



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 38243-1/2014/20  
Datum: 18.6.2014

**Zadeva: Odgovor na mnenja in pripombe zainteresirane javnosti na objavljeno analizo zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic**

Skladno s šestim odstavkom 118. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS št. 109/2012; v nadaljevanju: ZEKom-1) mora Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) 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 tako izdelala analizo zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic.

Agencija je v predmetni analizi preučila izvajanje univerzalne storitve javnih telefonskih govorilnic v Republiki Sloveniji s strani izvajalca te univerzalne storitve ter tako ugotavljala trenutno stanje. V analizi je agencija pregledala tudi izvajanje te storitve in prakse v državah EU ter z vidika obojega analizirala obstoj obsega javnih telefonskih storitev, uporabe, števila in stroškovne upravičenosti javnih telefonskih govorilnic. Na podlagi tega je agencija predlagala tri možne predloge in pozvala zainteresirano javnost, da se do njih opredeli:

- PREDLOG A: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic);
- PREDLOG B: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic v sklopu univerzalne storitve z vnaprej določenim zmanjševanjem obveznosti (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic);
- PREDLOG C: Nevključitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic se ne določi).

Ker je agencija pri sprejemanju ukrepov na trgu elektronskih komunikacij skladno s 204. členom ZEKom-1 dolžna pridobiti mnenje zainteresirane javnosti, je dne 9.5.2014 javno objavila predmetno analizo na svojih spletnih straneh<sup>1</sup> ter obenem pozvala zainteresirano javnost, da nanjo poda svoje pripombe oziroma morebitne predloge najkasneje do 9.6.2014. Agencija je na podlagi prejete prošnje Sveta za elektronske komunikacije RS za podaljšanje roka, rok za podajo mnenj in pripomb podaljšala do 13.6.2014. Agencija je do izteka roka prejela mnenja in pripombe naslednjih oseb:

- g. Mitja Hajdnik
- ga. Ana Jakončič
- ga. Mateja

<sup>1</sup><http://www.akos-rs.si/analiza-zagotavljanja-javnih-telefonskih-govorilnic>, dostop na dan 18.6.2014

- ga. Metka
- anonimna zainteresirana oseba
- družba Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, 1000 Ljubljana in
- Svet za elektronske komunikacije RS.

*Družba Telekom Slovenije d.d. v svojem mnenju, dopis št. 70/02-14 z dne 9.6.2014 navaja, da je agencija kot predlog A označila ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govornic v sklopu univerzalne storitve (v sedanjem obsegu), ki ga tudi sama vidi kot manj ustreznega. Z navedeno oceno se Telekom Slovenije povsem strinja, saj javne telefonske govornice zaradi razvoja elektronskih komunikacij, danes ne opravljajo več takšne funkcije kot pred leti. Uporabniki imajo danes številne alternativne možnosti dostopa do telefonskih storitev, na to kaže še zlasti drastični upad prometa v javnih telefonskih govornicah. Po drugi strani pa stroški zagotavljanja storitve ostajajo oz. se povečujejo zaradi večinoma že zastarelih javnih telefonskih govornic. Da nalaganje obveznosti zagotavljanja izvajanja univerzalne storitve javnih telefonskih govornic v sedanjem obsegu ni več času primerno, pa izhaja tudi iz prakse v številnih drugih državah članicah EU.*

*Gospod Mitja Hajdnik v mnenju, dopis z dne 20.5.2014 navaja, da so govornice javna dobrina, ki preprosto mora biti ter da jih imajo tudi po drugih državah; ponekod celo zelo domiselnih oblik in so okras in del urejenega okolja. Podobno tudi gospa Ana Jakočič v svojem mnenju, dopis z dne 21.5.2014 navaja, da v Goriških Brdih ni nobene telefonske govornice, čeprav so že nekajkrat urgirali za namestitev kakšne, saj se zgodi, da turisti povprašujejo po javnem telefonu in se ji zdi ukinitve telefonskih govornic malodane nesprejemljiva, saj jih v vseh sosednjih državah imajo.*

*Gospa Mateja v svoje mnenju predlaga, da telefonske govornice ostanejo, saj se iz njih lahko brez kartice kliče policijo (pomoč) in da jih radi uporabljajo tujci – turisti. Dodaj tudi da vsi starejši ljudje nimajo mobilnih telefonov. Dejstvo da vsi starejši ljudje nimajo mobilnih telefonov in da so telefonske govornice njihova edina zveza z ljudmi, ki jih nujno rabijo, v svojem mnenju navajata tudi gospa Metka in anonimna zainteresirana oseba.*

