



**AKOS**

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

38243-5/2014/8

## **UNIVERZALNA STORITEV**

# **ANALIZA STORITEV ZAGOTAVLJANJA IN DOSTOPA DO UNIVERZALNEGA IMENIKA IN SLUŽBE ZA DAJANJE INFORMACIJ O NAROČNIKIH**

## **DOKUMENT ZA JAVNO RAZPRAVO**

Ljubljana, junij 2014



## Kazalo vsebine

1. Pravna podlaga .....	4
1.1 Univerzalna storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih.....	4
1.2 Imenovanje izvajalca univerzalne storitve.....	8
2. Analiza izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe .....	10
3. Pregled izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v državah EU .....	21
4. Analiza obstoja obsega storitev .....	26
5. Predlogi glede nadaljnjega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve.....	29
5.1 <b>PREDLOG A:</b> Ohranitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji) .....	29
5.2 <b>PREDLOG B:</b> Vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika službe v Republiki Sloveniji se ne določi) in ne vključitev izvajanja storitev univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi).....	33
5.3 <b>PREDLOG C:</b> Ne vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi).....	34



## Kazalo slik

Slika 1: Veleprodajne cene klicev na univerzalni številko 1188 in 1180.....	12
Slika 2: Maloprodajne cene klicev na 1188 in 1180 z vključenim DDV.....	12
Slika 3: Deleži poizvedb glede na način poizvedbe v odstotkih.....	14
Slika 4: ITIS iskanje informacij in funkcionalnosti.....	15
Slika 5: Trend klicev na 1188.....	15
Slika 6: Trend SMS na 1188.....	16
Slika 7: Trend poizvedb ITIS.....	17
Slika 8: Raziskava MOSS, obiski ITIS.....	17
Slika 9: Uporaba ITIS, raziskava MOSS.....	18
Slika 10: Trend prodanih izvodov TIS na DVD-ju.....	19
Slika 11: Število distribuiranih izvodov TIS knjige.....	20
Slika 12: Izvajanje predmetnih univerzalnih storitev v državah EU.....	21



## 1. Pravna podlaga

### 1.1 Univerzalna storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih

Zakon o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/2012, 110/2013; v nadaljevanju: ZEKom-1) v prvem odstavku 115. člena definira univerzalno storitev kot najmanjši nabor storitev določene kakovosti, ki je dostopen vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni ne glede na njihovo geografsko lego. V drugem odstavku istega člena nadalje definira najmanjši nabor storitev, ki sodijo v univerzalno storitev. Tretja točka navedenega minimalnega nabora uvršča med univerzalne storitve tudi:

**zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih**<sup>1</sup> (v nadaljnjem besedilu: imeniška služba) v skladu s 116. členom ZEKom-1.

Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (v nadaljevanju: Splošni akt)<sup>2</sup>, skladno s 123. členom ZEKom-1, tudi glede izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, podrobno določa kakovost univerzalne storitve, parametre kakovosti, njihove mejne vrednosti in metode merjenja obravnavanih parametrov in tudi vsebino, obliko, način in pogostost objave podatkov o kakovosti univerzalne storitve. V 14. točki prvega odstavka 2. člena Splošni akt definira univerzalno imeniško službo, kot službo, ki v javnem imeniku zagotavlja podatke od 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena ZEKom-1 o vseh naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev, ki v skladu s 150. členom ZEKom-1 predhodno soglašajo z njihovo objavo v javnem imeniku. Pomembnejši poudarek Splošnega akta je, da v 4. členu izvajalca univerzalne imeniške službe nalaga, da ta služba deluje nemoteno 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

Glede zagotavljanja ukrepov za končne uporabnike invalide ZEKom-1 v 5. točki drugega odstavka 115. člena navaja, da jih določi vlada na usklajen predlog ministra, pristojnega za elektronske komunikacije in ministra, pristojnega za invalide. Te morajo uporabnikom invalidom omogočati enakovredno uporabo in dostop do storitev, kot drugim uporabnikom. Vlada Republike Slovenije je 30.5.2014 izdala Uredbo o ukrepih za končne uporabnike invalide (v nadaljevanju: Uredba)<sup>3</sup>, z veljavnostjo od 14.6.2014. Navedena Uredba v zvezi s storitvami iz nabora univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe zahteva, da slepim in slabovidnim uporabnikom invalidom izvajalec te univerzalne storitve omogoči, dostop do podatkov iz univerzalnega imenika v govorni obliki na posebni številki in da jim je na tej številki

---

<sup>1</sup> Termin naročnik se v pričujočem dokumentu uporablja skladno z definicijo iz 34. točke 3. člena ZEKom-1, ki navaja: »Naročnik ali naročnica (v nadaljnjem besedilu: naročnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev«.

<sup>2</sup> Uradni list RS, številka 71/2013, z dne 30.8.2013. Glej: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=201371&stevilka=2711>

<sup>3</sup> Uradni list RS, številka 38/2014, z dne 30.5.2014. Glej: <http://www.uradni-list.si/1/content?id=117641#!Uredba-o-ukrepih-za-koncne-uporabnike-invalide>



zagotovljena tudi pomoč pri posredovanju klicev. Klici na to posebno številko morajo biti za slepe in slabovidne končne uporabnike invalide brezplačni<sup>4</sup>. Naslednja zahteva v zvezi s predmetno univerzalno storitvijo zahteva od izvajalca te univerzalne storitve, da omogoči, da so gluhemu ali naglušnemu končnemu uporabniku invalidu na posebni številki dostopni podatki o naročnikih iz univerzalnega imenika s prenosom zapisanega besedila na terminal končnega uporabnika invalida, pri čemer definira tudi pogoje glede terminalov in priključnih točk, ki se pri tem uporabijo<sup>5</sup>. Nadalje zahteva tudi<sup>6</sup>, da mora gluhi ali naglušni končni uporabniku invalid na poslano poizvedbo v besedilni obliki dobiti odgovor v prej opisani obliki v skladu s parametri kakovosti iz Splošnega akta, ki ga izda Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (v nadaljevanju: agencija).

Podrobneje ureja pogoje izvajanja ter obseg storitev univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe 116. člen ZEKom-1.

## 116. člen

*(univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba)*

*(1) Univerzalni imenik mora vsebovati najmanj podatke iz od 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena tega zakona o vseh naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev, ki s tem predhodno soglašajo v skladu s 150. členom tega zakona. Univerzalni imenik je lahko natiskan oziroma elektronski. K obliki izdaje da predhodno soglasje agencija.*

*(2) Univerzalna imeniška služba, do katere morajo imeti po dostopni ceni dostop vsi končni uporabniki, vključno z uporabniki javnih telefonskih govornic, mora dajati podatke o vseh naročnikih, ki so vključeni v univerzalni imenik.*

*(3) Podatke v univerzalnem imeniku je treba redno oziroma najmanj enkrat letno obnavljati z upoštevanjem načina njegovega izdajanja. Podatki, ki jih daje univerzalna imeniška služba, pa morajo biti obnovljeni najmanj enkrat mesečno. Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo, takoj obvesti agencijo, če mu drug izvajalec javno dostopnih telefonskih storitev ne sporoči podatkov iz prvega odstavka tega člena.*

*(4) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo, ne sme različno obravnavati podatkov, ki jih dobi od različnih izvajalcev javno dostopne telefonske storitve.*

*(5) Izvajalec univerzalne storitve iz prejšnjega odstavka ne sme izvajalcem javno dostopne telefonske storitve zaračunavati objave podatkov o njihovih naročnikih v univerzalnem imeniku in uporabe teh podatkov v univerzalni imeniški službi.*

148. člen ZEKom-1 v prvem odstavku definira, katere podatke lahko izvajalci storitev zbirajo o svojih naročnikih. 116. člen ZEKom-1 navaja, da mora univerzalni imenik vsebovati najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 148 člena istega zakona, ki so:

---

<sup>4</sup> 6. člen Uredbe.

<sup>5</sup> Prvi odstavek 7. člena Uredbe.

<sup>6</sup> Drugi odstavek 7. člena Uredbe.



1. osebno ime oziroma firma naročnika in njena organizacijska oblika,
2. naslov naročnika,
3. naročniška številka in drugi elementi oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika,
4. na željo naročnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov (npr. IM-naslov) ali njegov e-naslov,

150. člen ZEKom-1 obravnava imenike iz vidika naročnikovih podatkov in zasebnosti ter določa pogoje obveščanja naročnikov o namenu imenika, daje naročnikom možnost izbire, ali naj bodo njihovi podatki vključeni v imenik, in če da, kateri, nadalje jim omogoča, da prepovejo uporabo njihovih osebnih podatkov za klice komercialnih in raziskovalnih namenov, vse navedeno pa mora imeti naročnik možnost storiti brez stroškov.

#### 150. člen

(imeniki)

*(1) Preden se naročnikovi podatki vključijo v tiskan ali elektronski imenik, ki je dostopen javnosti ali ga uporabljajo imeniške službe, morajo biti naročniki brezplačno obveščeni o namenu tega imenika ter o vseh nadaljnjih možnostih uporabe teh podatkov, predvsem na podlagi iskalnih funkcij. Stroške obveščanja nosi izdajatelj imenika.*

*(2) Naročniki morajo imeti možnost, da sami s predhodnim soglasjem odločijo, ali bodo njihovi osebni podatki, določeni v prvem odstavku 148. člena tega zakona, vpisani v javni imenik, in kateri od teh podatkov naj bodo vpisani. Če se naročniki odločijo, da bodo njihovi osebni podatki vpisani v javni imenik, se v tem primeru v imenik obvezno vpišejo podatki iz prve in druge točke prvega odstavka 148. člena ter naročnikova telefonska številka. Naročniki smejo preveriti vpisane podatke, zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.*

*(3) Naročniki morajo imeti možnost, da prepovedo uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen. Naročnik lahko prepove uporabo svojih osebnih podatkov za oba ali samo za enega od navedenih namenov ob vpisu v imenik ali kadar koli pozneje. Izdajatelj imenika mora prepoved uporabe naročnikovih osebnih podatkov za določen namen nedvoumno označiti v imeniku. Če je naročnik prepoved uporabe posredoval po vpisu v imenik ali jo je vsebinsko spremenil, mora izdajatelj imenika spremembo v imeniku označiti takoj ob prvi naslednji izdaji.*

*(4) Zavrnitev vpisa v javni imenik, preverjanje, sprememba ali izbris osebnih podatkov iz drugega odstavka tega člena kakor tudi vpis prepovedi uporabe naročnikovih osebnih podatkov za namena iz prejšnjega odstavka ali vpisi sprememb te prepovedi morajo biti za naročnika brezplačni.*

Poleg tega daje naročnikom pravico vpisa v univerzalni imenik ter dostop do univerzalne imeniške službe 137. člen ZEKom-1. Navedeni člen zahteva tudi, da morajo operaterji (vključno s preprodajalci njihovih storitev) dati ponudnikom imeniških storitev na voljo ustrezne informacije ter določa pogoje, agenciji pa daje možnost, da v primeru, ko bi bilo to potrebno, operaterjem, ki nadzorujejo dostop do končnih uporabnikom z odločbo naloži obveznosti in pogoje glede zagotavljanja imeniških storitev.

137. člen

*(imeniki in imeniška služba)*

*(1) Naročniki javno dostopnih telefonskih storitev imajo pravico do vpisa v univerzalni imenik iz 116. člena tega zakona.*

*(2) Naročniki iz prejšnjega odstavka, ki želijo biti vpisani v univerzalni imenik, imajo pravico, da so njihove informacije na voljo ponudnikom imeniških storitev oziroma imenikov.*

*(3) Vsak končni uporabnik javno dostopnih telefonskih storitev mora imeti dostop do univerzalne imeniške službe iz 116. člena tega zakona in dostop preko klica ali kratkega sporočila do ustreznih imeniških služb v drugih državah članicah.*

*(4) Operaterji in preprodajalci njihovih storitev, ki dodeljujejo telefonske številke naročnikom, morajo izpolniti vse razumne zahteve za zagotavljanje javno dostopnih imeniških storitev in imenikov, vključno z univerzalno imeniško službo in univerzalnim imenikom, in morajo dati ponudnikom imeniških storitev oziroma imenikov na voljo ustrezne informacije v dogovorjeni obliki in pod pravičnimi, objektivnimi, stroškovno naravnanimi in nediskriminacijskimi pogoji. V primeru spora odloči agencija na podlagi 217. in 218. člena tega zakona.*

*(5) Agencija lahko operaterjem, ki nadzorujejo dostop do končnih uporabnikov, z odločbo naloži obveznosti in pogoje v zvezi z zagotavljanjem imeniških storitev v skladu s postopkom iz 90. člena tega zakona.*

V zvezi z zgoraj navedenim členom tudi 3. točka prvega odstavka 129. člena ZEKom-1 zahteva, da mora naročniška pogodba v jasni, razumljivi in lahko dostopni obliki vsebovati tudi najmanj tudi podatek o tem, da ima naročnik možnost izbire, ali bo svoje osebne podatke vključil v imenik, in zadevne podatke.

