

PREDLOG

Na podlagi tretjega odstavka 172. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/12), 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. Agencija ugotavlja, da prihaja pri pogodbenih razmerjih med izvajalci javnih komunikacijskih storitev, operaterji javnih komunikacijskih omrežij in končnimi uporabniki do nejasnih razmerij med pogodbenimi strankami in s tem do delovanja v nasprotju z določbami Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/12; v nadaljevanju: zakon). Pogosto se to dogaja, kadar posamezen operater izvaja javno komunikacijsko storitev v javnem komunikacijskem omrežju drugega operaterja, ki v omrežju za lastne končne uporabnike že sam izvaja določene javne komunikacijske storitve. Pri tem gre predvsem za izvajanje javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji. Zakon sicer določa, kakšne so dolžnosti operaterjev, ki zagotavljajo javna telefonska omrežja, oziroma operaterjev, ki izvajajo javno dostopne telefonske storitve, in načine zagotavljanja obveznosti glede klicev na številke za klice v sili, prenosljivosti telefonskih števil, kakor tudi vseh ostalih obveznosti po zakonu.

2. Namen tega priporočila je operaterjem podati smernice glede urejanja razmerij med pogodbenimi strankami skladno z zakonskimi zahtevami, tako da bo v naročniški pogodbi jasno in nedvoumno opredeljeno, kdo izvaja javne komunikacijske storitve in kdo zagotavlja javna komunikacijska omrežja za kar tudi prevzema odgovornost v skladu z zakonskimi zahtevami. Prav tako je namen tega priporočila pogodbenim strankam podati smernice kako postopati v razmerju do agencije.

II.

Uporabljeni izrazi

1. Agencija je neodvisen regulativni organ, katerega pristojnosti, organizacijo in delovanje določa zakon.

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

3. Uporabnik ali uporabnica (v nadaljevanju: uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno komunikacijske storitve.

4. Naročnik ali naročnica (v nadaljevanju: naročnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno 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 komunikacijsko storitev, ali je obvestila pristojni regulativni organ o nameravanem izvajanju javno komunikacijske storitve.

8. Tretja oseba je fizična ali pravna oseba, ki ni registrirana v uradni evidenci operaterjev kot izvajalec javne komunikacijske storitve, vendar svojo storitev, ki ni javna komunikacijska storitev, ponuja končnim uporabnikom skupaj s storitvijo operaterja, ki je izvajalec te storitve, kot enotno oziroma povezano storitev.

9. Preprodajalec javne komunikacijske storitve (v nadaljevanju: preprodajalec storitve) je operater, ki preprodaja javno komunikacijsko storitev drugega operaterja kot svojo storitev in do naročnika nastopa kot izvajalec storitve. Preprodajalec storitve je dolžan zagotavljati vse zakonske obveznosti, ki se nanašajo na izvajanje te javne komunikacijske storitve.

10. Posrednik javne komunikacijske storitve (v nadaljevanju: posrednik storitve) je operater ali tretja oseba, ki posreduje pri prodaji javne komunikacijske storitve drugega operaterja pri čemer iz pogodbe z naročnikom nedvoumno izhaja, da je izvajalec storitve drugi operater. Posrednik storitve nima obveznosti zagotavljanja tistih zakonskih obveznosti, ki se nanašajo na javno komunikacijsko storitev, ki jo izvaja drugi operater, kateri je za to storitev dolžan zagotavljati vse zakonske obveznosti.

11. Številke za klice v sili so enotna evropska številka za klice v sili 112, številka policije 113, enotna evropska telefonska številka za prijavo pogrešanih otrok 116 000 in vse druge številke, ki so kot take določene v načrtu oštevilčenja.

12. 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 izvajalcev javnih komunikacijskih storitev agencije (v nadaljevanju: uradna evidenca operaterjev) registrirani kot operaterji javnega komunikacijskega omrežja, lahko tudi kot izvajalci določenih javnih komunikacijskih storitev, kateri 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, kateri bi želeli svoje storitve izvajati v javnih komunikacijskih omrežjih drugih operaterjev, ki so registrirani kot operaterji teh omrežij.

2. Priporočilo se smiselno uporablja tudi za razmerja med operaterji javnih komunikacijskih omrežij oziroma izvajalci javnih komunikacijskih storitev ter tretjimi osebami.