Agencija v zvezi s tem odgovarja, da je zagotavljanje javnih telefonskih govornic ravno zaradi javnega interesa v 115. členu Zakonu o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: ZEKom-1) določeno kot ena izmed nabora storitev, ki sodijo v univerzalno storitev. Pri tem pa to še ne pomeni, da morajo biti telefonske govornice zagotovljene izključno zaradi tega, saj 115. člen ZEKom-1 tudi določa, da je te potrebno zagotavljati tako, da so izpolnjene razumne potrebe končnih uporabnikov glede števila javnih telefonskih govornic. Dodatno daje, prav v zvezi z vključitvijo telefonskih govornic med minimalni nabor univerzalnih storitev, četrti odstavek 117. člena ZEKom-1 izrecno možnost ugotavljanja obstoja zadostnega obsega primerljivih storitev, na podlagi katerega se lahko agencija odloči, da izvajalca te univerzalne storitve ne določi.

Če ima končni uporabnik možnost alternativnega dostopa do storitev iz nabora univerzalne storitve po dostopni ceni, teh storitev ne more zahtevati od izvajalca univerzalne storitve. Agencija je v analizi ugotovila, da je pokritost prebivalstva z mobilnim signalom, ki omogoča govorno telefonijo, med 99,21 in 99,92%. Slednje predstavlja vrednosti, ki presegajo razpoložljivost javnih telefonskih govornic in celo dostopa do telefonskih priključkov na fiksni lokaciji. Navedeno kaže na dejstvo, da imajo končni uporabniki možnost alternativnega dostopa do storitve, in bi lahko pomenilo nadaljnje vključevanje telefonskih govornic kot del univerzalnih storitev v nespremenjenem obsegu ob upoštevanju v analizi ugotovljenih dejstev glede njihove dejanske uporabe, torej povpraševanja, količine prometa in stroškov zagotavljanja telefonskih govornic, nerazumno zahtevo.

Agencija je v analizo vključila tudi mednarodno primerjavo iz katere je razvidno, da v EU telefonske govornice med univerzalne storitve uvršča le še 17 držav, medtem ko jih je 11 držav že izključilo iz nabora storitev univerzalne storitve, kar kaže na trend upadanja uporabe javnih telefonskih govornic na nivoju celotne Evrope in ne samo na nacionalnem nivoju.

Glede uporabe javnih telefonskih govornic s strani turistov in tujcev agencija poudarja, da imajo v današnjih časih turisti praviloma s seboj tudi mobilni telefon in zato niso odvisni od razpoložljivosti telefonske govornice. Pri tem agencija meni, da gre v primeru uporabe telefonskih govornic s strani teh uporabnikov predvsem za domneve iz vidika preteklih navad in je bilo navedeno povpraševanje bistveno večje in tudi relevantno v preteklosti, posebej pred uvedbo Uredbe o gostovanju<sup>2</sup>, ki je bistveno znižala cene klicev v primeru mednarodnega gostovanja v mobilnih omrežjih.

Agencija nadalje poudarja, da dejstvo, da se starejši uporabniki ne odločajo za uporabo mobilnih telefonov, kljub razpoložljivosti mobilnega omrežja ne more biti ključen dejavnik za nadaljnjo naložitev zagotavljanja javnih telefonskih govornic v okviru zagotavljanja univerzalne storitve v nespremenjeni obliki. V tem primeru imajo uporabniki namreč možnost alternativnega dostopa in jim je v zadostnem obsegu na voljo primerljiva storitev po dostopni ceni na trgu, kar skladno s 115. členom ZEKom-1 pomeni neizpolnitev razumne potrebe končnih uporabnikov glede števila javnih telefonskih govornic in na podlagi tega neupravičenost agencije, da zahteva od izvajalca univerzalne storitve zagotavljanje te storitve v nespremenjenem okviru. Družba Telekom Slovenije d.d., ki je trenutni izvajalec univerzalne storitve tudi v delu, ki se tiče priključitve na javno komunikacijsko omrežje in dostop do javno dostopnih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji, uporablja za izpolnjevanje te obveznosti tudi fiksno-mobilne priključke na območjih, kjer postavitve fiksne telefonskega priključka ni stroškovno upravičena.