Splošno glede zagotavljanja univerzalne storitve (iz minimalnega nabora kot ga določa 115. člen), 117. člen določa, da mora biti univerzalna storitev na voljo vsem uporabnikom na ozemlju Republike Slovenije, agencija pa lahko imenuje enega ali več izvajalcev univerzalne storitve, kadar na podlagi analize stanja in predhodnega posvetovanja z zainteresirano javnostjo presodi, da je to za zagotavljanje univerzalne storitve na ozemlju Republike Slovenije potrebno. Za zagotavljanje različnih delov univerzalne storitve ali pokrivanje različnih delov ozemlja Republike Slovenije lahko agencija imenuje različne izvajalce univerzalne storitve. V kolikor agencija z analizo in po posvetovanju z zainteresirano javnostjo ugotovi, da izvajanje posameznega dela univerzalne storitve (ali pokrivanje posameznega dela Republike Slovenije) ni treba imenovati izvajalca univerzalne storitve, mora v dvoletnih intervalih preverjati odsotnost oziroma prisotnost takšne potrebe.



## 1.2 Imenovanje izvajalca univerzalne storitve

Imenovanje izvajalca ali izvajalcev univerzalne storitve iz nabora določa 118. člen ZEKom-1, ki določa, da agencija določi izvajalca univerzalne storitve z odločbo za obdobje petih let z javnim razpisom, v kolikor ZEKom-1 ne določa drugače. Pri oblikovanju meril za izbiro izvajalca univerzalne storitve mora agencija upoštevati cilje zanesljivosti, kakovosti in stroškovne učinkovitosti izvajanja univerzalne storitve. V postopkih 118. člena ZEKom-1 pa mora upoštevati načela učinkovitosti, objektivnosti, preglednosti in prepovedi diskriminacije. V kolikor javni razpis ne uspe, agencija z odločbo določi tistega operaterja, ki ima na področju javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji pomembno tržno moč v skladu s prvim odstavkom 95. člena ZEKom-1. Če takšnega operaterja ni, pa za izvajalca univerzalne storitve določi operaterja, ki ima največ naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji, pri čemer upošteva načelo učinkovitosti, objektivnosti in preglednosti.

Skladno s šestim odstavkom 118. člena mora agencija najmanj 6 mesecev pred potekom veljavnosti odločb o izvajanju univerzalne storitve ugotoviti, ali je splošna dostopnost zmogljivosti in storitev, ki jih zajema univerzalna storitev takšna, da je treba ponovno določiti izvajalca univerzalne storitve, pri čemer upošteva mnenje zainteresirane javnosti.

Agencija je zadnji javni razpis za izvajanje storitev iz nabora univerzalne storitve izvedla junija 2009<sup>7</sup>. S tem je pričela postopek izbire izvajalca oziroma izvajalcev univerzalne storitve. Navedeni javni razpis je v delu, ki se je nanašal na univerzalno storitev univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba, uspel. Na razpis sta se prijavila dva ponudnika, skladno s pogoji razpisa pa je bil za izvajalca univerzalne storitve univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba izbran ponudnik TELEDAT, založništvo imenikov in podatkovnih baz, d.o.o. (v nadaljevanju: Teledat). Družba je bila ustanovljena s strani družbe Telekom Slovenije d.d., kot edinega družbenika, ki je v družbo Teledat z letom 2006 izdvojil dejavnost storitve obdelave podatkov o telefonskih naročnikih, urejanja baze TIS INFO in izdajanje telefonskega imenika za Telekom Slovenije, julija 2007 pa še izvajanje storitev klicnega centra 1188. V letu 2009 se je družbi Teledat pripojila družba Najdi.si, informacijske storitve, d.o.o., prav tako v 100 odstotnem lastništvu družbe Telekom Slovenije, d.d. Skupaj s pripojitvijo se je spremenila tudi firma družbe Teledat, d.o.o., ki se je od pripojitve dalje glasila Najdi, informacijske storitve, d.o.o. Dne 1.4.2011 je se je z vpisom v sodni register družbi Najdi, informacijske storitve, d.o.o., pripojila družba Planet 9, internetne storitve in mobilne telekomunikacijske storitve, d.o.o., v 100-odstotnem lastništvu družbe Telekom Slovenije, d.d. Celotna prevzemna družba se je dne 20.9.2011 preimenovala v TSmedia, medijske vsebine in storitve, d.o.o. (v nadaljevanju TSmedia) in je v celoti v lastništvu družbe Telekom Slovenije, d.d.

Agencija je družbi Teledat (katere pravna naslednica je TSmedia) izdala odločbo številka 4302-5/2009/49 z dne 30.11.2009, veljavna z dnem 1.12.2009 (v nadaljevanju: odločba).

Skladno s pogoji javnega razpisa je TSmedia na ozemlju Republike Slovenije za obdobje 5 let od dokončnosti odločbe (od 1.12.2009) izvajalka univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, zagotavljanja in dostopa do univerzalne službe za dajanje informacij o

---

<sup>7</sup> S sklepom o uvedbi javnega razpisa za določitev izvajalca univerzalne storitve, št. 4302-5/2009/2, z dne 17.6.2009, objavljenim v Ur. l. RS, št. 48/2009 z dne 26.6.2009





# AKOS

naročnikih (univerzalne imeniške službe) ob dolžnosti izvajanja vseh tistih ukrepov za končne uporabnike-invalidne, ki so v zvezi s tem v skladu s podzakonskim aktom, ki ureja ukrepe za končne uporabnike-invalidne. Odločba nalaga opravljanje univerzalnega storitev na način in pod pogoji določenimi v III. poglavju ZEKom<sup>8</sup> in v podzakonskih aktih izdanih na podlagi tega zakona.

---

<sup>8</sup> V času izdaje predmetne odločbe: Zakon o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 13/07-UPB1 in 102/07-ZDRad). Trenutno veljavni ZEKom-1 obravnava univerzalno storitev in dodatne obvezne storitve v poglavju X.



## 2. Analiza izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe

Družba TSmedia, kot izvajalka univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe, skladno z odločbo in določili tozadevnih zakonskih in podzakonskih aktov, navedenih v poglavju 1. predmetnega dokumenta, s strani izvajalcev javno dostopnih telefonskih storitev, zbira podatke o njihovih naročnikih za objavo v univerzalnem imeniku.

Postopke pridobivanja podatkov za vnos v bazo podatkov o naročnikih, pravila o urejanju podatkov o naročnikih, ki imajo sklenjeno naročniško razmerje pri izvajalcih javno dostopnih telefonskih storitev v Sloveniji, ter uporabnikov, ki pridobijo pisno soglasje naročnikov za objavo svojih podatkov in pravila pri urejanju podatkov, ki se uporabljajo za objavo v belih<sup>9</sup> in rumenih<sup>10</sup> straneh Telefonskega imenika Slovenije in univerzalni imeniški službi 1188, družba TSmedia določa s Pravilnikom o objavi podatkov telefonskih naročnikov v Telefonskem imeniku Slovenije in v univerzalni imeniški službi 1188<sup>11</sup> (v nadaljevanju: Pravilnik).

Kot je bilo že navedeno, so izvajalci javnih telefonskih storitev dolžni podati informacije o svojih naročnikih. Navedeni Pravilnik tako z natančnimi opredelitvami predstavlja obliko navedbe in definiranja razumnih zahtev in pogojev izvajalca za zagotavljanje javno dostopnih imeniških storitev in imenikov, vključno z univerzalno imeniško službo in univerzalnim imenikom. Poleg postopkov pridobivanja podatkov, njihove oblike, vsebine, urejanju in objavi, Pravilnik med drugim določa tudi, da se baza naročnikov (t.i. »CRPInfo<sup>12</sup>«) vzdržuje za potrebe:

- vsakokratnih izdaj edicij univerzalnega imenika - Telefonskega imenika Slovenije (v nadaljevanju: TIS) in
- za potrebe univerzalne imeniške službe 1188.

TSmedia izdaja TIS, ki izhaja v treh različicah: v knjižni obliki, na DVD-ju in v spletni izdaji. Poleg navedenega pa zagotavlja TSmedia informacije o naročnikih tudi preko številke 1188. Telefonska številka 1188 je univerzalna številka, dosegljiva iz vseh javnih telefonskih omrežij na območju Republike Slovenije in je namenjena za posredovanje informacij o telefonskih številkah naročnikov v Sloveniji, o pozivnih številkah, naslovih naročnikov iz Slovenije, naročnikov na podlagi telefonske številke in poštnih številkah v Sloveniji. Pogoje za dostop do univerzalne imeniške službe 1188 na operaterskem nivoju TSmedia določa s Ponudbo operaterjem za neposredni dostop do priključne

---

<sup>9</sup> Pravilnik o objavi podatkov telefonskih naročnikov v Telefonskem imeniku Slovenije in v univerzalni imeniški službi 1188 določa, da so bele strani namenjene objavi seznama telefonskih naročnikov v skladu z ZEKom. V bele strani se vpisujejo uradni nazivi fizičnih in pravnih oseb.

<sup>10</sup> Pravilnik o objavi podatkov telefonskih naročnikov v Telefonskem imeniku Slovenije in v univerzalni imeniški službi 1188 določa, da se v Rumene strani vpisujejo podatki o naročnikih, ki opravljajo pridobitno ali nepridobitno dejavnost na območju Republike Slovenije.

<sup>11</sup> Pravilnik je dostopen na:

[http://www.tsmedia.si/Oglasevanje/Splosni\\_pogoji\\_ogljasevanja/Pravilnik\\_objave\\_tis.aspx](http://www.tsmedia.si/Oglasevanje/Splosni_pogoji_ogljasevanja/Pravilnik_objave_tis.aspx) (dostop na dan 7.6.2014).

<sup>12</sup> CRP - centralni repozitorij podatkov združuje in usklajuje vse podatke o pravnih in fizičnih osebah v informacijskih sistemih.



točke sistema NAJDI in klice na številke univerzalne imeniške službe(v nadaljevanju: Ponudba)<sup>13</sup>. Ponudba predstavlja v obliki referenčen ponudbe možnosti in pogoje neposrednega dostopa do številke univerzalne imeniške službe družbe TSmedia, ki ni operater omrežja ampak operater storitev 1188, 1180 in 080 1188. Ponudba opredeljuje način izvedbe neposrednega dostop do priključne točke sistema za klice na številke univerzalne imeniške službe, ki jih TSmedia nudi operaterju. Ureja tudi temeljne pogoje (tako tehnične, kot komercialne) in razmerja med TSmedia in operaterjem. Sistem operaterskega dostopa omogoča dostop do naslednjih storitev:

- storitev 1188 – informacije o telefonskih številkah naročnikov na območju Slovenije, v govorni obliki, sklicem na 1188,
- storitev 1188Povezava – omogoča uporabnikom storitve 1188 možnost takojšnje povezave z iskano telefonsko številko ob klicu na 1188,
- storitev 1188 v obliki neodgovorjenega klica - omogoča možnost izpisa iskane telefonske številke kot neodgovorjenega klica na mobilnih in ISDN telefonih, ob klicu na 1188. Dodatna funkcionalnost s tem uporabnikom olajša klicanje in vnos številke v imenike terminalnih naprav,
- storitev 1180 – informacije o telefonskih številkah naročnikov v mednarodnem prometu, s klicem na 1180,
- storitev 080 1188 – storitev, ki invalidom, ki predložijo ustrezen dokument, omogoča brezplačen dostop na področju univerzalnih storitev. Na tej številki jim je zagotovljena tudi pomoč pri posredovanju klicev.

TSmedia ponuja tudi storitev 1188 SMS, ki omogoča, da kontaktne informacije o telefonskih naročnikih dobimo prek SMS sporočila z vpisom imena, priimka, opcijsko tudi naslova iskanega naročnika v SMS sporočilo, ki ga pošljemo na številko 1188. S povratnim SMS sporočilom z prejmemo podatke iskanega naročnika. Po podatkih TSmedia je ta storitev na voljo uporabnikom mobilnih ponudnikov storitev Telekom Slovenije, d.d., Si.mobil d.d., Tušmobil d.o.o. in Debitel d.d. Cena posameznega poslanega SMS na 1188 se obračuna po ceniku operaterja uporabnika, cena posredovanega sporočila uporabniku, z vključenim DDV, je 0,99 €.

V okviru tehničnih pogojev Ponudba definira tehnične zahteve za neposredni dostop posameznega operaterja do univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih TSmedia, priključno točko, vmesnike, signalizacijo in podobno, hkrati pa definira tudi komercialne pogoje, torej cene. Slednje predstavljajo enkratne stroške povezave operaterja s tehnično platformo TSmedia ter veleprodajne cene klicev uporabnikov operaterja na številki 1188 in 1180.

---

<sup>13</sup> Ponudba dostopna na: <http://www.itis.si/documents/PonudbaOperaterjem.pdf> (dostop na dan 7.6.2014).