3. V prejšnjem odstavku navedeni operaterji oziroma tretje osebe na trgu medsebojno sklepajo pogodbeno razmerja, pri čemer lahko operaterji omrežja nastopajo v vlogi posrednika oziroma preprodajalca storitve, tretje osebe pa samo v vlogi posrednika storitve. V primeru, ko operater omrežja nastopa v vlogi posrednika storitve, ohrani drugi operater vlogo izvajalca storitve. V primeru, ko pa operater omrežja nastopa v vlogi preprodajalca storitve, prevzame vlogo izvajalca storitve od drugega operaterja, ki operaterju omrežja tako dobavlja storitev na veleprodajnem nivoju.

4. Operaterji oziroma tretje osebe naj zaposlene seznanijo s predmetnim priporočilom.

IV.

Zagotavljanje informacij med operaterji oziroma tretjimi osebami

1. Na trgu elektronskih komunikacij mora potekati ažurna, nemotena in transparentna komunikacija med izvajalcem storitve, operaterjem omrežja oziroma tretjo osebo 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 in tretje osebe naj bodo pripravljene 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 zagotovijo zanesljiv 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 tretjih oseb oziroma končnega uporabnika. Komunikacija med operaterji oziroma tretjimi osebami 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.

V.

Pogodbeni odnosi med operaterji oziroma tretjimi osebami

1. Operaterja oziroma operater in tretja oseba naj med seboj skleneta primerno pogodbo, s katero uredita medsebojna razmerja.

2. S pogodbo iz prejšnjega odstavka naj se operaterja oziroma operater in tretja oseba dogovorita o o načinu izvajanja njunega pogodbenega razmerja v odnosu do končnega uporabnika in agencije in sicer naj se dogovorita najmanj:

- ali bo operater oziroma tretja oseba s končnimi uporabniki sklepal pogodbe za javne komunikacijske storitve v svojem imenu in za svoj račun ali bo pogodbe sklepal v imenu in za račun izvajalca storitve oziroma kako drugače
- kateri operater oziroma tretja oseba in v čigavem imenu bo izstavljal končnim uporabnikom račune in kateremu izmed njiju bodo ti računi plačljivi, pri čemer morajo biti vedno plačljivi najmanj enemu, ki ga sama sporazumno določita ;
- kateri operater oziroma tretja oseba bo naslov za pomoč končnim uporabnikom, prijavo napak in ugovore, o čemer mora biti končni uporabnik seznanjen na jasen in zanesljiv način. Pri tem pa mora drugi operater oziroma tretja oseba 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 oziroma operaterjem in tretjo osebo po zgornjih alinejah mora biti jasno razvidna iz naročniške pogodbe oziroma opredeljena v splošnih pogojih poslovanja, vključno z vsemi potrebnimi informacijami glede ugovorov zoper račune in prijave napak.

4. Operaterja oziroma operater in tretja oseba naj v pogodbi o medsebojnem poslovnem sodelovanju s področja ponujanja javnih komunikacijskih storitev jasno in nedvoumno določita obveznosti v razmerju do agencije in do končnih uporabnikov oziroma naročnikov ter nosilca te obveznosti in sicer naj določita najmanj:

- 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 medoperaterskih sporov, sporov med operaterjem in tretjo osebo in sporov med operaterjem in končnim uporabnikom oziroma sporov med tretjo osebo in končnim uporabnikom , kot tudi pristojnosti agencije v zvezi s tem, so v skladu z določbami zakona;

- vse pogodbene obveznosti in odgovornosti obeh operaterjev oziroma tretje osebe, ki so tudi zakonsko opredeljene, vključno z zagotavljanjem klicev na številke za klice v sili 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 številke za klice v sili ter glede zagotavljanja informacije o številki in lokaciji kličočega v skladu s četrtem odstavkom 134. člena zakona;
- postopke medsebojnega obveščanja in obveščanja končnih uporabnikov o predvidenih in nepredvidenih omejitvah in prekinitvah delovanja javnega komunikacijskega omrežja oziroma javnih komunikacijskih storitev;

zavezo operaterjev oziroma tretje osebe, ki bo pri izvajanju pogodbe obdelovala osebne podatke naročnikov drugega operaterja, da bo z njimi ravnala v skladu z določili zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov in jih uporabljala izključno za namene, opredeljene v zakonu ter izvajala organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki ter preprečujejo njihovo slučajno ali namerno nepooblaščenno uničevanje, sprememba, izguba in nepooblaščen obdelava.

5. Poleg zakona pri končnih uporabnikih oziroma naročnikih potrošnikih, veljajo tudi določbe v zvezi s spoštovanjem veljavne zakonodaje iz področja varstva potrošnikov.

VI.

Izpolnjevanje zakonskih obveznosti operaterjev oziroma tretjih oseb

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 in v obsegu kot to določa zakon. Operater se registrira za nabor tistih javnih komunikacijskih storitev, ki jih izvaja, oziroma tistih javnih komunikacijskih omrežij, ki jih zagotavlja.