*Družba Telekom Slovenije d.d. navaja, da je agencija kot predlog C označila opustitev izvajanja storitev javnih telefonskih govornic v sklopu univerzalne storitve, kot predlog B pa je označila ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govornic v sklopu univerzalne storitve z vnaprej določenim zmanjševanjem obveznosti, ki ga agencija izmed vseh treh predlogov vidi kot najbolj primerne. Telekom Slovenije ugotavlja, da je agencija prepoznala spremenjene okoliščine v zvezi z zagotavljanjem javnih telefonskih govornic. Ključno je, da se koncept univerzalne storitve naprej razvija tako, da bo odražal napredek v tehnologiji in tržni razvoj ter predvsem spremembe povpraševanja uporabnikov.*

*Telekom Slovenije ugotavlja, da je v zvezi z nadaljnjim izvajanjem storitve javnih telefonskih govornic povsem logična posledica predlog C. Javna telefonska govornica danes več ne predstavlja tisto osnovno in nujno potrebno točko, ki omogoča večjo vključenost posameznika oz. komunikacijo posameznika s svetom. Koncept javnih telefonskih govornic je z vidika opredelitve univerzalnih storitev preživet. Na to kaže še zlasti drastični upad prometa na javnih telefonskih govornicah, spremenjene navade uporabnikov, praksa v drugih državah članicah EU ter hiter razvoj na področju elektronskih komunikacij.*

*Predlog B vsebuje postopno zmanjšanje števila javnih telefonskih govornic v naslednjem 5 letnem obdobju. Telekom Slovenije predlog B razume v smislu prehodnega obdobja, ki bi na eni strani še zadnjim »vztrajnim« uporabnikom omogočilo postopno prilagoditev in končno uporabo naprednejših oziroma mobilnih tehnologij (večinoma tudi večstransko uporabnejše, ter zlasti tudi udobnejše), po drugi strani pa bi izvajalec univerzalne storitve lahko vršil*

<sup>2</sup> Uredba (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. junija 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji

postopno odstranitev javnih telefonskih govorilnic in bi tako v prvi vrsti lahko ukinil tiste javne telefonske govorilnice, ki ne generirajo znatnega prometa in ustvarjajo zgolj stroške, saj je potrebno v danih gospodarskih razmerah prav gotovo upoštevati tudi ekonomske in racionalne vidike. Telekom Slovenije pa v zvezi s predlogom B ugotavlja, da agencija ni ustrezno obrazložila in utemeljila, zakaj storitev javnih telefonskih govorilnic, upoštevajoč hiter razvoj elektronskih komunikacij, danes še vedno predstavlja univerzalno storitev, ki jo je potrebno zagotavljati v skladu z določili ZEKom-1.

Svet za elektronske komunikacije ugotavlja, da je izvajalec univerzalne storitve javnih telefonskih govorilnic Telekom Slovenije število javnih telefonskih govorilnic v obdobju od leta 2003 do 2013 zmanjšal iz 3.563 na 2.557. V zadnjih štirih letih je število javnih telefonskih govorilnic zmanjšal za skoraj 500. (Vir: Statistični urad RS in Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS). Agencija v analizi ne navaja meril, ki jih določa ZEKom-1, na osnovi katerih je izvajalec univerzalne storitve doslej zmanjševal število javnih telefonskih govorilnic. Agencija tako ni preverila meril, ki opredeljujejo potrebe končnih uporabnikov glede geografske pokritosti in števila javnih telefonskih govorilnic oziroma drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo. Poleg tega iz analize izhaja, da je preverila le klice na telefonsko številko za klic v sili, ne pa tudi na druge brezplačne telefonske številke. Prav tako v analizo ni vključila klicev na plačljive telefonske številke in povratnih klicev.

Svet meni, da analiza v preveliki meri izpostavlja podatke, ki so v prid ukinjanju javnih telefonskih govorilnic in premalo izpostavlja podatke, ki kažejo njihovo uporabnost in potrebnost. Svet ob tem izpostavlja, da je Telekom Slovenije kot izvajalec univerzalne storitve javnih telefonskih govorilnic uvedel govorilnice, v katerih se kot plačilno sredstvo uporabljajo Telekartice. Uporaba drugih plačilnih sredstev, ki jih predvideva ZEKom-1, kot so kovanci, kreditne in debetne plačilne kartice, pa ni mogoča. Zaradi tega so javne telefonske govorilnice za klice na plačljive telefonske številke manj uporabne.