Slika 1: Veleprodajne cene klicev na univerzalni številko 1188 in 1180

Številka univerzalne imeniške službe:	Posredovanje informacije univerzalne imeniške službe o:	Enota mere	Cena v EUR brez DDV	Cena v EUR z DDV
1180	številkah naročniških telefonov v tujini	klic	0,8713	1,0456
1188	naročnikov v Republiki Sloveniji	prva minuta	0,8713	1,0456
		vsaka začeta dodatna minuta	0,5322*	0,6386

\*Prva minuta dolžine 60 sekund ali manj se ne glede na trajanje obračunajo po ceni 0,8713 € (brez DDV), vsaka začeta dodatna minuta pa se dodatno obračuna po ceni 0,5322 €/minut (brez DDV). Obračunska enota je vsaka začeta minuta.

Vir: Ponudba, TSmedia, 2010

Navedene veleprodajne cene so stroškovne cene TSmedia za zagotavljanje storitev in so sestavljene iz stroškov opreme in vzdrževanja, stroškov dela, stroškov, ki jih predstavlja marketing, najem prostorov in drugi s storitvijo povezani stroški.

Na podlagi navedenega omogočajo operaterji javnih telefonskih storitev svojim uporabnikom dostop do imeniške službe 1188 (in tudi 1180), ki jo izvaja TSmedia. Kot je bilo pokazano zgoraj, ta operaterjem ponuja tozadevno veleprodajno storitev in veleprodajne pogoje, maloprodajne pogoje, posebej v obliki cen dostopa do univerzalne imeniške službe svojim končnim uporabnikom pa oblikujejo posamezni operaterji. Na te pogoje (razen posredno z oblikovanjem veleprodajnih pogojev), izvajalec univerzalne storitve TSmedia nima neposrednega vpliva. V nadaljevanju bomo najprej podrobneje preverili izvajanje univerzalne imeniške službe 1188 z vidika maloprodajnega dostopa na podlagi podatkov, ki jih je agencija za ta namen pridobila od TSmedia oziroma so javno dostopni. Zatem bo analiza obravnavala še druge oblike dostopa do naročniških podatkov (tiskana oz. knjižna oblika TIS, TIS na DVD-ju in TIS na spletu oz. ITIS).

Maloprodajna cena klica na 1188 je odvisna od izbranega operaterja, ki ponuja telefonske storitve končnemu uporabniku. Cena prve minute klica in cena vsake naslednje minute klica je praviloma različna. TSmedia objavlja povezave do cenikov ponudnikov storitev, operaterjev na spletni strani: <http://www.1188.si/1188-cenik.html>. Pregled maloprodajnih cen po posameznih ponudnik storitev je sledeč:

Slika 2: Maloprodajne cene klicev na 1188 in 1180 z vključenim DDV

	1188		1180
	€ prva minuta	€ naslednja minuta	€ na klic
Tušmobil d.o.o.	1,4900	0,9900	1,4900
Izi mobil d.d.	1,4434	0,8536	1,4434
Debitel d.d.	1,4000	0,8300	1,4000
Si.mobil d.d.	1,3979	0,8266	1,3979
Si.mobil d.d. - Bob	1,3979	0,8266	1,3979
Telemach d.o.o. - mobilno	2,5020 na klic		2,5020
Telemach d.o.o.	1,1005 na klic		1,1005



<b>Detel Global d.d.</b>	1,3800	1,3800	1,3800
<b>Telekom Slovenije, d.d. - mobilno</b>	1,4675	0,8678	1,4700
<b>Telekom Slovenije, d.d.</b>	1,4674	0,8678	1,4674
<b>T-2 d.o.o.</b>	1,1346	0,6710	1,1346
<b>Amis d.o.o.</b>	1,1346	0,6710	1,1346
<b>Teleing d.o.o.</b>	1,1718 na klic		1,1718

Vir: AKOS, ceniki iz spletnih strani operaterjev<sup>14</sup>, 2014

Pregled cenikov operaterjev, ponudnikov javnih telefonskih storitev<sup>15</sup>, pokaže, da cene med sabo zelo ne odstopajo, praviloma so primerljive. Vsi operaterji zaračunavajo klice na 1180 na klic in ne na časovno enoto, medtem, ko večina operaterjev klice na 1188 zaračunava skladno z veleprodajnimi pogoji ločeno za prvo minuto in nadalje po drugačni ceni naslednje minute. Le dva operaterja od 10 opazovanih, zaračunavata klic na 1188 po enotni ceni na klic in ne glede na čas.

Agencija je družbo TSmedia pozvala<sup>16</sup> po posredovanju podatkov o klicih na številko 1188 in poslanih SMS na 1188. Poleg tega ja agencija zaprosila tudi za podatke o poizvedbah na ITIS ([www.itis.si](http://www.itis.si)) ter prodanih TIS na DVD-ju ter številu distribuiranih izvodov TIS v knjižni obliki, vse za obdobje od 2010 do 2014. Agencija je prejela zahtevane podatke<sup>17</sup>, pri čemer je družba TSmedia posredovane podatke označila kot poslovno skrivnost. Na pobudo agencije je TSmedia umaknil oznako poslovne skrivnosti le v zvezi s sporočenimi podatki o številu distribuiranih izvodov TIS knjige v poročanem obdobju<sup>18</sup>. Glede na to bo agencija, ki je označeno stopnjo zaupnosti dolžna spoštovati, obravnavala v nadaljevanju podatke tako, da bo za posamezno opazovano kategorijo iz absolutnih števil, ki so bile poročane, izrazila te z indeksi, ki bodo še vedno pokazali trend gibanja opazovane kategorije skozi čas<sup>19</sup>. Dodatno bo agencija med posameznimi kategorijami pokazala razmerja, z namenom ugotoviti, v kakšni relaciji so posamezni načini iskanja in pridobivanja informacij o naročnikih s strani končnih uporabnikov. Za boljšo ilustracijo bo agencija, kjer je mogoče, navedla podatke, ki so javno objavljeni in lahko prispevajo k obravnavi.

Agencija bo na podlagi prejetih podatkov najprej opazovala razmerje poizvedb uporabnikov o naročnikih na podlagi klicev na 1188, SMS sporočil na 1188 ter iskanj na spletni strani ITIS. V takšne poizvedbe ne more vključiti iskanj podatkov o naročnikih, ki jih uporabniki izvedejo preko vpogleda

<sup>14</sup> Dostop na dan 7.6.2014, cene veljavne v času analize.

<sup>15</sup> Agencija je v pregledu maloprodajnih cen zajela operaterje/ponudnike storitev, katerih deleže izrecno prikazuje tudi v zadnjem razpoložljivem četrletnem poročilu razvoja trga elektronskih komunikacij, glej: [http://www.akos-rs.si/files/Telekomunikacije/Porocila\\_in\\_raziskave/Cetrletna\\_porocila/2014/Cetrletno\\_porocilo-Q1-2014-10-06-2014.pdf](http://www.akos-rs.si/files/Telekomunikacije/Porocila_in_raziskave/Cetrletna_porocila/2014/Cetrletno_porocilo-Q1-2014-10-06-2014.pdf) (Q1 2014), dostop na dan 12.6.2014. Pri operaterjih, ki ponujajo storitve fiksne in govorne telefonije in obravnavanih cen ne ločijo, cene niso navedene dvakrat.

<sup>16</sup> Dokument se v spisu vodi pod številko 38243-4/2013/1.

<sup>17</sup> Dokument se v spisu vodi pod številko 38243-4/2013/3.

<sup>18</sup> Dokument se v spisu vodi pod številko 38243-4/2013/5.

<sup>19</sup> Agencija je indekse izračunala tako, da je kot izhodiščni podatek vzela prvo poročano absolutno številko iz vsake kategorije za leto 2010, ki vedno predstavlja indeks vrednosti 1. Vsi ostali podatki (za leta 2011, 2012, 2013) za posamezno kategorijo so nato izraženi kot razmerje do vrednosti 1 iz leta 2010. Na ta način izraženi trend sovпада s trendom absolutnih števil, ki so poslovna skrivnost. Omenjena kvantitativna analiza temelji v celoti na podatkih, ki jih je s strani TSmedia prejela agencija in jih je zgolj ustrezno obdelala.



v izvod TIS na DVD ali TIS v knjižni obliki, ker ni mogoče ugotoviti, kolikokrat uporabniki opravijo vpogled v eno od obeh izvedb TIS, ki jih posedujejo.

Spodnja slika prikazuje deleže poizvedb glede na način poizvedbe v obdobju od začetka leta 2010 do vključno prvega kvartala leta 2014.

Slika 3: Deleži poizvedb glede na način poizvedbe v odstotkih

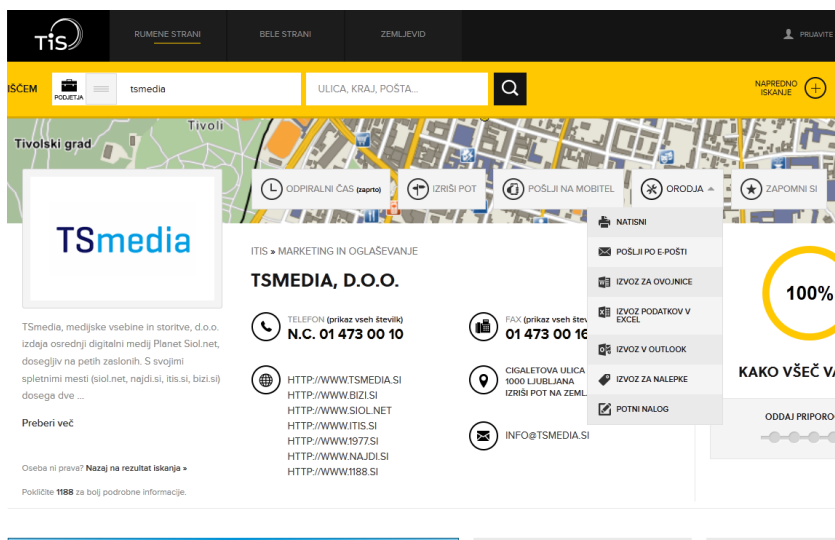
	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Klic 1188</b>	25,18	16,73	14,72	8,64	5,94
<b>SMS 1188</b>	0,13	0,08	0,07	0,07	0,13
<b>ITIS</b>	74,69	83,19	85,20	91,29	93,94
<b>Skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Vir: AKOS, TSmedia, 2014

Pregled zgornje slike pokaže, da se uporabniki, ko izbirajo med klicem in SMS na 1188 ali iskanjem informacij o naročnikih na ITIS, v največji meri odločijo za slednje. Pregled podatkov pa pokaže tudi, da se skozi merjeno obdobje za iskanje informacij preko spletne izdaje TIS odločajo vedno bolj pogosto. V opazovanem obdobju namreč drastično pade delež iskanj informacij preko klica na 1188. Če je ta v začetku merjenega obdobja predstavljal še malo preko četrte poizvedbe, ob koncu merjenega obdobja (ki sicer vključuje zgolj prvi kvartal koledarskega leta, kljub temu pa prikazuje razmerje in trend) znaša le malo manj kot 6 odstotkov. Zelo mali delež, ki nima konstantnega trenda, predstavlja pridobivanje informacij o naročnikih preko SMS sporočil. Daleč največji delež, ki hkrati zelo raste, pa med opazovanimi tremi načini iskanja informacij, predstavlja iskanje informacij preko spletne različice TIS. Ta način je v začetku merjenega obdobja znašal malo manj kot tri četrte, ob koncu pa kar skoraj 94 odstotkov od vseh treh načinov poizvedb. Ob tem je kazal tudi konstantno in znatno rast. Iskanje in pridobivanje informacij o naročnikih preko ITIS je za uporabnike brezplačno. Slednje je lahko pomemben razlog za odločitev, na kakšen način bo uporabnik iskal informacijo, saj je pridobivanje informacij o naročnikih preko številke 1188 (s klicem ali SMS) povezano z omembe vrednimi stroški, kar je bilo prikazano zgoraj z navedbo cen klicev in SMS. Na drugi strani omogoča ITIS uporabniku na povsem preprost način pridobiti informacijo brez posredovanja drugega. Upravičeno lahko trend rasti deleža poizvedb preko spletne različice TIS pripišemo v določeni meri tudi dejstvu, da ima vedno več uporabnikov dostop do interneta, pri čemer je ta zadnje čase vedno manj omejen zgolj na dostop preko osebnega računalnika na fiksni lokaciji in je vedno bolj dostopen tudi preko mobilnega dostopa in mobilnih terminalov, ki so v obliki pametnih telefonov in računalniških tablic med uporabniki tudi vedno bolj prisotni in uporabljani v vsakdanjem življenju. Na poizvedovanje preko ITIS gotovo vpliva tudi dejstvo, da omogoča tudi nekatere dodatne storitve, ki z uporabo 1188 (klic ali SMS) niso mogoče, denimo izris poti, pošiljanje povezave po elektronski pošti, v primeru pravne osebe lahko poda podatek o odpiralnem času in podobno. Večina teh dodatnih funkcionalnosti je na voljo uporabnikom brezplačno in brez posebne registracije, ob brezplačni registraciji pa je uporabniku na voljo še več možnosti. Nekatere funkcionalnosti so na voljo le ob registraciji uporabnika proti plačilu<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Na primer tiskanje nalepk, uvažanje podatkov v excel, tiskanje ovojnic, potni nalogi ipd. Glej: [http://www.itis.si/Page\\_Registration.aspx](http://www.itis.si/Page_Registration.aspx) (dostop na dan 8.6.2014).

