko policije »113« in enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok »116 000«, ter vključitvijo končnih uporabnikov v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo;
- ravnanja in postopke v primeru nedelovanja javnih komunikacijskih storitev, še zlasti omejenega ali prekinjenega dostopa do in uporabe števil za klice v sili (»112« in »113«) in enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok »116 000« ter glede zagotavljanja informacije o številki in lokaciji kličočega v skladu z četrtem odstavkom 134. člena zakona;
- postopke medsebojnega obveščanja in obveščanja končnih uporabnikov o predvidenih in nepredvidenih omejitvah in prekinitvah delovanja omrežja oziroma storitev, ki naj se izvajajo učinkovito in hitro;
- zavezo operaterja, ki bo pri izvajanju pogodbe obdeloval osebne podatke naročnikov drugega operaterja, da bo z njimi ravnal v skladu z določili zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov in jih uporabljal izključno za namene, opredeljene v zakonu ter izvajal organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki ter preprečujejo njihovo slučajno ali namerno nepooblaščen uničevanje, sprememba, izguba in nepooblaščen obdelava.

VII.

Izpolnjevanje zakonskih obveznosti operaterjev

1. Skladno z zakonom mora biti vsak operater registriran v uradni evidenci operaterjev agencije. Pred začetkom ali spremembo zagotavljanja javnih komunikacijskih omrežij oziroma izvajanja javnih komunikacijskih storitev mora operater obvestiti agencijo v pisni obliki. Operater se registrira za nabor tistih javnih komunikacijskih storitev, ki jih izvaja, oziroma tistih javnih komunikacijskih omrežij, ki jih zagotavlja.

2. V skladu z 66. členom zakona agencija dodeli elemente oštevilčenja neposredno (t.j. primarno) registriranemu operaterju. V skladu z določilom sedmega odstavka 66. člena zakona pa lahko operaterji te dodeljene številke na podlagi pravnega posla odplačno dodelijo (t.j. sekundarno) v uporabo drugim registriranim izvajalcem storitev, pri čemer pa lahko zaračunajo le dejanske stroške.

3. V skladu s prvim odstavkom 3. člena Splošnega akta o prenosljivosti števil so vsi operaterji javno dostopnih telefonskih omrežij oziroma izvajalci javno dostopnih telefonskih storitev, kakor tudi operaterji prenosnih omrežij, ki posredujejo notranje oziroma mednarodne klice, dolžni prilagoditi svoja omrežja, tako da slednja omogočajo prenosljivost števil, ter jih razvijati in izboljševati v skladu z naraščanjem števila prenesenih števil.

4. Obveznosti glede klicev v sili, opredeljene v zakonu (134. in 201. člen), Pravilniku o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (Uradni list RS, št. 53/09) in v Splošnem aktu o preglednosti in objavi informacij (2a. člen; Uradni list RS, št. 96/04 in št. 59/08), so dolžni zagotavljati vsi operaterji, tako javnega telefonskega omrežja kot tudi javno dostopnih telefonskih storitev. V nadaljevanju so našteje nekatere izmed teh obveznosti in načini njihovega izvajanja:

- operaterji morajo uporabnikom javno dostopnih telefonskih storitev, vključno z uporabniki javnih telefonskih govorilnic, zagotoviti brezplačni dostop do števil za klice v sili (»112« in »113«) in enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok »116 000«;
- čas in načini zagotavljanja storitve klica na enotno evropsko številko za klice v sili »112« morajo biti v skladu z 134. členom zakona in Pravilnikom o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«;
- operaterji morajo zagotoviti kakovost storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili (»112« in »113«), ki ustreza predpisanim parametrom v Pravilniku o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«;
- odgovornost vsakega operaterja je, da sam ali s pomočjo drugih, izvaja meritve parametrov kakovosti in se s tem prepriča, da svojim naročnikom zagotavlja predpisano kakovost storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili (»112« in »113«);

- operaterji so dolžni agenciji posredovati poročila o kakovosti in implementaciji enotne evropske telefonske številke za klice v sili (»112« in »113«);
- za posrednika oziroma preprodajalca storitve lahko pripravi zakonsko zahtevane podatke in poročila izvajalec storitve oz. operater, ki za preprodajalca storitve izvaja storitev na veleprodajnem nivoju. Posrednik oziroma preprodajalec storitve mora s podpisom odgovorne osebe in žigom potrditi, da se z njimi strinja in zanje odgovarja;
- operaterji so dolžni ažurno, jasno in nedvoumno seznaniti končnega uporabnika z omejitvami storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili (»112« in »113«), zlasti glede zagotavljanja informacije o lokaciji kličočega v skladu z 2a. členom Splošnega akta o preglednosti in objavi informacij.