Svet nadalje pripominja, da čeprav analiza, ki jo je opravila agencija, ni celovita, je iz nje razvidno, da je bilo v opazovanem obdobju od 30. 6. 2011 do 27. 3. 2014 iz javnih telefonskih govorilnic samo na telefonsko številko za klic v sili 112 opravljenih 13.573 klicev. V tem obdobju je bilo opravljenih med 1.000 in 2.000 klicev v posameznem tromesečju, pri čemer ni zaznati trenda upadanja klicev.

Svet ugotavlja, da so telefonske govorilnice še zmeraj pomemben vir klicev na telefonsko številko za klic v sili. Število klicev v opazovanem obdobju je ostalo na visoki ravni, brez trenda upadanja, kljub temu, da se je v enakem obdobju razširjenost mobilne telefonije po podatkih agencije povečala. Čeprav analiza ne vsebuje podatkov o klicih na druge brezplačne telefonske številke, bi število teh klicev lahko dodatno potrdilo potrebo po ohranjanju javnih telefonskih govorilnic kot univerzalne storitve.

Za nekatere ljudi in predvsem v sili so javne telefonske govorilnice življenjskega pomena. Pomembne so, ko mobilni telefoni ne delujejo, ali na območjih, kjer mobilna telefonija ni dostopna. Čeprav je pokritost slovenskega prebivalstva z mobilno telefonijo visoka, pa je geografska pokritost precej nižja. Mobilni operaterji tudi v prihodnjih 15 letih nimajo zavez za večje geografsko pokrivanje Slovenije, zato bo potreba po javnih telefonskih govorilnicah za klice na telefonsko številko za klic v sili na nepokritih območjih ostala.

Ljudje manj uporabljajo javne telefonske govorilnice, kot so jih v preteklosti. Glavni razlog za to je večja razširjenost mobilne telefonije. A med razlogi za manjšo uporabo javnih telefonskih govorilnic je tudi uporaba Telekartic kot plačilnega sredstva, predvsem zaradi njihove manjše dostopnosti.

*Zaradi manjše uporabe se prihodki iz naslova javnih telefonskih govorilnic zmanjšujejo in veliko govorilnic je nerentabilnih. Kljub temu pa, v nasprotju s tržnimi storitvami, Telekom Slovenije javnih telefonskih govorilnic ne more ukiniti samo zaradi finančnih vidikov. Skladno z ZEKom-1 ima kot izvajalec univerzalne storitve namreč obveznost zagotavljanja univerzalne storitve javnih telefonskih govorilnic.*

Agencija v zvezi s pripombo družbe Telekom Slovenije d.d. odgovarja, da kot je razvidno tudi iz pripomb ostale zainteresirane javnosti, na trgu še vedno obstaja določeno povpraševanje po uporabi javnih telefonskih govorilnic in bi bilo tudi v primeru njihove ukinitve potrebno zagotoviti neko prehodno obdobje in s tem omogočiti uporabnikom postopno prilagoditev na takšno spremembo. Agencija namreč meni, da bi lahko v morebitni odsotnosti izvajalca storitve javnih telefonskih govorilnic, v celoti in v zelo kratkem času prevladal ekonomski (ne)interes glede zagotavljanja te storitve, ki (sicer majhnemu številu uporabnikom) ne bi omogočal prilagoditve v ustreznem časovnem obdobju, tako glede dostopa do javnih govornih telefonskih storitev, kot tudi glede klicev na številke za klic v sili, ki so iz javnih telefonskih govorilnic še prisotni. Kot je agencija že navedla v analizi bi nadaljevanje zagotavljanja storitve javnih telefonskih govorilnic z možnostjo postopnega zniževanja njihovega števila v obdobju naslednjih 5 let, na eni strani končnim uporabnikom omogočalo zadostiti še prisotno povpraševanje in dostopnost, na drugi strani pa izvajalcu storitve v naslednjih 5 letih ne bi predstavljalo nesorazmernega bremena, tudi iz vidika omejitev, ki obstajajo glede vzdrževanja opreme, nadgradnje oziroma predelave obstoječih javnih telefonskih govorilnic, dobavljivostjo in razpoložljivostjo Telekartic, kot plačilnega sredstva, obenem pa bi mu omogočalo postopno zmanjševanje stroškov zagotavljanja te storitve.