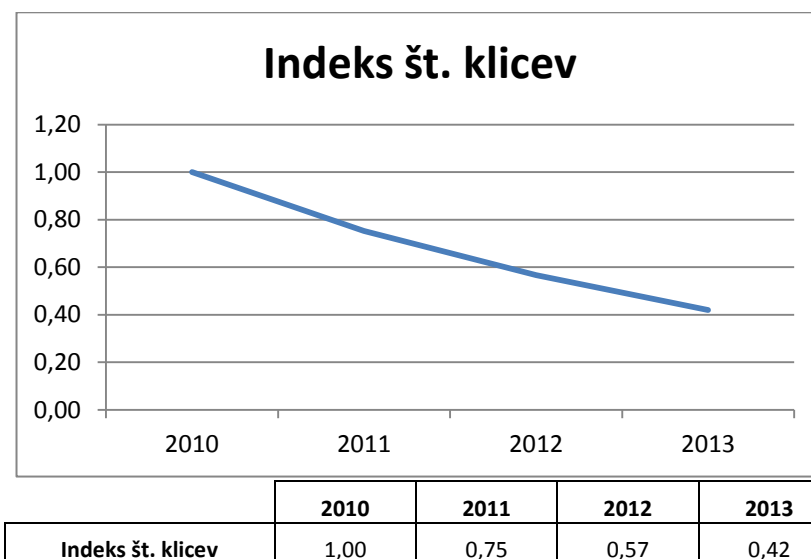
Slika 4: ITIS iskanje informacij in funkcionalnosti



Vir: TSmédia, www.itis.si, 2014

V nadaljevanju bo agencija opazovala trend gibanja uporabe zgornjih načinov iskanja informacij tudi ločeno. Pregled trenda števila klicev<sup>21</sup> pokaže padec skozi merjeno obdobje. Agencija je v ta pregled vključila podatke za celotna koledarska leta, kar pomeni, da podatki za prvi kvartal niso bili vključeni, saj predstavljajo le eno četrletje koledarskega leta in kot takšni niso primerljivi s podatki iz celotnih koledarskih let 2010, 2011, 2012 in 2013. Ne glede na to agencija ugotavlja, da slednje ne vpliva na ugotovitve gibanja trenda te storitve, še posebej ob upoštevanju prikazanih podatkov iz slike 3, zgoraj.

Slika 5: Trend klicev na 1188



Vir: AKOS, TSmédia, 2014

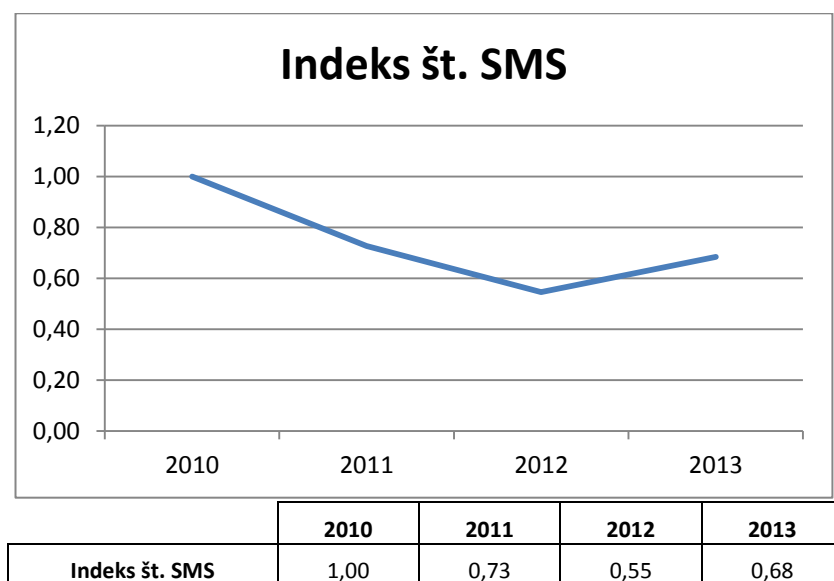
<sup>21</sup> Izražen je v indeksu, ker je število klicev v absolutni številki TSmédia označila kot poslovno skrivnost.

Kot je bilo ugotovljeno že zgoraj, število klicev skozi opazovano obdobje upada. Na to opozarja tudi TSmedia v letnem poročilu za leto 2012, kjer navaja, da trendi v svetu in v Evropi kažejo upad števila klicev na imeniške službe 1188 od 15 do 25 % na letni ravni<sup>22</sup>. Ta podatek drži tudi za primer Slovenije, če ga primerjamo s podatki iz zgornje slike.

Agencija v ilustracijo glede klicev na številko 1188 podaja še informacijo o številu klicev na 1188, ki je objavljena na spletnih straneh TSmedia<sup>23</sup>. TSmedia navaja, da na številko 1188 vsak mesec prejme več kot 240.000 klicev za informacije o telefonskih naročnikih v Sloveniji. Pri tem navede tudi, da je od vseh prejetih klicev približno 10 % takšnih, ko stranke v mislih nimajo točno določenega podjetja ali osebe, potrebujejo pa konkretno storitev, kot je npr. picerija, taksi služba, servis in podobno.

Spodnja slika obravnava podatke o poizvedbah na podlagi SMS sporočil na 1188. Z uporabo mobilnega terminala je uporabniku omogočeno, da dobi podatek o poizvedbi, ki jo pošlje tekstovno v SMS sporočilu, prav tako v pisni obliki SMS sporočila neposredno na svoj terminal, neposredno iz sporočila pa lahko prejeta številko pokliče oziroma shrani prejeta informacijo v imenik naprave.

Slika 6: Trend SMS na 1188



Vir: AKOS, TSmedia, 2014

Poizvedbe preko SMS sporočil na 1188 kažejo v letu 2013 rast, po tem, ko so v primerjavi z letom 2010 v letu 2011 in 2012 padle. Že v sliki 3 je bilo pokazano, da je njihov delež med vsemi načini poizvedb (klici na 1188, SMS na 1188 in poizvedbe preko spleta) najnižji in dosega le nekaj nad desetino odstotka, čeprav je praviloma (glede na maloprodajne cene) pridobivanje informacij o naročnikih načeloma lahko cenejše, kot klic na 1188.

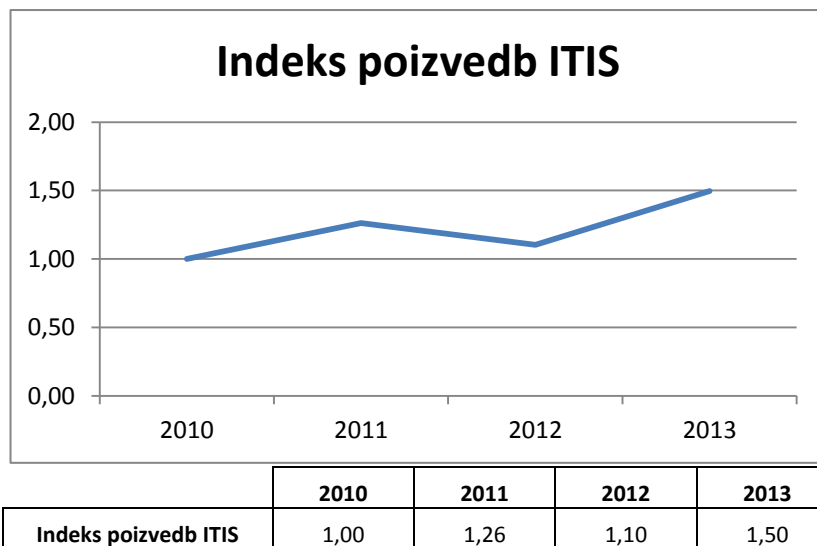
<sup>22</sup> Letno poročilo 2012, TSmedia d.o.o., str. 7 (dostopno na: <http://www.bizi.si/TSMEDIA-D-O-O/>).

<sup>23</sup> Glej: <http://www.tsmedia.si/Oglasevanje/1188.aspx> (dostop na dan 8.6.2014).



Kot je bilo že prikazano, je daleč največ poizvedb opravljenih preko spletne različice TIS na spletni strani [www.itis.si](http://www.itis.si).

Slika 7: Trend poizvedb ITIS



Vir: AKOS, TSmedia, 2014

Glavne funkcionalnosti ITIS so bile že opisane. Da uporaba ITIS strmo raste in predstavlja izjemno velik, skoraj celoten del poizvedb (izključujoč poizvedbe v TIS na DVD-ju ali TIS v knjižni obliki) je plod razvoja te storitve in načrtnega dela družbe TSmedia. Kot je razvidno iz letnega poročila te družbe za leto 2012, je TSmedia navedla, da je v tistem letu na spletnem telefonskem imeniku TIS se je izvedlo prvo fazo SEO – optimizacija za spletne iskalnike s ciljem zagotoviti, da bo itis.si med najbolj obiskanimi spletnimi stranmi. Tistega leta so bile postavljene tudi prenovljene spletne mobilne strani telefonskega imenika, prilagojene za mobilne terminale in računalniške tablice<sup>24</sup>. Po navedbah TSmedia je [www.itis.si](http://www.itis.si) osma najbolj obiskana spletna stran v Sloveniji, s skoraj 370.000 različnimi obiskovalci na mesec<sup>25</sup>. Navaja tudi certifikat MOSS 2014<sup>26</sup>, ki za mesec april 2014 pokaže, da je bilo na strani [www.itis.si](http://www.itis.si) v aprilu 328.751 različnih obiskovalcev iz Slovenije in 26.399 iz tujine, pri čemer je bilo preko ITIS za obiskovalce iz Slovenije 2.918.148 prikazov (povprečno 8,9 na obiskovalca) in vsak obiskovalec je stran [www.istis.si](http://www.istis.si) obiskal v mesecu aprilu 2014 3,2 krat.

Slika 8: Raziskava MOSS, obiski ITIS

Mesečni promet (slovenski obiskovalci)

Obdobje	Doseg	Doseg (%)	Prikazi	Povprečno število prikazov na obiskovalca	Povprečno število obiskov na obiskovalca	Povprečen čas na obiskovalca [hr:min:s]
01.04-30.04.2014	328.751	22,2%	2.918.148	8,9	3,2	0:06:54

Vir: TSmedia, MOSS, 2014

<sup>24</sup> Letno poročilo 2012, TSmedia d.o.o., str. 14 (dostopno na: <http://www.bizi.si/TSMEDIA-D-O-O/>).

<sup>25</sup> Glej: <http://www.itis.si/oglasovanje/ZakajOglasevati> (dostop na dan 8.6.2014).

<sup>26</sup> Glej: <http://siol.sdn.si/sn/doc/2014/6/2014.04.itis.si.pdf> (dostop na dan 8.6.2014).

Prav tako o pogostosti poseganja po ITIS in njegovi uporabi poroča MOSS<sup>27</sup>, ki navede, da več kot tri četrtine slovenskih spletnih uporabnikov najmanj enkrat letno uporablja spletni telefonski imenik.

Slika 9: Uporaba ITIS, raziskava MOSS



Vir: MOSS, 2014

Rezultati izmerjenega dosega<sup>28</sup> po mesecih za obdobje od aprila 2009 do vključno aprila 2014 so na voljo na: [http://moss-soz.si/si/rezultati\\_moss/medij/76/default.html](http://moss-soz.si/si/rezultati_moss/medij/76/default.html).

Telefonski imenik izhaja še v dveh oblikah. Uporabniki lahko podatke o naročnikih dobijo tudi z nakupom TIS na DVD-ju ali z uporabo TIS v knjižni obliki. TIS na DVD-ju izide dvakrat letno, spomladi in jeseni. Po podatkih TSmedia izide v skupni letni nakladi 26.000 izvodov<sup>29</sup>. Omogoča enostavno iskanje telefonskih naročnikov v Sloveniji po različnih kriterijih - imenu, priimku ali nazivu, po telefonski številki in faksu, naslovu, po poštni številki, po dejavnostih, po elektronskih naslovih, po naslovih spletnih strani. Vključuje tudi interaktivni zemljevid Slovenije v vektorski obliki, ki omogoča prikaz lokacije naročnika, iskanje najkrajše ali najhitrejše poti med več izbranimi točkami oziroma lokacijami na zemljevidu, izračun razdalj, tiskanje karte, podporo za GPS. Dodatno omogoča tudi tiskanje naslovov na nalepke ali ovojnice, prenos podatkov v osebni imenik in pripravo ter tiskanje potnih nalogov. Cena enouporabniške različice TIS na DVD-ju znaša z vključenim DDV 18,17 €<sup>30</sup> za enkratni nakup.

Indeks trenda prodanih DVD izvodov TIS na kumulativni letni ravni (obe izdaji) je prikazan v spodnji sliki.

