

**APEK****Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije**

Stegne 7, p. p. 418

1000 Ljubljana

telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01

e-naslov: info.box@apek.si, http://www.apek.si

davčna št.: 10482369

Analiza potrebe za pripravo Splošnega akta po 138. členu Zakona o elektronskih komunikacijah

Zakon o elektronskih komunikacijah (Ur.l. RS, št. 109/2012, v nadaljevanju ZEKom-1) v 138. členu določa, da v primeru, če na podlagi posvetovanja z zainteresirano javnostjo ugotovi, da na celotnem ozemlju Republike Slovenije ali na njegovem delu ni zadostnega zagotavljanja spodaj naštetih zmogljivosti oziroma upoštevanja obveznosti, lahko s splošnim aktom predpiše, da morajo operaterji, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve oziroma dostop do javnega komunikacijskega omrežja:

1. omogočiti tonsko izbiranje oziroma prikaz identitete kličočega priključka, če je to tehnično in ekonomsko izvedljivo,
2. omogočiti vse ali le nekatere izmed možnosti za nadzor stroškov iz sedmega odstavka 120. člena tega zakona, vključno z možnostmi za nadzor stroškov za podatkovne storitve,
3. upoštevati obveznosti iz 122. člena tega zakona.

Agencija je za potrebe ugotavljanja stanja na trgu vsem operaterjem, ki so v uradno evidenco vpisani kot operaterji, posredovala vprašalnik št. 0073-33/2013/1 z dne 13.5.2013.

Agencija je prejela odgovore 94 operaterjev, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve.

Tabela 1: Seznam operaterjev, ki so odgovorili na vprašalnik

Operater	Naslov	Poštna št.	Pošta
7E d.o.o.	Kidričeva ulica 3	3000	Celje
AKTON d.o.o.	Dunajska cesta 9	1000	Ljubljana
ALSTAR, d.o.o.	Kamenškova ulica 1	2000	Maribor
AMIS, d.o.o.	Tržaška 85	2000	Maribor
ARIO, d.o.o.	Partizanska cesta 37	2000	Maribor
AT & T d.o.o.	Trg republike 3	1000	Ljubljana
AVISION d.o.o. Portorož	Obala 114	6320	Portorož
AVTENTA, d.o.o.	Stegne 19	1000	Ljubljana
BBTEL, d.o.o.	Belingerjeva ulica 2	2352	Selnica ob Dravi
BT Globalne storitve, d.o.o.	Cesta v Mestni log 1	1000	Ljubljana
CATV RADLJE-VUHRED d.o.o.	Mariborska cesta 4	2360	Radlje ob Dravi
CATV SELNICA RUŠE d.o.o.	Mariborska cesta 25	2352	Selnica ob Dravi
COMPATEL Ltd	6th Floor, 94 Wigmore Street	W1U 3RF	London
DARS d.d.	Ulica XIV. divizije 4	3000	Celje

DEBITEL d.d., Ljubljana	Železna cesta 18	1000	Ljubljana
DEM d.o.o.	Obrežna 170	2000	Maribor
Detel Global, d.d.	Pot za Brdom 102	1000	Ljubljana
DRUŠTVO ZA RAZVOJ KABELSKO DISTRIBUCIJSKEGA SISTEMA ČRNA NA KOROŠKEM	Center 101	2393	Črna na Koroškem
ELCATEL, d.o.o.	Levstikova ulica 7	6330	PIRAN - PIRANO
ELEKTRO TURNŠEK, d.o.o., Celje	Mariborska 86	3000	Celje
ELSAT d.o.o.	Nazorjeva ulica 13	9252	Radenci
ELSTIK d.o.o.	Novi dom 4	1430	Hrastnik
ELTA d.o.o.	Prešernova cesta 4a	6310	Izola
EQUANT d.o.o.	Železna cesta 18	1000	Ljubljana
EVJ Elektroprom d.o.o.	Loke pri Zagorju 22	1412	Kisovec
GVO, d.o.o.	Cigaletova ulica 10	1000	Ljubljana
IGOR KAJTNA S.P.	Koreninova ulica 12a	1000	Ljubljana
IKT, d.o.o.	Jamnikova ulica 2	2342	Ruše
INATEL d.o.o. Ljubljana	Ribniška ulica 31	1000	Ljubljana
INFOMEDIA d.o.o.	Jerebova ulica 3	8000	Novo mesto
INTEL, ŠETINC BRANKO S.P.	Ul. Prvih borcev 28a	8250	Brežice
Iskra Sistemi, d.d.	Stegne 21	1000	Ljubljana
IZI mobil d.d.	Stegne 11 B	1000	Ljubljana
JAVNA RAZSVETLJAVA d.d.	Litijska cesta 263	1261	Ljubljana- Dobrunje
K K S Radeče, d.o.o.	Cesta za gradom 4 a	1433	Radeče
KABEL TV d.o.o.	Dobriša vas 3	3301	Petrovče
KABELSKA TELEVIZIJA APAČE	Apače 36	9253	Apače
KABELSKA TELEVIZIJA RADENCI	Prisojna cesta 4a	9252	Radenci
KaTe Nova Gorica	Erjavčeva ulica 2	5000	Nova Gorica
KATV BOVŠKE, Bovec	Trg golobarskih žrtev 8	5230	Bovec
KATV LIVADE, d.o.o.	Veluščkova ulica 8	6310	Izola
KA-TV TOLMIN	Prešernova ulica 4	5220	Tolmin
KKS Ptuj d.o.o.	Slovenski trg 1	2250	PTUJ
KKS VUZENICA d.o.o.	Sejmarska ulica 2	2367	Vuzenica
KOSTAK d.d.	Leskoška cesta 2a	8270	Krško
KRS LENART d.o.o.	Nikova ulica 9	2230	Lenart v Slov. goricah
KTV DRAVOGRAD d.o.o.	Meža 143	2370	Dravograd
LUNA-NET d.o.o.	Ulica heroja Mohorja 30	9220	Lendava
M3 - NET d.o.o.	Stegne 7	1000	Ljubljana
MAXTEL d.o.o., Ljubljana	Ukmarjeva ulica 2	1000	Ljubljana
METALING d.o.o.	Krakovo 11	1433	Radeče
MK-institut d.o.o.	Jiršovci 072	2253	Destrnik
NOVATEL d.o.o.	Mariborska cesta 88	3000	Celje
Pantel International d.o.o.	Železna cesta 8a	1000	Ljubljana
PERIGON d.o.o.	Vojkova 58	1000	Ljubljana