2. V skladu s 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 številke (Ur. l. RS, št. 62/13) so vsi operaterji dolžni v svojih omrežjih zagotoviti omogočiti prenosljivost telefonskih številke.

4. Obveznosti glede klicev v sili, ki jih opredeljujeta 134. in 201. člen zakona in Pravilnik o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (Ur. l. RS, št. 90/13; v nadaljevanju: pravilnik o kakovosti za številko 112), so skladno z zakonom dolžni zagotavljati vsi operaterji, tako javnega telefonskega omrežja kot tudi javno dostopnih telefonskih storitev. V nadaljevanju so naštet nekatere izmed teh obveznosti in načini njihovega izvajanja, ki jih morajo operaterji upoštevati:

- operaterji morajo uporabnikom javno dostopnih telefonskih storitev, vključno z uporabniki javnih telefonskih govornic, zagotoviti brezplačni dostop do številke za klice v sili;
- čas, načini in obveznosti zagotavljanja storitve klica na enotno evropsko številko za klice v sili 112 morajo biti v skladu z 134. členom zakona in pravilnikom o kakovosti za številko 112;
- operaterji morajo zagotoviti kakovost storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112, ki ustreza predpisanim parametrom v pravilniku o kakovosti za številko 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;
- operaterji so dolžni agenciji posredovati poročila o kakovosti in implementaciji enotne evropske telefonske številke za klice v sili 112;
- operaterji morajo v skladu s 84. členom zakona sprejeti ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe, ki omogočajo da je zagotovljen neprekinjen dostop do in uporaba številke za klice v sili;
- za operaterja omrežja, ki ni izvajalec 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 naj ažurno, jasno in nedvoumno seznanijo končnega uporabnika z morebitnimi omejitvami storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112, zlasti glede zagotavljanja informacije o lokaciji kličočega v skladu s četrtem odstavkom 134. člena zakona.

VII.

Zagotavljanje informacij končnim uporabnikom

1. Med operaterjema oziroma operaterjem in tretjo osebo ter 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 oziroma splošnih pogojih poslovanja jasno določeni postopki in obveznosti zagotavljanja informacij končnim uporabnikom, in sicer tako za primere, ko operater oziroma tretja oseba končnega uporabnika obvešča samoiniciativno, kot za primere, ko končni uporabnik poizveduje neposredno pri operaterju oziroma tretji osebi. Operaterja oziroma operater in tretja oseba naj zagotovita, da bodo predpisani postopki jasni, obrazloženi ter objavljeni tudi na njunih spletnih straneh oziroma v drugem predstavitvenem materialu na vidnem mestu ter 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 oziroma tretjo osebo in na kakšen način naj stopi v kontakt, da bi pridobil želeno informacijo.

VIII.

Dodane določbe v naročniških pogodbah oziroma splošnih pogojih poslovanja

1. V naročniških pogodbah oziroma splošnih pogojih poslovanja naj operaterji oziroma tretje osebe dodajo določbe, v katerih bodo jasno definirali odnose in razmerja med končnim uporabnikom, izvajalcem storitve, operaterjem omrežja oziroma tretjo osebo. 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 končnega uporabnika o tem, kateremu operaterju je zavezan kot naročnik oziroma kateri operater je izvajalec posamezne javne komunikacijske storitve;
- prijavo napak, reklamacije in ugovore zoper račune;
- reševanje sporov;
- zavezo operaterja oziroma tretje osebe, ki bo obdeloval osebne podatke končnih uporabnikov, 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 nepooblaščenno uničenje, sprememba, izguba in nepooblaščen obdelava.

IX.

Reševanje sporov in pristojnosti agencije v primerih kršenja pogodbenih razmerij med operaterji, tretjimi osebami 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 oziroma tretje osebe upoštevala tudi morebitno ravnanje operaterja oziroma tretje osebe v skladu s tem priporočilom.

X.
Spremljanje izvajanja priporočila

1. Operaterji in tretje osebe naj v največji meri sodelujejo z agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. To vključuje zagotavljanje primernih pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila , kadar agencija taka pojasnila zahteva.

2. Agencija lahko nadzira izvajanje tega priporočila z zahtevami po posredovanju informacij skladno s 201. in 221. členom zakona.

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

Operaterji oziroma tretje osebe naj končnim uporabnikom na svojih spletnih straneh z ustrezno povezavo zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila oziroma ga na svojih spletnih straneh objavijo.

XII.
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 (Ur. l. RS, št. 107/09).