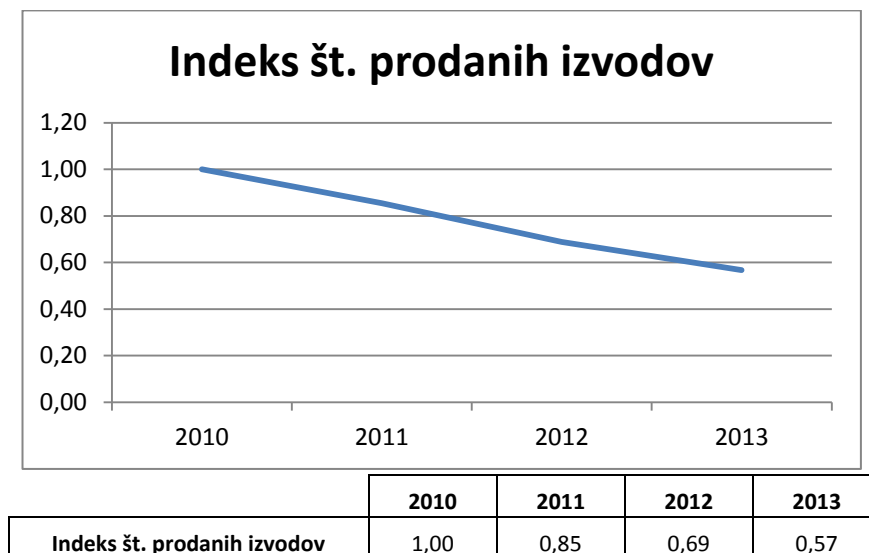
<sup>27</sup> MOSS – merjenje obiskanosti spletnih strani. <http://moss-soz.si/> (dostop na dan 8.6.2014).

<sup>28</sup> Doseg (po definiciji MOSS) pove, koliko različnih oseb iz slovenskih IP števil je v obdobju meritve obiskalo izbrano spletno stran. Doseg je izračunan s tehnično meritvijo in korigiran s podatkom o velikosti slovenske spletne populacije pridobljene s telefonsko anketo.

<sup>29</sup> Glej: <http://www.itis.si/oglasovanje/ZakajOglasevati> (dostop na dan 8.6.2014).

<sup>30</sup> Glej: [http://www.itis.si/Tis-na-DVDju\\_Cenik.aspx](http://www.itis.si/Tis-na-DVDju_Cenik.aspx) (dostop na dan 8.6.2014).

Slika 10: Trend prodanih izvodov TIS na DVD-ju



Vir: AKOS, TSmedia, 2014

Podatki iz zgornje slike ne vključujejo leta 2014, ker izide TIS na DVD-ju (pomladna izdaja) leta 2014 šele v mesecu juniju. Pregled podatkov pokaže, da uporabniki skozi opazovano obdobje vedno manj posegajo po tem načinu pridobivanja podatkov o naročnikih. Obenem je na podlagi uporabe te oblike imenika nemogoče ugotoviti, v kakšnem razmerju je število poizvedb na podlagi uporabe TIS na DVD-ju v primerjavi s klici in SMS na 1188 ali poizvedbami na ITIS.

Zadnja obravnavana različica telefonskega imenika, ki ga zagotavlja TSmedia, je knjižna oblika TIS. TIS v tiskani obliki ne obstaja v eni knjigi, temveč je geografsko razdeljen in distribuiran kot posamezna, to je področno-kodna knjiga. Spodnja slika prikazuje skupno številko izvodov tiskane TIS izdaje, ker je edino tako mogoče zagotoviti celostno preglednost dosega TIS v knjižni obliki. Število posameznih, geografsko vezanih knjig, je namreč vsako edicijo različno razdeljevano, pri čemer se upošteva velikost posameznih regij, povpraševanje in drugi kriteriji. Podatek za leto 2014 ni vključen, ker je izid TIS v knjižni obliki načrtovan za mesec december 2014. TIS v knjižni obliki vsebuje tri področno-kodne knjige (Ljubljana+Novo Mesto, Maribor+Murska Sobota+Celje+Trbovlje, Kranj+Koper+Nova Gorica). Izidejo enkrat letno, ob koncu leta, v nakladi 100.000 izvodov<sup>31</sup>.

Število distribuiranih knjig sovpada z naklado. Vsaka knjiga vsebuje tako Rumene kot bele strani. TIS je brezplačen. Knjige so ob in po izidu na voljo na prek 300 označenih mestih po vsej Sloveniji, distribucija pa poteka prek trgovskih centrov Mercator in preko centrov Telekom Slovenije. V času pred vsakoletnim izidom jih je mogoče naročiti tudi na brezplačni številki 080 3000. Prednaročene knjige TIS prejmejo uporabniki po pošti, v tem primeru poravnajo le del poštnih stroškov<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> Kot bodo pokazali podatki v spodnji sliki, je bila naklada leta 2010 120.000 izvodov. Podatki o nakladi so na voljo tudi v letnih poročilih TSmedia (npr: Letno poročilo 2012, TSmedia d.o.o., str. 18, dostopno na: <http://www.bizi.si/TSMEDIA-D-O-O/>).

<sup>32</sup> Glej: [http://www.itis.si/Tis-knjiga\\_predstavitev.aspx](http://www.itis.si/Tis-knjiga_predstavitev.aspx) (dostop na dan 8.6.2014)



Slika 11: Število distribuiranih izvodov TIS knjige



	2010	2011	2012	2013
<b>Št. distribuiranih izvodov TIS knjige</b>	120.000	100.000	100.000	100.000

Vir: TSmedia, 2014, fotografija: [www.siol.net](http://www.siol.net)

### 3. Pregled izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v državah EU

Agencija v nadaljevanju ugotavlja, v kolikšni meri države članice EU med nabor storitev v sklopu univerzalne storitve vključujejo tudi storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe.

Slika 12: Izvajanje predmetnih univerzalnih storitev v državah EU

<b>Država</b>	<b>Imenik</b>	<b>Imeniška služba</b>
<b>AT</b>	Da	Ne
<b>BE</b>	Ne	Ne
<b>BG</b>	Da	Da
<b>CY</b>	Ne	Ne
<b>CZ</b>	Ne	Ne
<b>DE</b>	Ne	Ne
<b>DK</b>	Da	Da
<b>EE</b>	Ne	Ne
<b>ES</b>	Da	Ne
<b>FI</b>	Ne	Ne
<b>FR</b>	Da	Ne
<b>GR</b>	Da	Da
<b>HR</b>	Da	Da
<b>HU</b>	Da	Da
<b>IE</b>	Da	Ne
<b>IT</b>	Ne	Ne
<b>LT</b>	Da	Da
<b>LU</b>	Ne	Ne
<b>LV</b>	Da	Da
<b>MT</b>	Da	Da
<b>NL</b>	Da	Da
<b>PL</b>	Da	Da
<b>PT</b>	Da	Da
<b>RO</b>	Ne	Ne
<b>SE</b>	Ne	Ne
<b>SI</b>	Da	Da
<b>SK</b>	Ne	Ne
<b>UK</b>	Da	Da

Vir: Cullen International, AKOS, 2014

Pregled pokaže, da vse države, ki med nabor storitev v sklopu univerzalne storitve ne vključujejo storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, nujno hkrati tudi ne vključujejo univerzalne imeniške službe. Takih je, od 28 držav, 11 držav. To so: Belgija, Ciper, Češka, Nemčija, Estonija, Finska, Italija, Luksemburg, Romunija, Slovaška in Švedska.

Države, ki med nabor storitev v sklopu univerzalne storitve vključujejo storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, ne vključujejo pa univerzalne imeniške službe, so 4: Avstrija, Španija, Francija in Irsko.

Držav, ki med nabor storitev v sklopu univerzalne storitve vključujejo tako storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika (v nadaljevanju: imenik), kot tudi univerzalno imeniško službo je



13. Te so: Bolgarija, Danska, Grčija, Hrvaška, Madžarska, Litva, Latvija, Malta, Nizozemska, Poljska, Portugalska, Slovenija in Velika Britanija.

Iz razpoložljivih podatkov baze Cullen International<sup>33</sup> in vprašalnika, ki so ga za Evropsko komisijo izpolnjevali nacionalni regulatorji maja 2014, agencija podaja kratek opis stanja po posameznih državah.

## **Avstrija**

V Avstriji je v nabor USO vključen imenik, ne pa tudi imeniška služba. USO ponudnik tiskanega imenika je v sodelovanju s podizvajalcem A1 Telekom, ki ga mora zagotavljati vsem uporabnikom v tiskani obliki, posodobljen mora biti najmanj enkrat letno. Na trgu so tudi drugi imeniki, nekatere zagotavlja ločeno že omenjeni podizvajalec A1 Telekom, druge pa konkurenti. Na voljo so v tiskani in spletni različici.

Imeniška služba je bila umaknjena kot USO obveznost že leta 2006 po ugotovitvi, da je na trgu dovolj tozadevne konkurenčne ponudbe.

## **Belgija**

Belgija obravnavanih storitev ne vključuje med USO storitve od leta 2013, ko so ugotovili, da so te ali podobne storitve na trgu dostopne v širokem obsegu. Na trgu je kljub temu ponudba tiskanih imenikov, ki ga zagotavlja en večji operater, poleg njega pa več lokalnih imenikov tudi drugi ponudniki. Na trgu imenike v elektronski obliki ponujajo štiri večje družbe.

Imeniško službo ponujata dva operaterja, ki razpolagata s popolno bazo vseh uporabnikov.

## **Bolgarija**

Bolgarija obe USO storitvi uvršča v nabor minimalnih storitev. Zagotovljen je imenik elektronski obliki na spletni strani operaterja (*incumbent*), ki je USO ponudnik te storitve. Posodablja se enkrat letno. Zagotavlja tudi tiskan imenik, ki se posodablja enkrat na tri leta.

Prav tako je isti operater določen tudi kot USO ponudnik imeniške službe.

## **Ciper**

Ciper je pred kratkim iz minimalnega nabora USO izločil imenike in imeniško službo. Imeniško službo zagotavljajo tako prevladujoči operater (*incumbent*), kot alternativni operaterji. Imenik je na voljo v tiskani in internetni obliki, zagotavlja jih prevladujoči operater.

## **Češka**

Češka ni določila izvajalca USO storitve za imenike in imeniško službo. Na trgu sta na voljo brezplačno dva imenika v elektronski obliki, na internetu. Posodabljata se četrletno oziroma celo dnevno.

Prav tako je na trgu dostopna imeniška služba, pri čemer izvajalec ni določen kot USO izvajalec.

## **Nemčija**

V Nemčiji ni imenovanega USO ponudnika teh storitev zaradi konkurence na zadevnem področju. Hčerinska družba Deutsche Telekom ponuja imenik v tiskani in elektronski obliki. Imenik se posodablja enkrat letno.

Prav tako velja za imeniško službo, kjer je prisotna konkurenca. Seznam ponudnikov imeniške

<sup>33</sup> <http://www.cullen-international.com>



službe je na voljo na spletni strani nemškega regulatorja.

## **Danska**

Danska obe USO storitvi uvršča v nabor minimalnih storitev, na trgu je več ponudnikov imenikov, vendar le USO ponudnik izvaja zagotavlja posebne ukrepe za invalide. Imeniško službo izvaja zgolj USO ponudnik.

## **Estonija**

Estonija ni določila izvajalca USO storitve za imenike in imeniško službo. Na trgu je več ponudnikov imenikov, ki jih kot zasebne družbe ponujajo preko spleta. Enako velja za imeniško službo.

## **Španija**

Španija ima izvajalca USO storitve imenikov, ne pa tudi imeniške službe. Obveznost ima Telefonica, ki mora zagotavljati tiskane imenike, v elektronski obliki pa v formatu .pdf. Posodobljeni morajo biti najmanj enkrat letno. Zagotavlja tudi internetno različico imenika. Imeniška služba ni vključena v USO storitve od leta 2012, ker je v zvezi s to storitvojo na trgu konkurenca kar 23 operaterjev.

## **Finska**

Finska ni določila izvajalca USO storitve ne za imenike in ne za imeniško službo. Na trgu je več imenikov, tako v tiskani, kot v elektronski različici, ki jih je mogoče dobiti in uporabljati brezplačno. Prav tako je na trgu več ponudnikov imeniških služb, ki storitve ponujajo preko klicev, SMS ali interneta.

## **Francija**

Francija uvršča storitev imenikov v USO nabor in USO ponudnik imenikov je dolžan zagotavljati tiskane imenike, ki jih mora posodabljanje letno. Glede imeniške službe je v letu 2011 minister, pristojen za elektronske komunikacije odločil, da ni več potrebe po imenovanju USO ponudnika imeniške službe zaradi obstoja konkurenčnih storitev po ustreznih cenah.

## **Grčija**

Grčija uvršča obe storitvi med USO storitve in ima imenovanega USO izvajalca zanj. Ta mora trenutno zagotavljati telefonski imenik tako v tiskani, kot elektronski obliki. Marca 2014 je bil objavljen nov javni razpis za izvajalca USO, rok je iztekel 28. maja.