V zvezi s pripombami Sveta za elektronske komunikacije pa agencija odgovarja, da ni jasno kakšna merila za zmanjševanje števila javnih telefonskih govorilnic po ZEKom-1 navaja, saj ZEKom-1 tozadevnih meril ne predpisuje, poleg tega pa tudi Svet ne navaja konkretnega člena ZEKom-1, ki naj bi ta določila navajal. Agencija poudarja, da je analizirala stanje na trgu tako na podlagi analize gibanja števila govorilnic, kot tudi z vidika prometa iz javnih telefonskih govorilnic. Agencija je predmetno analizo opravila ravno z namenom ugotovitve dejanske potrebe in načina ponovnega določanja izvajalca te univerzalne storitve, pri čemer je potrebno skladno z določili 115. člena ZEKom-1 upoštevati izpolnitev razumne potrebe končnih uporabnikov glede števila javnih telefonskih govorilnic. Pri tem pa je eden ključnih podatkov (poleg ugotovljenega povpraševanja in uporabe ter tozadavnega trenda) tudi finančni vidik zagotavljanja predmetne storitve, ki ima v končni posledici svoj namen, ta pa je skozi čas z vedno manjšim povpraševanjem, vse manj utemeljen. V analizi je agencija v promet zajela vse klice, vključno s klici na brezplačne telefonske številke, medtem ko klicev na plačljive telefonske številke iz javnih telefonskih govorilnic ni analizirala, saj ti zaradi preteklih zlorab niso omogočeni. Zaradi posebne (tudi življenjske) pomembnosti dosegljivosti številke za klic v sili 112, pa se je agencija odločila še dodatno analizirati število klicev na to številko in ugotovila, da jih je bilo v obdobju od 6.10.2011 do 31.3.2014 13.644. Skladno z navedenim agencija poudarja, da dodatna analiza ostalih klicev in prometa ni potrebna, saj ne bi vplivala na ugotovitve analize v tem delu, analiza pa je pokazala, da le 3,6 % vseh trenutno razpoložljivih govorilnic ustvari 80 % vsega prometa, pri čemer se je vseh teh 3,6 % govorilnic nahajalo v zavodih za prestajanje kazni ali psihiatričnih ustanovah. Ti zavodi že prehajajo na drugačne rešitve in se v njih ukinjajo javne telefonske govorilnice, kar pomeni, da se bo v prihodnosti promet zmanjšal za približno 80 %. Na podlagi navedenega ni mogoče vztrajati pri ohranjanju trenutnega števila govorilnic, če te zaradi odsotnosti povpraševanja ne opravljajo vloge, ki jo naj v sklopu univerzalne storitve opravljajo. Promet opravljen iz javnih telefonskih govorilnic nesporno drastično pada. Na navedeno pa nikakor ne vpliva uporaba Telekartic, kot to želi brez dodatne argumentacije prikazati Svet, saj so