VIII.

Zagotavljanje informacij končnim uporabnikom

1. Med operaterjema (izvajalcem storitve in posrednikom oziroma operaterjem, ki izvaja storitev na veleprodajnem nivoju in preprodajalcem storitve) in končnim uporabnikom naj poteka ažurna, nemotena in transparentna komunikacija v zvezi z vsemi postopki, pravili in obveznostmi, ki zagotavljajo nemoteno delovanje javnega komunikacijskega omrežja, nemoteno zagotavljanje dostopa do javnih komunikacijskih storitev in nemoteno delovanje javnih komunikacijskih storitev.

2. V primeru, ko je v komunikacijo vključenih več akterjev, naj bodo že v naročniški pogodbi jasno določeni postopki in obveznosti zagotavljanja informacij končnim uporabnikom, in sicer tako za primere, ko operater končnega uporabnika obvešča samoiniciativno, kot za primere, ko končni uporabnik poizveduje neposredno pri operaterju. Operaterja naj zagotovita, da bodo predpisani postopki jasni, obrazloženi ter objavljeni na njunih spletnih straneh oziroma v drugem predstavitvenem materialu na vidnem mestu ter naj obenem zagotovita, da so končnemu uporabniku obrazloženi ob sklenitvi naročniške pogodbe. Informacije naj bodo kar se da jasne, pravilne, pregledne, ažurne in celovite.

3. Končni uporabnik mora biti nedvoumno obveščen, s katerim operaterjem in na kakšen način naj stopi v kontakt, da bi pridobil želeno informacijo.

IX.

Dodani členi v naročniških pogodbah

1. V naročniških pogodbah naj operaterji dodajo določbe, v katerih bodo jasno definirali odnose in razmerja med končnim uporabnikom, izvajalcem storitve in posrednikom oziroma preprodajalcem storitve. Kljub temu, da so nekateri odnosi že opisani v zakonu, naj jih operaterji za končne uporabnike posebej poudarijo in opredelijo.

2. Definicije odnosov iz prejšnjega odstavka naj se še posebej osredotočijo na:

- jasno in nedvoumno informiranost naročnika/končnega uporabnika o tem, kateremu operaterju je s sklenitvijo pogodbe zavezan in kdo mu zagotavlja posamezne storitve na maloprodajnem nivoju;
- prijavo napak, reklamacije in ugovore zoper račune;
- reševanje sporov;
- zavezo operaterja, ki bo pri izvajanju pogodbe obdeloval osebne podatke naročnikov drugega operaterja, da bo z njimi ravnal v skladu z določili zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov in jih uporabljal izključno za namene opredeljene v zakonu ter izvajal organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki ter preprečujejo njihovo slučajno ali namerno nepooblaščen uničevanje, sprememba, izguba in nepooblaščen obdelava.

X.

Reševanje sporov in pristojnosti agencije v primerih kršenja pogodbenih razmerij med operaterji in končnimi uporabniki

V postopku reševanja sporov po 142., 217., 218 in 219. zakona bo agencija pri svojem odločanju poleg vseh z zakonom in podzakonskimi akti predpisanih ravnanj operaterja upoštevala tudi morebitno ravnanje operaterja v skladu s tem priporočilom.

XI.
Spremljanje izvajanja priporočila

1. Operaterji naj v največji meri sodelujejo z agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. To vključuje redno zagotavljanje primernih pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila na lastno iniciativo in vedno, kadar agencija taka pojasnila zahteva.
2. Agencija lahko nadzira izvajanje tega priporočila z zahtevami po posredovanju informacij skladno s 201. členom in 221. členom zakona.

XII.
Obveščanje končnih uporabnikov, da operater ravna v skladu s priporočilom

Operaterji naj se v postopku prodaje svojih storitev in produktov sklicujejo na to priporočilo in naj končnim uporabnikom na svojih spletnih straneh z ustrežno povezavo zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila ali pa naj ga objavijo na svojih spletnih straneh.

XIII.
Končni določbi

1. To priporočilo prične veljati naslednji dan po objavi na spletni strani agencije.
2. Z dnem uveljavitve tega priporočila preneha veljati Priporočilo o pogodbenih razmerjih med operaterji elektronskih komunikacijskih omrežij, operaterji posredniki oziroma operaterji preprodajalci in izvajalci javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev ter končnimi uporabniki (Uradni list RS, št. 107/2009)