## **Hrvaška**

Tudi Hrvaška uvršča obe storitvi med USO storitve in ima imenovanega USO izvajalca zanj. Imenik zagotavlja USO izvajalec Imenik d.o.o. v tiskani in elektronski različici. Tiskana verzija mora biti posodobljena vsaj vsaki dve leti, podatki v elektronski različici (splet) pa v dveh delovnih dneh. USO izvajalec imeniške službe je HT d.d. in zagotavlja imeniško službo preko telefona. Enako počne tudi družba Imenik d.o.o.

## **Madžarska**

Madžarska je uvrstila obe storitvi med USO storitve in imenovala izvajalce (OPTM na maloprodajnem upoštevnem trgu 1). Slednji morajo zagotoviti imenike v tiskani, elektronski in



spletni obliki. Ker odločba o imenovanju USO izvajalcev še ni v veljavi, trenutno imeniki še niso na voljo.

Enako velja za imeniško službo, kjer je bil imenovan za izvajalca en operater, ki izvaja imeniško službo po telefonu in preko spleta.

## **Irska**

Irska uvršča imenike med USO storitve, ne pa tudi imeniške službe. USO izvajalec je Eircom, ki je dolžan zagotavljati tiskan imenik vsakemu uporabniku in ga posodobiti vsaj enkrat letno. Irski regulator načrtuje analizo te USO storitve v juliju 2014 in predvideva možnost spremembe formata imenika, načina distribucije in podobno.

Imeniško službo zagotavlja več ponudnikov, običajno preko telefona in ni del USO storitev.

## **Italija**

V Italiji so izključili imenike in imeniško službo iz USO storitev leta 2012, ker je bilo na trgu tozadevno dovolj ponudbe ustrezne kvalitete in po ustreznih cenah. Oddelek za komunikacije pri Ministrstvu za gospodarski razvoj pa je dolžan v polletnih intervalih spremljati razmere. Imeniki so na voljo v tiskani obliki (brezplačno s plačilom poštnine), posodobljeni letno, na voljo pa tudi na spletni strani. V elektronski obliki je vsaj pet ponudnikov imenikov.

Enako velja za imeniško službo, ki jo zagotavlja okrog deset ponudnikov. Posebni ukrepi za invalide niso zagotovljeni.

## **Litva**

Po podatkih Cullen International Litva uvršča imenike in imeniško službo med USO storitve, pri čemer naj bi bil USO ponudnik TEO LT imenovan s strani vlade. Regulator poroča, da je na trgu imenikov ponudnik, zasebno podjetje Intel, ki imenik ponuja elektronsko.

Štirje ponudniki izvajajo tudi imeniško službo preko telefona in elektronsko. Posebnih ukrepov za invalide ni.

## **Luksemburg**

Luksemburg ni za izvajanje storitev imenika in imeniške službe določil nobenega izvajalca. Kljub temu imenik v tiskani in elektronski (tudi spletni) obliki ponuja Editus Luxembourg. Zagotovljena je tudi imeniška služba.

## **Latvija**

Latvija uvršča obe storitvi med nabor USO in je določila obveznost zagotavljanja imenika v elektronski obliki, izvajalec Lattelecom.

Enako velja tudi za imeniško službo, ki je zagotovljena s klicem.

## **Malta**

Malta obe USO storitvi uvršča v nabor minimalnih storitev in je določila tudi izvajalca. Ta mora zagotavljati imenik brezplačno. Zadnji tiskani imenik je bil objavljen leta 2014.

USO izvajalec je določen tudi za imeniško službo. Kljub temu zagotavljajo imeniško službo skupaj trije operaterji.

## **Nizozemska**

Nizozemska uvršča obe storitvi med nabor USO. Izvajalec je KPN (zanj pogodbeni partner), ki mora v zvezi z imeniki zagotoviti regijske tiskane imenike vsem uporabnikom vsako leto. Zagotavlja tudi





elektronski imenik.

KPN je določen tudi kot USO ponudnik imeniške službe.

## **Poljska**

Poljska uvršča obe storitvi med USO storitve in ima imenovanega izvajalca zanju, Orange Polska. Imenik od leta 2012 zagotavlja na CD nosilcu podatkov enkrat letno.

Isti ponudnik zagotavlja po telefonu tudi imeniško službo.

## **Portugalska**

Tudi Portugalska uvršča imenik in imeniško službo med USO storitve. Tiskan izvod imenika je na voljo brezplačno vsem uporabnikom, osvežen je enkrat letno. Na voljo je tudi na spletu.

Isti izvajalec zagotavlja tudi imeniško službo.

## **Romunija**

Romunija še ni določila izvajalca nobene univerzalne storitve. Imenik sicer zagotavlja prevladujoči (*incumbent*) operater na spletu.

Isti izvajalec zagotavlja tudi imeniško službo preko telefona, vendar zgolj za poslovne telefonske številke.

## **Švedska**

Švedska ni določila izvajalca USO storitve imenikov in imeniške službe. Kljub temu so imeniki deloma zagotovljeni v tiskani izdaji, sicer pa elektronsko (splet) s strani družbe Eniro.

Imeniško službo zagotavlja prav tako Eniro, pri tem pa ga nadzira regulator skladno z zakonom. Kot rečeno, sicer ni določenega izvajalca USO storitve imeniške službe.

## **Slovaška**

Slovaška imenikov in imeniške službe ne uvršča več med USO nabor storitev. Imenike kljub temu zagotavlja družba Mediatel.

Imeniško službo vsem (brez obveznosti USO ponudnika za to storitev) zagotavlja Slovak Telekom. Slovak Telekom je bil imenovan za USO ponudnika le za storitve invalidom, zato mora v sklopu tega slepim in slabovidnim zagotavljati brezplačne storitve imeniške službe.

## **Velika Britanija**

Velika Britanija uvršča storitve imenika in imeniške službe med USO nabor storitev. Za področje Velike Britanije (razen okrožja Hull) je imenovan izvajalec BT, za Hull pa Kingston Communications. Tiskan imenik, ki mora biti posodobljen letno, zagotavlja BT brezplačno. Kingston Communications zagotavlja imenik v okrožju Hull. Imeniki so na voljo tudi na spletu. Veljajo tudi posebni ukrepi za invalide.

Imeniška služba (imenovani USO ponudnik je BT) je na voljo in jo zagotavlja več ponudnikov. Ponudniki javnih telefonskih storitev so dolžni svojim uporabnikom omogočiti dostop do vsaj ene imeniške službe, ki je na voljo na trgu, zagotoviti pa morajo tudi ukrepe za invalide.



## 4. Analiza obstoja obsega storitev

V prejšnjem poglavju obravnavani pregled prakse držav EU, ki so storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in/ali univerzalne imeniške službe izločile iz nabora univerzalne storitve<sup>34</sup> kaže, da je praviloma glavni razlog za izločitev razpoložljivosti drugih načinov zagotavljanja in dostopa do storitev imenikov in/ali imeniške službe. Kot je bilo prikazano v poglavju 3, je iz tega razloga 11 od 28 držav iz nabora univerzalnih storitev izključilo zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika, 15 držav pa storitev univerzalne imeniške službe. Pri slednjih velja, da so vse države, ki so izključile zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika, nujno izključile tudi storitev univerzalne imeniške službe. Od 28 držav jih 13 med nabor univerzalnih storitev vključuje oboje, torej storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in tudi univerzalno imeniško službo.

V nadaljevanju bo agencija preverila nacionalne razmere kriterija, ki se je v državah članicah EU izkazal kot glavni razlog za izločitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in/ali univerzalne imeniške službe iz sistema univerzalne storitve oziroma neizbor izvajalcev teh storitev. V predmetnem poglavju agencija ugotavlja, v kakšni meri in obsegu so razpoložljive storitve, ki bi jih lahko šteli za primerljive storitvam zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, kot ju izvaja trenutno imenovani ponudnik predmetnih univerzalnih storitev.

Storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe morajo skladno z ZEKom-1 zagotavljati zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika o naročnikih v Republiki Sloveniji in univerzalne službe, ki uporabnikom daje informacije o naročnikih. Pri tem 116. člen ZEKom-1 natančno določa pogoje izvajanja obeh zadevnih storitev, v povezavi s tem pa veljajo tudi ostali pogoji iz X. poglavja ZEKom-1. Namen obeh storitev je zagotavljanje možnosti končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji (tudi končnim uporabnikom invalidom), da na celem območju države<sup>35</sup> po dostopnih cenah<sup>36</sup> in ob enaki ter ustrezni kakovosti storitev<sup>37</sup> dobijo informacijo o drugih naročnikih, hkrati pa tudi možnost, da dajo svoje naročniške podatke na voljo v imenik ter imeniški službi<sup>38</sup>. Agencija je preverila in opisala izvajanje teh storitev v 2. poglavju pričujočega dokumenta s strani izvajalca obeh predmetnih univerzalnih storitev, družbe TSmedia in v zvezi s tem ugotavlja, da omenjena družba zagotavlja zahteve zakona glede zagotavljanja teh storitev uporabnikom. Na drugi strani pa se je treba vprašati, ali na trgu obstaja zadovoljiv nabor enakovrednih ali primerljivih storitev, ki bi bile na voljo končnim uporabnikom, če predmetne storitve ne bi bile več del nabora univerzalnih storitev, pri čemer bi lahko trenutni izvajalec slednje bodisi prenehal ponujati, ali pa bi jih pričel ponujati v drugačnem obsegu in pod pogoji, ki ne bi več ustrezali zahtevam univerzalnih storitev. Slednje bi, v kolikor konkurenca primerljivih storitev na trgu ne obstaja in ni verjetno, da bi se lahko ustrezno hitro vzpostavila, lahko storil. S tem bi škodo utrpeli končni uporabniki, ki bi bili prikrajšani za ustrezne storitve, za katere sicer velja predpostavka, da je njihova pomembnost tako velika, da jih je primerno obravnavati v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev, ki naj bodo na voljo in dostopne prav vsem uporabnikom

<sup>34</sup> Ali niso imenovalе oziroma določile ponudnika predmetnih univerzalnih storitev.

<sup>35</sup> Glej posebej 117. člen ZEKom-1.

<sup>36</sup> Glej posebej 120. člen ZEKom-1.

<sup>37</sup> Glej posebej 123. člen ZEKom-1.

<sup>38</sup> Glej posebej 137. člen ZEKom-1, ki sicer ni vezan izključno na izvajanje univerzalne storitve.



v Republiki Sloveniji.

Agencija ugotavlja, da je na slovenskem trgu TSmedia edini ponudnik zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, kjer so zbrani podatki o vseh naročnikih v Republiki Sloveniji. Operaterji sicer zbirajo informacije o svojih naročnikih, vendar jih pri tem ne oblikujejo nujno vsi v baze, ki bi ustrezale formatu imenika, še manj pa vsi omogočajo do takih podatkov/imenikov tudi dostop. Nekateri posamezni operaterji imenike s svojimi naročnikih sicer tudi objavijo<sup>39</sup>, vendar to nikakor ne velja za vse. Tudi v kolikor bi imenik in dostop do njega zagotavljal vsak posamezni operater, kar v praksi ne drži, bi moral uporabnik, ki bi želel do njegovega imenika dostopati, za vsakega operaterja posebej ugotoviti, kje se tak imenik nahaja in na kakšen način je mogoče do njega dostopiti. Slednje je najmanj izjemno zamudno in težko izvedljivo. Na neučinkovitost takšnega zagotavljanja imenikov (tudi iz stroškovnega vidika, saj je takšen poskus dostopa do imenika povezan tudi s stroški) in dostopa do njih dodatno vpliva tudi dejstvo, da bi moral uporabnik natančno vedeti, pri katerem operaterju se nahaja naročnik, katerega informacije išče, kar je dejansko nemogoče, saj v večini primerov tega podatka nimamo. Z uveljavitvijo prenosa števil je ta težava še toliko večja. Uporabnik bi se lahko tako znašel pred situacijo, ko bi moral za dostop do ustreznega imenika, v katerem so na voljo informacije o naročniku, ki jih išče, poiskati in dostopiti do imenika vseh operaterjev.

Zato je treba ugotoviti, da mora v izogib navedenemu nujno obstajati in biti dostopen imenik, ki na enem mestu vključuje podatke o vseh naročnikih (ki so pravico vpisa v imenik želeli uporabiti) vseh operaterjev. Agencija ugotavlja, da razen družbe TSmedia, kot imenovanega izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, v Republiki Sloveniji nihče ne zagotavlja in ne omogoča dostopa uporabnikom v Republiki Sloveniji do takšnega imenika. Na trgu je sicer na voljo in dostopnih nekaj imenikov<sup>40</sup>, vendar ti običajno vključujejo selektivne podatke zgolj o poslovnih uporabnikih, pri čemer lahko v določenih primerih celo velja, da morajo takšni naročniki za vpis v tak imenik plačati enkratno ali ponavljajoče nadomestilo. Imenikov, ki bo celostno in enako obravnavali vse naročnike v Republiki Sloveniji, agencija ni zasledila. Pri tem je treba poudariti, da zakonski pogoji, ki omogočajo delovanje družb, ki bi želele zagotavljati in omogočati dostop do takšnih imenikov, obstaja in ga daje 137. člen ZEKom-1.