Telekartice v uporabi že več kot 20 let<sup>3</sup>, torej tudi v obdobju, ko je bilo povpraševanje po javnih telefonskih govorilnicah bistveno večje. Istočasno tudi ZEKom-1 v 3. točki 7. odstavka 120. člena določa, da mora izvajalec univerzalne storitve svojim naročnikom med drugim zagotoviti za nadzor stroškov predplačniški sistem za plačilo do javnega komunikacijskega omrežja in uporabo javno dostopnih telefonskih storitev za potrošnike. Istočasno agencija tudi ponovno poudarja, da družba Telekom Slovenije d.d., ki je izvajalec univerzalne storitve tudi v delu, ki se tiče priključitve na javno komunikacijsko omrežje in dostop do javno dostopnih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji, uporablja za izpolnjevanje te obveznosti tudi fiksno-mobilne priključke na območjih, kjer postavitve fiksne telefonskega priključka ni stroškovno upravičena, kar pomeni, da se lahko v primeru izpada mobilnega omrežja zgodi, da tudi javna telefonska govorilnica, izvedena na tak način, ne bi. Namen javnih telefonskih govorilnic tudi ni v zagotavljanju redundance drugim storitvam. Prav tako se je potrebno zavedati, da delež končnih uporabnikov, ki se ne odločajo za uporabo mobilnih telefonov ne moremo pripisati nerazpoložljivosti mobilnega omrežja, temveč drugim razlogom za takšno odločitev. Zato navedeno ne more biti ključen dejavnik za nadaljnjo naložitev zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic v okviru zagotavljanja univerzalne storitve v nespremenjenem obsegu. Uporabniki imajo namreč možnost dostopa do primerljivih storitev v velikem obsegu po dostopni ceni na trgu, kar skladno s 115. členom ZEKom-1 pomeni neizpolnitev razumne potrebe končnih uporabnikov glede števila javnih telefonskih govorilnic in na podlagi tega neupravičenost agencije, da zahteva od izvajalca univerzalne storitve zagotavljanje te storitve v nesorazmernem okviru glede na povpraševanje. Svet v svojih pripombah navaja, da je bilo opravljenih med 1.000 in 2.000 klicev na številke klica v sili 112 v posameznem tromesečju, pri čemer ni zaznati trenda upadanja klicev. Agencija ponovno poudarja, da je zelo resno obravnavala uporabo govorilnic za številko za klic v sili (112) in je temu posvetila celo ločeno poglavje ter to temo obravnavala s posebno skrbnostjo. Ob enakih ugotovitvah pa je, česar Svet v pripombah ne upošteva, navedla tudi, da je pri javnih telefonskih govorilnicah, iz katerih je teh klicev največ, pregled lokacij pokazal, da se večina od teh nahaja na naslovih socialno varstvenih zavodov, psihiatričnih ambulant in bolnišnic oziroma šol<sup>4</sup>. Slednje z veliko stopnjo verjetnosti kaže, da velik del teh klicev ni opravljen iz razloga dejanske potrebe po pomoči v sili, saj bi klicatelj na naslovu socialno varstvenih zavodov, psihiatričnih ambulant in bolnišnic oziroma šol to pomoč prej in na bolj ustrezen način verjetno dobil drugače in ne tako, da klic v sili opravi iz javne telefonske govorilnice. Agencija poudarja, da je bilo število teh klicev kar preko 2.000. Pregled distribucije klicev po telefonskih govorilnicah pokaže, da je iz največjega števila govorilnic opravljenih majhno število klicev. Tako sta bila v dveh letih in pol iz 635 različnih govorilnic opravljena 1 do 2 klica na 112, 3 do 5 klicev je bilo opravljenih iz 397 govorilnic, 6 do 8 iz 213 govorilnic, od 9 do 11 klicev iz 121 govorilnic. Pregled podatkov v opazovanem obdobju dveh let in pol pokaže tudi, da je največ klicev na 112 opravljenih iz telefonskih govorilnic iz večjih mest (Ljubljana: 348 govorilnic, Maribor: 92 govorilnic, Celje: 54 govorilnic, Koper: 43 govorilnic, Novo mesto: 32 govorilnic, Nova Gorica: 27 govorilnic, Kranj: 26 govorilnic).

*Svet v svojem mnenju tudi navaja, da je agencija v analizi predstavlja tri predloge glede nadaljnega izvajanja univerzalne storitve javnih telefonskih govorilnic in se posebej zavzame za njihovo postopno zmanjševanje, pri čemer bi izvajalec univerzalne storitve moral, ob upoštevanju razumne potrebe končnih uporabnikov glede geografske pokritosti:*

- *v prvem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 1000 prebivalcev,*
- *v drugem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 1500 prebivalcev,*
- *v tretjem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 2000 prebivalcev,*

<sup>3</sup> Družba Telekom Slovenije d.d. je Telekartice na magnet uvedla leta 1989, na čip pa leta 1995

<sup>4</sup> Opazovanih 10 javnih telefonskih govorilnic, kjer je bilo v obravnavanem obdobju opravljenih kar 2.016 klicev od 13.644.

- v četrtem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govornico na 2500 prebivalcev,
- v petem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govornico na 3500 prebivalcev.

Po mnenju sveta merila, ki jih je določila agencija niso ustrezna. Prav tako neustrezno je pavšalno navajanje razumnih potreb uporabnikov. Svet meni, da mora kakršnokoli zmanjševanje števila javnih telefonskih govornic temeljiti na objektivnih merilih, ki izhajajo iz dostopnosti nadomestnih javnih telefonskih storitev na posameznem območju in potreb prebivalstva po tovrstni univerzalni storitvi.

Po mnenju sveta bi agencija morala preveriti, ali so območja, ki niso pokrita z mobilno telefonijo, ustrezno pokrita z javnimi telefonskimi govornicami. Ob pregledu zemljevida pokritosti je svet namreč ocenil, da nekatera območja morda niso ustrezno pokrita in ostajajo brez dostopa do javnih telefonskih storitev, ki omogočajo klice na telefonsko številko za klic v sili in druge brezplačne telefonske številke, ki jih določa zakonodaja.

Poleg merila geografskega pokrivanja bi agencija morala pripraviti še druga merila in določiti postopke za ukinjanje posameznih javnih telefonskih govornic, ki bi vključevali aktivno udeležbo lokalnih skupnosti in drugih pristojnih organov. Svet ugotavlja, da agencija tega doslej ni pripravila, zato v preteklosti merila in postopki za ukinjanje javnih telefonskih govornic niso bili ustrezni in pregledni.