POLANS d.o.o.	Hotovlja 78a	4223	Poljane nad Škofjo Loko
ROMAN GOROPEČNIK S.P.	Savska cesta 40a	1230	Domžale
RTV SLOVENIJA	Kolodvorska 2	1000	Ljubljana
SANMIX d.o.o. Cerknica	Brestova ulica 6	1380	Cerknica
SENG d.o.o.	Erjavčeva ulica 20	5000	Nova Gorica
SENSOLINK d.o.o.	Peričeva ulica 23	1000	Ljubljana
SGN d.o.o.	Tivolska 50	1000	Ljubljana
SI.MOBIL d.d.	Šmartinska cesta 134b	1000	Ljubljana
SISTEM - TV d.o.o.	Obala 114	6320	Portorož
SKYLINE d.o.o.	Celovška cesta 150	1000	Ljubljana
SOFTNET d.o.o.	Borovec 2	1236	Trzin
Stelkom d.o.o.	Špruha 19	1236	Trzin
STUDIO PROTEUS, d.o.o., Postojna	Cesta v Staro vas 2	6230	Postojna
SŽ - Infrastruktura, d.o.o.	Kolodvorska ulica 11	1000	Ljubljana
T - 2 d.o.o.	Verovškova ulica 064a	1000	Ljubljana
TA mreža d.o.o.	Leskoškova cesta 2	1000	Ljubljana
TELEKOM SLOVENIJE, d.d.	Cigaletova ulica 15	1000	Ljubljana
TELEKOMUNIKACIJE MARJAN MARKELJ S.P.	Tomšičeva ulica 12	1370	Logatec
Telemach d.o.o.	C. Ljubljanske brigade 021	1000	Ljubljana
Telemach Pobrežje d.d.	Cankarjeva ulica 6	2000	Maribor
Telemach Rotovž d.d.	Cankarjeva ulica 6	2000	Maribor
Telemach Tabor d.d.	Cankarjeva ulica 6	2000	Maribor
Telemach Tezno d.d.	Cankarjeva ulica 6	2000	Maribor
TELES, d.o.o.	Vilharjeva cesta 35	6250	Ilirska Bistrica
TELETECH d.o.o.	Poljska ulica 6	2000	Maribor
TERRA IN d.o.o.	Polšnik 28	1272	Polšnik
TIWS II, podružnica v Sloveniji	Cesta v Mestni log 88a	1000	Ljubljana
TMG d.o.o.	Pesnica pri Mariboru 37	2211	Pesnica pri Mariboru
TRNOVEC MILAN S.P.	Srednja vas pri Polh. Grad. 4	1355	Polhov Gradec
TS RPL d.d.	Pohorska ulica 9	2000	Maribor
T-Systems d.o.o.	Cesta v Mestni log 88a	1000	Ljubljana
TUŠMOBIL d.o.o.	Brnčičeva ulica 49	1231	Ljubljana-Črnuče
Unitel d.o.o.	Ukmarjeva ulica 2	1000	Ljubljana
VAHTA d.o.o.	Gorjansko 32	6223	Komen
VALTEL d.o.o.	Boletina 4	3232	Ponikva
VOXBONE SA	Avenue Louise 489, Claus building	1050	Bruxelles
VOX-MUNDI d.o.o.	Slivje 2	8312	Podbočje
ZAVOD KABELSKÉ TELEVIZIJE, NHM SEVNICA	Trg svobode 13a	8290	Sevnica
Zavod KTV NA JAMI, Ljubljana	Vodnikova cesta 5	1000	Ljubljana

V nadaljevanju je agencija analizirala odgovore operaterjev, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve končnim uporabnikom na maloprodajnem trgu.