Prav tako velja enako za storitev univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih, to je univerzalne imeniške službe. V zvezi s to storitvijo je mogoče ugotoviti isto, kot je agencija ugotovila v zvezi z zagotavljanjem in dostopom do imenikov. Edini ponudnik te storitve na slovenskem trgu je TSmedia, saj edini zagotavlja imeniško službo, ki podaja informacije o vseh naročnikih v Republiki Sloveniji. Načeloma je pri nekaterih operaterjih mogoče dobiti podatke o njihovih naročnikih (preko njihovih spletnih strani ali klicnih centrov), vendar pri tem obstaja omejitev, saj lahko ti podajo zgolj informacijo o naročnikih njihovih storitev, ne pa tudi o naročnikih drugih ponudnikov storitev. Imeniško službo torej zagotavljajo zgolj za podatke o svojih naročnikih, pri čemer velja, da vsi operaterji tega ne počnejo. Uporabnik, ki bi na tak način želel pridobiti informacijo o določenem naročniku bi moral najprej vedeti, katerega ponudnika storitev naj pokliče oziroma kako drugače naj uporabi njegovo omejeno imeniško službo, če jo ta sploh ponuja. Takšen način iskanja

<sup>39</sup> Zgolj za primer glej: <https://www.simobil.si/sl/phoneBook.cp2?cid=F03EDB78-803F-DDE7-7BE7-9ABFD077E475&linkid=basicPhoneBook> ali <http://www.telekom.si/imenik>

<sup>40</sup> Zgolj za primer glej: <http://www.telefonskiimenik.si/ptis.aspx#> ali <http://www.imenik-podjetij.com/onas.php>



informacij o naročnikih je neustrezen ter zamuden in zelo verjetno je, da bo uporabnik pri tem neuspešen. Takšen način poskusa pridobivanja informacij je hkrati tudi ekonomsko neracionalen, saj je slednje povezano s stroški vsakokratnega poskusa iskanja informacij pri posameznem operaterju, kljub stroškom pa se lahko iskanje informacij konča z neuspehom. Kot je bilo navedeno, na kompleksnost takšnega načina dodatno vpliva še možnost prenašanja števil.

Tudi v primeru imeniške službe je treba ugotoviti, da bi morala za učinkovito možnost pridobivanja podatkov o naročnikih obstajati imeniška služba, ki lahko poda informacije o vseh naročnikih (ki so to želeli) na enem mestu, ne glede na to, kdo je njihov ponudnik storitev. Agencija ugotavlja, da razen družbe TSmedia, kot imenovanega izvajalca univerzalne storitve univerzalne imeniške službe, v Republiki Sloveniji nihče ne zagotavlja in ne omogoča uporabnikom v Republiki Sloveniji imeniške službe v takšnem obsegu in na tak način. Razen omenjenih omejenih možnosti pridobivanja informacij o naročnikih pri njihovih ponudnikih storitev, agencija na trgu ni zasledila drugih izvajalcev storitve imeniške službe. Pri tem je treba poudariti, da zakonski pogoji, ki omogočajo delovanje družb, ki bi želele zagotavljati in omogočati dostop do takšnih imenikov, obstaja in ga daje 137. člen ZEKom-1.

Agencija je tako ugotovila, da razen storitev, ki jih kot izvajalec univerzalnih storitev zagotavlja TSmedia, obseg razpoložljivosti in razširjenosti alternativnega dostopa do storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, nikakor ne predstavlja ustrezne prisotnosti primerljivih ali ustreznih storitev, ki bi jih ponujali drugi subjekti. Hkrati je na podlagi podatkov, predstavljenih v 2. poglavju<sup>41</sup> treba ugotoviti, da na trgu obstaja povpraševanje in potreba po teh storitvah. Ob upoštevanju dejstva, da trenutno za nobeno od obeh storitev (zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe) ne obstajajo primerljive ali zadovoljive storitve, ki bi bile na voljo končnim uporabnikom, bi bilo v odsotnosti umestitve obeh storitev med univerzalne storitve, nadaljevanje nudenja teh storitev lahko vprašljivo. Trenutni izvajalec bi slednje lahko ali prenehal ponujati, ali pa bi jih pričel ponujati na način, v obsegu in pod pogoji, ki uporabnikom ne bi več zagotavljali ustrezne storitve. Odsotnost konkurence in omejitve, ki za njen časovno ustrezen nastanek obstajajo, bi lahko uporabnikom ogrozile razpoložljivost ustreznih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, za katere sicer velja predpostavka, da je njihova pomembnost tako velika, da jih je primerno obravnavati v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev, ki naj bodo na voljo in dostopne prav vsem uporabnikom v Republiki Sloveniji. Poleg tega je treba ugotoviti, da obravnavane storitve le v sklopu univerzalnih storitev omogočajo zagotavljanje ukrepov za končne uporabnike invalide.

---

<sup>41</sup> Posebej podatki TSmedia o povprečnem številu klicev na 1188 in obiskih ITIS ter tudi distribuiranih TIS knjig.



## 5. Predlogi glede nadaljnega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve

Agencija je preučila izvajanje univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji s strani izvajalca te univerzalne storitve ter tako ugotovljala trenutno stanje (poglavje 2). V nadaljevanju je pregledala izvajanje te storitve in prakse v državah EU (poglavje 3) ter z vidika obojega analizirala obstoj in obseg primerljivih storitev (poglavje 4). Pri tem je ugotovila, da so v državah EU, kjer so obe, ali eno od obravnavanih storitev izločili iz minimalnega nabora univerzalnih storitev, to storili na podlagi obstoja ustrezne ponudbe primerljivih storitev na trgu. Agencija je v nadaljevanju ugotovila, da v Sloveniji druga ustrezna ponudba primerljivih storitev na trgu za zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe ne obstaja, saj obstaja zgolj ponudba trenutno imenovanega izvajalca obeh obravnavanih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe. Na podlagi navedenega agencija meni, da bi bilo treba zato predmetni storitvi ohraniti v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev ter skladno z zahtevami ZEKom-1 določiti njihovega izvajalca. Videti je, da je le na tak način mogoče zagotoviti dostopnost, tako po nujnem obsegu, kot iz vidika cenovne dostopnosti in kakovosti. Pomembno pri tem pa je tudi že navedeno dejstvo, da je tako mogoče zagotoviti ukrepe za končne uporabnike invalide, kot so predvideni s strani Uredbe.

Agencija je tako analizirala stanje univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe, zato na podlagi šestega odstavka 118. člena v posvetovanje z zainteresirano javnostjo podaja tri predloge glede nadaljnega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve. V prvem predlogu agencija predlaga nadaljevanje izvajanja obeh univerzalnih storitev in podaja možne oblike in načine izvajanja obeh univerzalnih storitev, v drugem predlogu pa predlaga izključitev ohranitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ob izključitvi univerzalne imeniške službe. V tretjem predlogu izključitev obeh. Zainteresirano javnost prosi, da se opredeli do navedenih predlogov.

### 5.1 **PREDLOG A:** Ohranitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji)

*Agencija za obdobje 5 let (predvidoma od 1.12.2014 dalje) skladno z določbami ZEKom-1 določi izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve, tako da so izpolnjene zahteve*



*iz 116. člena ZEKom-1. Izvajalec mora zagotavljati tudi vse zadevne ukrepe iz X. poglavja ZEKom-1, ki obravnava univerzalno storitev. Pri tem je izvajalec te univerzalne storitve dolžan zagotavljati vse ukrepe za končne uporabnike invalide, kot jih za predmetno univerzalno storitev določa vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide ter obenem tudi vse ukrepe, ki jih glede zagotavljanja kakovosti storitev predmetne univerzalne storitve določa ZEKom-1 ter vsakokrat veljavni podzakonski akti.*

Na ta način bi bilo nedvomno omogočeno nadaljevanje zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter hkrati tudi univerzalne imeniške službe. Kot je pokazala pričujoča analiza, na trgu ni ustrezne tozadevne ponudbe, razen te, ki jo zagotavlja trenutni izvajalec obeh univerzalnih storitev.

Pregled trenutnega izvajanja zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika je pokazal, da se ta zagotavlja, dostop do njega pa je mogoč na različne načine. En način je tiskana izdaja, ki izide enkrat letno, drugi pa elektronski, ki se lahko izvaja na dva načina, preko TIS na DVD-ju ali preko ITIS na spletu. Tiskana (knjižna) izdaja je na voljo uporabnikom brezplačno (oziroma zgolj za stroške poštnine) in je ustrezno distribuirana. ITIS na spletu nudi tudi neregistriranim uporabnikom brezplačno možnost dostopa do nabora podatkov o uporabnikih, kot so določeni od 1. do 4. točke 148. člena. TIS na DVD-ju izhaja dvakrat letno in ni brezplačen. ZEKom-1 v 116. členu določa, da je lahko univerzalni imenik tiskan, ali elektronski. Trenutno izvajalec zagotavlja obe verziji, vsaka od obeh zagotovljenih pa omogoča tudi brezplačen dostop (TIS knjiga in ITIS).

Glede izvajanja univerzalne imeniške službe je agencija ugotovila, da se ta izvaja na več načinov. Preko klica na 1188, SMS na 1188, uporabniki pa lahko informacije poiščejo sami tudi v spletnem imeniku ITIS ali TIS na DVD. S klicem na 1180 je uporabnikom na voljo tudi imeniška služba za posredovanje informacij o naročnikih v drugih državah. Agencija je preverila cene storitev in ugotovila, da se klici na 1188 zaračunavajo po različnih maloprodajnih cenah, ki jih seveda določajo posamezni ponudniki storitev svojim končnim uporabnikom. Razpon sicer ni izjemno velik, cene praviloma temeljijo na veleprodajni stroškovni ceni izvajalca storitve imeniške službe, vsekakor pa je treba ugotoviti, da je pridobivanje informacije o naročniku s klicem na 1188 za uporabnika povezano s stroški. V kolikor bi uporabnik pridobil informacijo znotraj 1 minute klica na 1188, bi zanj plačal med 1,1005 in 2,5020 € z vključenim DDV (gre za ceni dveh ponudnikov storitev, ki zaračunavata klic in ne trajanje klica). Enominutni klic na 1188 pri ponudnikih storitev, ki zaračunavajo trajanje klica bi stal med 1,1346 in 1,4675 € z vključenim DDV. Stroškovna veleprodajna cena, ki jo ponudnikom storitev zaračuna trenutni izvajalec imeniške službe za klic na 1188 je 1,0456 € z vključenim DDV za prvo minuto klica, za vsako nadaljnjo pa 0,6386 € z vključenim DDV. Ponudniki storitev v maloprodajni ceni nadaljnje minute klicev na 1188 zaračunavajo med 0,6710 in 0,99 € z vključenim DDV. Klici na 1180 (mednarodne informacije o naročnikih) se zaračunavajo na klic tako v veleprodaji, kot tudi v maloprodaji. Veleprodajna cena trenutnega izvajalca imeniške službe je 1,0456 € z vključenim DDV na klic, maloprodajne cene na klic, ki jih zaračunavajo ponudniki storitev pa so med 1,1005 in 1,49 € z vključenim DDV (en ponudnik ima višjo ceno in znaša 2,5 € z DDV na klic). Ugotovimo lahko, da ponudniki storitev glede na višino veleprodajne cene, ki je stroškovna, ne zaračunavajo pretiranih marž, ne glede na to pa ne moremo reči, da je strošek klica na 1188 ali 1180 zanemarljiv. Informacija pridobljena z uporabo SMS na 1188 se zdi nekoliko cenejša in znaša po podatkih trenutnega izvajalca univerzalne imeniške službe 0,99 € z vključenim SMS, prišteti pa ji je treba še ceno poslanega SMS, ki se zaračuna po ceniku ponudnika storitev. Pri tem ni zanemarljivo, da vse več končnih uporabnikov uporablja pakete z zakupljenimi količinami, zato je vpliv tega stroška lahko nekoliko manjši. Agencija je glede cen



storitev iz nabora univerzalnih storitev leta 2011 izdala Priporočilo o cenovni dostopnosti univerzalne storitve (v nadaljevanju: Priporočilo o cenovni dostopnosti)<sup>42</sup>, katerega namen je doseči, da bi izvajalci univerzalne storitve pri oblikovanju cen upoštevali enotna pravila ter tako dosledno izpolnjevali zahteve po dostopni ceni teh storitev, ki jih sicer opredeljuje ZEKom-1, posebej v 120. členu. Dodaten vpliv na pogoje glede zagotavljanja imeniških storitev ponudnikov storitev (operaterjev), daje agenciji peti odstavek 137. člena. Hkrati s tem, pa želi agencija na področju univerzalne imeniške službe omogočiti možnosti nadaljnjega razvoja konkurence, zato meni, da bi bilo ustrezno, da izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, na razumno zahtevo družbe, ki bi želela zagotavljati imeniško službo, posreduje (ali omogoči drugačen dostop) v elektronski obliki do vsakokrat ažuriranega centralnega repozitorija podatkov (CRP baza naročnikov), ki vsebuje najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena ZEKom-1. Podatke o naročnikih (bazo) mora izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika na razumno zahtevo ponudnikov imeniške službe posredovati v dogovorjeni obliki in pod pravičnimi, objektivnimi, stroškovno naravnanimi in nediskriminacijskimi pogoji.