Agencija bi morala preveriti potrebe po univerzalni storitvi javnih telefonskih govornic v posamezni lokalni skupnosti. Za umik posamezne telefonske govornice bi morala pripraviti podrobna navodila. Telekom Slovenije bi po mnenju Sveta moral na vsaki javni telefonski govornici, ki jo namerava odstraniti, objaviti namero za odstranitev in navesti naslov organa, pri katerem lahko prebivalci izrazijo nestrinjanje z odstranitvijo javne telefonske govornice, pri čemer pa bi obvestilo na govornici moralo biti dostopno dovolj dolgo časovno obdobje (na primer 90 dni). Poleg tega bi izvajalec univerzalne storitve moral zagotoviti brezplačno telefonsko številko, na kateri bi prebivalci lahko preverili, kje se nahaja najbližja javna telefonska govornica. Podrobnosti o lokaciji javnih telefonskih govornic in predlogih za umik posameznih govornic bi moral objaviti tudi na lahko dostopni spletni strani.

Poleg obveščanja javnosti bi Telekom Slovenije o načrtovanem umiku javne telefonske govornice moral obvestiti lokalno skupnost, lokalno policijsko postajo in Upravo Republike Slovenije za zaščito in reševanje. V obvestilu organom bi Telekom Slovenije moral navesti podrobnosti o javni telefonski govornici, ki jo namerava odstraniti, razloge za odstranitev, spletni naslov z navodili o postopku odstranitve in način, kako lahko lokalna skupnost in drugi organi izrazijo nasprotovanje nameri Telekoma Slovenije. Če bi lokalna skupnost ali drug organ v 90 dneh od prejetega obvestila izrazil nestrinjanje z namero, Telekom Slovenije javne telefonske govornice ne bi smel odstraniti.

Ker javne telefonske govornice v preteklosti niso bile odstranjene skladno s predlaganim postopkom, bi agencija morala določiti tudi proces za preverjanje morebitnih potreb lokalnih skupnosti po javnih telefonskih govornicah oziroma drugih dostopovnih točkah za javno govorno telefonijo v lokalnih skupnostih.

Lokalna skupnost bi o odstranitvi posamezne javne telefonske govornice morala izvesti primerno obliko javno posvetovanje, Telekom Slovenije pa bi javne komentarje lahko zbiral tudi na osnovi obvestila, objavljenega na javni telefonski govornici in posebni spletni strani.

*Proces umika javnih telefonskih govorilnic mora biti odprt in pravičen. Lokalne skupnosti morajo svoje odločitve upravičiti in pri tem gledati na interese vseh prebivalcev lokalne skupnosti in vseh državljanov.*

*Vse spletne strani, povezane z univerzalno storitvijo javnih telefonskih govorilnic, morajo biti pripravljene v skladu z mednarodnimi standardi spletne dostopnosti.*

*Izvajanje predlaganih postopkov, povezanih z odstranitvijo posameznih javnih telefonskih govorilnic, bi morala nadzirati agencija in pooblaščen nacionalni organ lokalnih skupnosti.*