V nadaljevanju agencija navaja povzetek prejetih odgovorov na navedeni vprašalnik. Pri tem je agencija upoštevala število naročnikov, ki so pri operaterjih, ki zagotavljajo določeno dodatno zmogljivost oziroma obveznost in jih primerjala s številom vseh naročnikov pri operaterjih, ki so odgovorili na predmetni vprašalnik. Tako so v nadaljevanju predstavljeni deleži vseh naročnikov v Republiki Sloveniji, ki jim je zagotovljena določeno dodatno zmogljivost oziroma obveznost. Podatke o točnem številu naročnikov je agencija pridobila direktno od operaterjev na podlagi poslanega vprašalnika št. 0073-33/2013/101 z dne 10.6.2013, saj bi lahko pri upoštevanju razpoložljivih podatkov, ki jih ima agencija zbrane na podlagi četrtnih in letnih vprašalnikov lahko zgodilo, da bi se posamezni podatki podvajali in tako ne bi odražali pravega stanja na trgu.

Iz prejetih odgovorov operaterjev je razvidno, da je 99.3% naročnikov omogočeno tonsko izbiranje oziroma prikaz identitete kličočega priključka.

V zvezi z zagotavljanjem možnosti za nadzor stroškov iz sedmega odstavka 120. člena ZEKom-1 agencija na podlagi prejetih odgovorov operaterjev ugotavlja, da je omogočeno:

osnovna stopnja razčlenitve računa	99.3% naročnikom
razčlenitev računa v skladu s 121. členom ZEKom-1	63.1% naročnikom
brezplačno selektivno zaporo izhodnih klicev ali premijskih SMS ali MMS, ali drugih vrst podobnih aplikacij, za preprečitev klicev ali premijskih SMS ali MMS ali drugih vrst podobnih aplikacij določene vrste ali klicev na določeno vrsto števil	69.7% naročnikom
predplačniški sistem za plačilo dostopa do javnega komunikacijskega omrežja in uporabe javno dostopnih telefonskih storitev za potrošnike	54.8% naročnikom
obročno odplačevanje priključnine na javno komunikacijsko omrežje	16.0% naročnikom
na zahtevo naročnika informacije o drugih nizko cenovnih tarifah	58.3% naročnikom
druge načine za nadzor izdatkov za javno dostopne telefonske storitve, vključno z brezplačnimi opozorili v primeru nenavadnih in prekomernih vzorcev porabe	68.5% naročnikom

Pri tem je osnovna stopnja razčlenitve računa glede na spodnje elemente omogočena naslednjemu deležu naročnikov:

Obračunsko obdobje	11.0% ¹
Priključnina	99.2%
Naročnina	99.4%
Vrsta in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil (na primer: video na zahtevo, Moneta in podobni produkti, VOYO, informativne in zabavne vsebine (SMS klubi), storitve v oblaku...);	98.8%
Število klicev, trajanje teh klicev, število obračunskih enot in znesek, ločeno	

¹ Na to vprašanje niso odgovorili vsi operaterji temveč le dobrih 7% operaterjev, pri čemer pa je bil odgovor v vseh primerih pritrdilen

za:	
- klice v lastnem omrežju, - klice v druga mobilna omrežja, - klice v druga fiksna omrežja, - mednarodne klice, - klice na storitve z dodano vrednostjo, - prenos podatkov;	91.9% 91.7% 91.7% 91.7% 91.7% 86.1%
Vrsta in znesek za druge opravljene storitve ter vsa druga plačila v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun;	98.9%
Skupni znesek računa	99.5%

99.5% naročnikom je osnovno razčlenitev računa s strani njihovega operaterja zagotovljena brezplačno.

Poleg tega je iz odgovorov operaterjev razvidno tudi, da pri omejitvah oziroma odklopih iz razlogov na strani naročnika, pri 64.6% naročnikov operaterji ravnaajo v skladu s 122. členom ZEKom-1.

Glede na odgovore operaterjev je moč razbrati, da bo navedeno pod enakimi pogoji, v enakem obsegu in na enak način, kot do sedaj, s strani operaterjev zagotovljeno tudi v prihodnje 99.5% naročnikov.