Glede na vse zgoraj navedeno se zato zdi pomembno, da je uporabnikom zagotovljen dostop do imenika v obliki, da jih strošek dostopa do njega ne odvrča od iskanja informacij. V poglavju 2 je bilo prikazano, da izjemno raste število dostopov in iskanja informacij preko spleta (ITIS), ki je uporabnikom enostavno in jim ne predstavlja stroškov. Ob koncu obravnavanega obdobja je bil delež takšnih poizvedb že skoraj 94 %, ves čas pa kaže trend rasti. Nasprotno kaže trend konstantnega padca delež klicev na 1188, ki ob koncu merjenega obdobja znaša že manj kot 6 %. Zato se zdi pomembno, da je uporabnikom zagotovljen dostop do imenika na spletu, do katerega lahko brez posebnih stroškov dostopajo in poiščejo informacije o naročnikih. Spletna stran ITIS je tudi ena najbolj obiskanih spletnih strani v Sloveniji.

Ker vsi uporabniki (ves čas) nimajo dostopa do spleta, ga ne znajo, morejo ali ne želijo uporabljati, je pomembno, da imajo alternativno možnost dostopa do univerzalnega imenika. To vsekakor predstavlja vsakoletna tiskana izdaja TIS, ki je uporabnikom prav tako na voljo brez posebnih stroškov. Z njo je uporabnikom omogočen dostop do univerzalnega imenika in informacij o naročnikih brez posebnih dodatnih stroškov.

Univerzalna imeniška služba, kot univerzalna storitev je pomembna, saj po navedbah trenutnega izvajalca te univerzalne storitve prejme več kot 240.000 klicev<sup>43</sup>, kar pomeni, da na trgu za to storitev imeniške službe še vedno obstaja znatno povpraševanje. Zato se zdi ustrezno, da se imeniška služba s klicem (1188) zaenkrat ohrani tudi v prihodnje in da se zagotavlja po veleprodajnih cenah, ki temeljijo na stroških in omogočajo končnim uporabnikom dostopne in sprejemljive maloprodajne cene.

Izvajalec storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe lahko dejstvo povpraševanja in dostopnosti ob obveznostih, ki jih ima iz naslova univerzalne storitve, ustrezno izkoristi tudi za prihodke iz oglaševanja. Število obiskov spletne strani imenika,

---

<sup>42</sup> Št. 3824-9/2011/6 z dne 20.4.2011, EVA 2011-3211-0021. Glej: [http://www.akos-rs.si/files/Telekomunikacije/Priporocila\\_agencije/Priporocilo\\_cenovna\\_dostopnost.pdf](http://www.akos-rs.si/files/Telekomunikacije/Priporocila_agencije/Priporocilo_cenovna_dostopnost.pdf), dostop na dan 10.6.2014.

<sup>43</sup> Glej: <http://www.tsmmedia.si/Oglasevanje/1188.aspx>, dostop na dan 10.6.2014



klicev na 1188, oglaševanje in Rumene strani v knjižnem imeniku in podobno omogočajo hkrati tudi široke možnosti oglaševanja in trženja in ustvarjanje prihodkov iz tega naslova<sup>44</sup>. Agencija meni, da ni potrebe po uvrstitvi izdaje univerzalnega imenika na DVD-ju med nujne obveznost znotraj univerzalne storitve, saj je ustrezen dostop lahko omogočen (na brezplačen način) preko tiskane izdaje univerzalnega imenika in univerzalnega imenika dostopnega na spletu. Vsekakor ima izvajalec univerzalne storitve možnost izdajanja univerzalnega imenika na DVD-ju v primeru komercialnega interesa, pri čemer agencija pozdravlja čim večjo raznovrstnost ponudbe.

**Glede na navedeno agencija predlaga za izvajalca storitve v naslednjih 5 letih obveznost izdajanja tiskanih imenikov, ki jih mora na zahtevo posameznega končnega uporabnika enkrat letno brezplačno posredovati (za stroške poštnine), izvajalec mora slednje izvajati skladno s pogoji iz 116. člena. Izvajalec mora zagotavljati in brezplačno omogočati tudi dostop do spletnega imenika za pridobivanje informacij o naročnikih in slednje prav tako izvajati skladno s pogoji iz 116. člena. Izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika mora na razumno zahtevo družbe, ki bi želela zagotavljati imeniško službo, posredovati (ali omogočiti drugačen dostop) v elektronski obliki do vsakokrat ažuriranega centralnega repozitorija podatkov (CRP baza naročnikov), ki vsebuje najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena ZEKom-1. Podatke o naročnikih (bazo) mora izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika na razumno zahtevo ponudnikov imeniške službe posredovati v dogovorjeni obliki in pod pravičnimi, objektivnimi, stroškovno naravnanimi in nediskriminacijskimi pogoji.**

**Izvajalec mora poleg omogočanja pridobivanja informacij o naročnikih na podlagi tiskanega in spletnega imenika zagotavljati pod pogoji 116. člena ZEKom-1 tudi univerzalno imeniško službo, ki podaja informacije o naročnikih na podlagi telefonskega klica.**

**Glede oblikovanja cen storitev mora izvajalec slediti določbam 120. člena ZEKom-1 ter Priporočilu o cenovni dostopnosti, cene, ki jih oblikuje za svoje storitve (klic na številko imeniške službe - 1188), pa morajo temeljiti na učinkovitih stroških zagotavljanja te storitve.**

**Glede ukrepov za končne uporabnike invalide mora izvajalec izpolnjevati vse zahteve, kot jih predpisuje ZEKom-1 ter vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide.**

**Glede kakovosti izvajanja univerzalnih storitev mora izvajalec izpolnjevati vse zahteve ZEKom-1 (posebej 123. člen) in vsakokrat veljavnega Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve.**

---

<sup>44</sup> Glej: <http://www.itis.si/oglasovanje/ZakajOglasevati> in <http://www.tsmedia.si/Oglasevanje.aspx>, <http://www.tsmedia.si/Oglasevanje/1188.aspx>, dostop na dan 10.6.2014.





**5.2 PREDLOG B:** Vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika službe v Republiki Sloveniji se ne določi) in ne vključitev izvajanja storitev univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi)

*Agencija za obdobje 5 let (predvidoma od 1.12.2014 dalje) skladno z določbami ZEKom-1 določi izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve, tako da so izpolnjene zahteve iz 116. člena ZEKom-1. Izvajalec mora zagotavljati tudi vse zadevne ukrepe iz X. poglavja ZEKom-1, ki obravnava univerzalno storitev. Pri tem je izvajalec te univerzalne storitve dolžan zagotavljati vse ukrepe za končne uporabnike invalide, kot jih za predmetno univerzalno storitev določa vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide ter obenem tudi vse ukrepe, ki jih glede zagotavljanja kakovosti storitev predmetne univerzalne storitve določa ZEKom-1 ter vsakokrat veljavni podzakonski akti.*

*Z dnem izteka trenutno veljavne odločbe o določitvi izvajalca predmetne univerzalne storitve<sup>45</sup> preneha obveznost zagotavljanja univerzalne imeniške službe, novi izvajalec zagotavljanja univerzalne imeniške službe se ne določi.*

Ob uveljavitvi tega predloga<sup>46</sup> bi veljalo, da se na podlagi ugotovitev iz predmetne analize (tudi vseh navedb v zvezi z zagotavljanjem in dostopom do univerzalnega imenika iz predloga A, poglavje 5.1) pod enakimi pogoji in na enak način izvaja univerzalna storitev zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika ter se pri tem določi izvajalca univerzalne storitve. Razlika predloga B v primerjavi s predlogom A je, da ne vključuje izvajanja univerzalne storitve univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih (univerzalne imeniške službe). Slednje pomeni, da bi bil uporabnikom na voljo ter zagotovljen univerzalni imenik in omogočen dostop do njega (pod pogoji iz predloga A), ne pa tudi omogočeni klici na številko imeniške službe (1188, 1180).

Agencija je sicer v analizi ugotovila, da tudi za univerzalno imeniško službo (ne samo za univerzalni imenik) na trgu ne obstaja alternativa, hkrati pa je tudi ugotovila, da kljub konstantnemu upadanju klicev na 1188 še vedno obstaja znatno in upoštevanja vredno število klicev (več kot 240.000 klicev mesečno) na številko 1188, kar pomeni, da je povpraševanja po tej univerzalni storitvi še veliko. Dodatno agencija ugotavlja, da bi v odsotnosti izvajalca univerzalne imeniške službe in izključitvi te storitve iz nabora univerzalnih storitev, končnim uporabnikom invalidom ne bilo zagotovljeno, da dobijo podatke o naročniku na njim prilagojen način. V zvezi z zagotavljanjem storitve univerzalne imeniške službe je treba poudariti tudi, da ima izvajalec možnost pokrivanja stroškov, ki mu nastanejo z zagotavljanjem imeniške službe s klici, kar pomeni, da ne more predstavljati

<sup>45</sup> Odločba št. 4302-5/2009/49, z dne 30.11.2009, preneha veljati 1.12.2014.

<sup>46</sup> Agencija pri tem pripominja, da med predloge ne daje različice, ko bi obstajal izvajalec univerzalne imeniške službe, ne pa tudi izvajalec univerzalnega imenika. Univerzalni imenik je namreč predpogoj za univerzalno imeniško službo. Tudi v državah EU ni primera, ko bi bila v naboru univerzalnih storitev le univerzalna imeniška služba, ne pa tudi univerzalni imenik. So le primeri, ko je v naboru univerzalnih storitev univerzalni imeni, ne pa tudi univerzalna imeniška služba. Glej poglavje 3.



nesorazmernega bremena glede na koristi, ki jih predstavlja končnim uporabnikom. Tako se zdi, da bi odsotnost te univerzalne storitve pomenila za končne uporabnike znatno degradacijo teh storitev.

**V primeru, če bi bil upoštevan ta predlog, bi bile obveznosti izvajalca univerzalne storitve pod temi pogoji enake, kot v predlogu A, vendar zmanjšane za obveznost univerzalne imeniške službe.**

**5.3 PREDLOG C:** Nevključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi)

*Z dnem izteka veljavne odločbe o določitvi izvajalca obeh predmetnih univerzalnih storitev<sup>47</sup> preneha obveznost zagotavljanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve. Novi izvajalec zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe se ne določi.*

Ob upoštevanju dejstva, da ob morebitni uveljavitvi tega predloga, v celoti in z dnem izteka veljavnosti omenjene odločbe, preneha obveznost, na podlagi katere trenutni izvajalec te univerzalne storitve izvaja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe, se zdi ta predlog po mnenju agencije manj ustrezen in manj primeren, saj je bilo v pričujoči analizi ugotovljeno, da alternativni načini dostopa do naročniških podatkov ne obstajajo, pri čemer pa je v odsotnosti teh storitev v naboru univerzalnih storitev možno, da bi se bodisi prenehale zagotavljati, da bi bile degradirane ali pa bi lahko postale cenovno manj dostopne. Agencija je ugotovila in pojasnila vstopne ovire za morebitne nove ponudnike na teh trgih, ki bi šele morali vzpostaviti svoje storitve, kar bi v najboljšem primeru pomenilo, da bi uporabniki najmanj v tem vmesnem obdobju občutili negativne posledice, če bi se ponudba, (tudi po dostopnosti in kakovosti) primerljiva ponudbi tozadevnih univerzalnih storitev, sploh oblikovala. Agencija je v analizi pokazala, da so države v EU te storitve umaknile iz nabora univerzalnih storitev v primerih, ko so na trgu pokazale na obstoj primerljivih storitev različnih ponudnikov. Tega primera v Sloveniji analiza ni pokazala.

Z minimalnim naborom univerzalnih storitev se poskuša zagotoviti najosnovnejše in najpomembnejše storitve končnim uporabnikom tudi v primerih odsotnosti komercialne ponudbe oziroma tam, kjer za komercialno ponudbo umanjka ekonomski interes, ali pa bi lahko imel ta negativen vpliv na kakovost storitev, njihove cene in dostopnost, obravnavanje posebej ranljivih skupin uporabnikov in podobno. Glede na to, da je analiza pokazala na odsotnost obstoja komercialnih ponudb, razen tiste, ki jo v zvezi z univerzalnim imenikom in univerzalno imeniško službo zagotavlja trenutni imenovani izvajalec, se zdi, da je nujno končnim uporabnikom navedene storitve še vedno zagotoviti v okviru univerzalnih storitev, ki določajo tudi minimalne standarde izvajanja.

<sup>47</sup> Odločba št. 4302-5/2009/49, z dne 30.11.2009, preneha veljati 1.12.2014.

**V primeru, ko bi bil upoštevan ta predlog, bi po 1.12.2014 ne obstajal izvajalec univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe in tozadevne storitve ne bi bile več del univerzalnih storitev, temveč bi bile v celoti del (ne)obstoječe komercialne ponudbe na trgu.**