Agencija v zvezi s pripombami Sveta ponovno poudarja, da je opravila poglobljeno analizo stanja na segmentu uporabe in dostopnosti javnih telefonskih govorilnic, vključno z analizo izpolnitve razumne potrebe končnih uporabnikov glede števila javnih telefonskih govorilnic, izhajajoč iz njihove dejanske uporabe in trenda povpraševanja. Zato v tem delu agencija navedbam Sveta ne more slediti. Kot je bilo navedeno, je agencija med drugim opravila tudi analizo dostopnosti in obsega primerljivih storitev, ter šele na podlagi vseh ugotovitev prišla do zaključka, da je smotrno zmanjševati število telefonskih govorilnic. Vse to je v analizi ustrezno in večkrat argumentirala. Zaščita končnih uporabnikov v primeru ukinjanja javnih telefonskih govorilnic pa je vsekakor tudi v interesu agencije, zato bo upoštevala pripombe Sveta in v postopku razpisa podrobneje definirala postopek ukinjanja posameznih javnih telefonskih govorilnic tako, da bo na vsaki javni telefonski govorilnici, 90 dni pred odstranitvijo treba zagotoviti objavo obvestila o nameravani odstranitvi te telefonske govorilnice. Na ta način bo dosežen največji krog zainteresirane oziroma prizadete javnosti v posamezni lokalni skupnosti, saj je lokacija govorilnic v večini primerov na bolj obljudenih mestih posameznega kraja. Skladno z navedenim agencija ne vidi potrebe po dodatnem obveščanju posameznih organov in institucij. Bo pa agencija v razpisnih pogojih naložila obveznost obveščanja agencije o ukinjanju posameznih javnih telefonskih govorilnic, vključno z morebitnim izraženim utemeljenim interesom lokalne skupnosti o njihovi ohranitvi. Agencija ponovno poudarja, da je v postopku določanja izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic potrebno ugotavljati izpolnitev razumne potrebe končnih uporabnikov, v okviru katere pomembno vlogo igra tudi načelo sorazmernosti nalaganja obveznosti, pri čemer je analiza pokazala, da so v znatnem delu in v znatnem obsegu končnim uporabnikom na voljo primerljive storitve, zato bi bilo nesorazmerno izvajalcu univerzalne storitve določati obveznosti, ki bi bile v nasprotju s temi ugotovitvami. Pomembno dejstvo, ki ga pa Svet ne upošteva dovolj je, da oblika nadaljnega zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic kot univerzalne storitve še ne pomeni, da bo izvajalec te univerzalne storitve dejansko govorilnice ukinil, saj govorilnice, ki dejansko generirajo promet, tudi izvajalcu predstavljajo določen interes. Agencija meni, da bo izvajalec te univerzalne storitve tudi kot dober gospodar zagotovo zainteresiran za ohranitev posameznih javnih telefonskih govorilnic v primeru ugotovitve njihove potrebe, na primer v primeru neprisotnosti mobilnega omrežja, saj na teh mestih telefonske govorilnice že sedaj zagotovo generirajo več prometa, kot drugje. Agencija želi pri tem poudariti, da padanje števila govorilnic ni dejstvo zadnjih nekaj let, temveč da se njihovo število znatno zmanjšuje že daljše obdobje, posebej od večje razširjenosti mobilne telefonije. Ob tem agencija ugotavlja, da končni uporabniki dosedanjega zmanjševanja niso dojemali kot zmanjšanja možnosti dostopa do telefonskih storitev in agencija ne razpolaga s podatki, ko bi uporabniki izražali nestrinjanje z razpoložljivim številom govorilnic oziroma, da razpoložljive govorilnice ne bi zadostovale potrebam. Takšnih primerov ni navedel niti Svet v svojih pripombah. Agencija pa še enkrat poudarja, da namen javnih telefonskih govorilnic v sklopu univerzalne storitve ne more biti zgolj njihova prisotnost, če povpraševanje tega ne opravičuje. Govorilnice niso umeščene v minimalni nabor univerzalne storitve kot redundantna storitev drugim oblikam telefonskega komuniciranja, ki naj bodo na voljo »za vsak slučaj«. zato je bilo nujno, da je agencija



ugotovila dejansko povpraševanje po njihovi uporabi, obstoj obsega primerljivih storitev in se na tej podlagi odločila za nadzorovano možnost prilagajanja njihovega števila potrebam, nikakor pa ne njihovemu splošnemu ukinjanju. Glede objavljaja podatkov o lokacijah telefonskih govorilnic na spletnih straneh agencija ni prepričana, kako bi to pripomoglo k njihovi uporabi. Uporabniki spleta v veliki večini najverjetneje za govorno komunikacijo ne uporabljajo telefonskih govorilnic, prav tako pa se ne zdi smiselno, da bi imel seznam lokacij govorilnic na spletu namen v tem, da bi uporabnik v primeru potrebe po klicu v sili na spletu preveril, kje se nahaja najbližja govorilnica, saj bi v tem primeru verjetno izkoristil za klic v sili že točko, kjer bi takšen podatek iskal in ne bi po definiranju lokacije te komunikacijske točke zapustil in se napotil do telefonske govorilnice. Glede na navedeno agencija ne vidi prednosti, ki bi jih objava lokacij telefonskih govorilnic predstavljala, zato predlogu ne more slediti.

**Agencija bo na podlagi vseh prejetih pripomb in odgovorov nanje postopek javnega razpisa določanja izvajalca zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic izvedla na način, ki bo vključeval predlog B: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic v sklopu univerzalne storitve z vnaprej določenim zmanjševanjem obveznosti (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic), vključno z upoštevanjem sprejetih predlogov in pripomb zainteresirane javnosti, kot je razvidno iz predmetnega dokumenta .**

**Direktor**  
Franc Dolenc