Agencija na podlagi prejetih odgovorov operaterjev ugotavlja, da so večini naročnikov zagotovljene zmogljivosti in obveznosti kot jih predvideva 138. člen ZEKom-1 v kombinaciji z 120. in 121. ZEKom-1.

Predhodno pridobljena mnenja v zvezi s pripravo Splošnega akta po 138. členu ZEKom-1

Agencija je v okviru odgovora na zaprosilo za mnenje glede možnosti za končne uporabnike za nadzor stroškov (razčlenitve računa), dopis z dne 6.5.2013, od Zveze potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju: ZPS) pridobila predlog, da z namenom izboljšanja varstva potrošnikov skladno s 138. členom ZEKom-1 predpiše, da morajo vsi operaterji upoštevati obveznosti iz 122. člena ZEKom-1. ZPS namreč na podlagi sporov med potrošniki in operaterji ugotavlja, da v določenih primerih operater v škodo potrošnika naročnika ne pošlje pravočasno oziroma na pravičen način opomina o zapadlih obveznostih in ne omeji dostopa do svojih storitev. V takem primeru operater v pritožbenem postopku svojo »neaktivnost«, katere posledica je znatno povečanje potrošnikovega dolga, opravičuje s tolmačenjem svojih splošnih pogojev, češ da ni dolžan ukrepati (opomin, odklop), ampak ima kot operater le možnost ukrepanja. Po mnenju ZPS bodo takšni spori odpravljeni, če bo agencija s splošnim aktom naložila vsem operaterjem, ki omogočajo dostop do javnega komunikacijskega omrežja, upoštevane obveznosti iz 122. člena ZEKom-1. ZPS poleg tega predlaga, da se poleg obveznosti nadzora v obliki razčlenitve računa določi tudi obvezno zagotavljanje brezplačne selektivne zapore za vse operaterje, kot je opredeljeno v 2. točki 7. odstavka 120. člena ZEKom-1.

Zaključek o primernosti priprave Splošnega akta na podlagi 138. člena ZEKom-1

Agencija na podlagi vsega napisanega ugotavlja, da večina operaterjev na trgu svojim naročnikom zagotavlja dodatne zmogljivosti in obveznosti 138. člen ZEKom-1 v kombinaciji z 120., 121. in 122. ZEKom-1 in da je to zagotovljeno večinskemu deležu naročnikov. Pri tem pa operaterji navajajo, da bo to s strani teh operaterjev pod enakimi pogoji, v enakem

obsegu in na enak način, kot do sedaj zagotovljeno tudi v prihodnje. Poleg tega je na maloprodajnem trgu elektronskih komunikacij vzpostavljena konkurenca med operaterji na podlagi katere imajo končni uporabniki možnost izbire med različnimi operaterji, pri čemer ključno vlogo igrajo cena, kvaliteta in vrsta storitve. Agencija zato ugotavlja, da je pričakovati, da bo v prihodnje na trgu prisotnih vedno manj praks kot jih opisuje ZPS, saj si operaterji, ki bodo v konkurenčnem boju želeli ohraniti oziroma pridobiti naročnike, takšnih praks ne bodo mogli privoščiti zaradi vse boljše informiranosti končnih uporabnikov in njihovih možnosti prehoda k drugemu operaterju.

Agencija mora pri opravljanju svojih nalog sprejemati ukrepe, ki morajo biti sorazmerni ciljem, ki jih zasledujejo. Glede na navedeno agencija zaključuje, da ugotovitve do katerih je prišla na podlagi analize stanja na trgu kažejo na to, da niso izpolnjeni pogoji, ki jih za ureditev predmetne problematike s Splošnim aktom predpisuje 138. člen ZEKom-1.

Skladno s tem bo agencija tudi Splošni akt o razčlenjenem računu pripravila na način, da bo obveznost za izdajo osnovne stopnje razčlenitve računa veljala le za operaterja ponudnika univerzalne storitve.

Kljub vsemu navedenemu pa bo agencija redno spremljala stanje na trgu na tem področju in v primeru, da bo ugotovila odstopanja v smeri poslabšanja razmer na trgu za končne uporabnike, takrat na podlagi določil 138. člena ZEKom-1 s splošnim aktom naložila vsem operaterjem obveznost, da morajo:

- omogočiti tonsko izbiranje oziroma prikaz identitete kličočega priključka, če je to tehnično in ekonomsko izvedljivo in/ali
- omogočiti vse ali le nekatere izmed možnosti za nadzor stroškov iz sedmega odstavka 120. člena tega zakona, vključno z možnostmi za nadzor stroškov za podatkovne storitve (tudi z razširitvijo obveznosti iz Splošnega akta o razčlenjenem računu na ostale operaterje na trgu)
- upoštevati obveznosti v zvezi z omejitvami ali odklopitvami iz razlogov na strani naročnika iz 122. člena ZEKom-1.