



Zadeva: Odgovor na mnenja in pripombe zainteresirane javnosti na objavljeno analizo zagotavljanja dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih

Agencija je z odločbo št. 38243-6/2014/28 z dne 24. 11. 2014 za dobo petih let od 2. 12. 2014 naprej določila izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih. Agencija je skladno s 118. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 - odl. US, 81/2015 in 40/2017; v nadaljevanju: ZEKom-1) šest mesecev pred potekom veljavnosti odločbe št. 38243-6/2014/30 z dne 24. 11. 2014 o določitvi izvajalca storitve iz nabora univerzalne storitve, izvedla Analizo storitve zagotavljanja dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih za potrebe izvajanja univerzalne storitve.

V analizi so podani naslednji predlogi in ocenjene posledice:

- 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),
- PREDLOG 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). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 24:00 do 5:00) v treh zaporednih mesecih pade pod prag 20 klicev na uro, izvajalec lahko po predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje te storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika,
- PREDLOG C: 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),
- PREDLOG D: 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).

Agencija je dne 28. 5. 2019 objavila predmetno analizo na svojih spletnih straneh ter obenem pozvala zainteresirano javnost, naj nanjo poda svoje pripombe oziroma predloge in mnenja do do 28. 6.



2019.¹

V zgoraj določenem roku je agencija prejela mnenja in pripombe družbe TSmedia, medijske vsebine in storitve, d.o.o., Stegne 19, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju TSmedia).

Agencija je dne 9. 7. 2019 objavila prejete pripombe zainteresirane javnosti.² Skladno s tretjim odstavkom 204. člena ZEKom-1 agencija v nadaljevanju povzema tiste trditve, mnenja in predloge, ki se sklicujejo na ugotovitve analize in predloge, kakor izhajajo iz obravnavane analize ter odgovarja nanje ter navaja način, kako so bila upoštevana, oziroma razloge, zaradi katerih niso bila upoštevana.

V nadaljevanju so podani povzetki posameznih prispevkov v javni razpravi in odgovori agencije na posamezne konkretne predloge ali vprašanja.

Uvodoma TSmedia na kratko povzame analizo zagotavljanja storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih, ki jo je pripravila agencija. TSmedia poudari, da je agenciji posredoval vse zahtevane podatke, za katere je slednja zaprosila z namenom priprave predmetne analize.

TSmedia navaja, da je Agencija pripravila pregled izvajanja odločbe in ugotovila, da TSmedia izpolnjuje vse obveznosti. Nadalje navaja, da agencija ugotavlja, da je TSmedia edini ponudnik zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in da agencija ni zasledila relevantne oblike podobnega imenika, ki bi celostno in predvsem enako obravnaval vse naročnike v Republiki Sloveniji. Posamezni operaterji sicer zbirajo podatke o svojih naročnikih, vendar jih ne oblikujejo v baze, ki bi bile primerljive formatu univerzalnega imenika. Čeravno nekateri operaterji tovrstne imenike zgolj z lastnimi naročniki objavljajo, dostopa do takšnih podatkov še zdaleč ne omogočajo vsi operaterji.

Po mnenju TSmedia je iz analize razvidna skrb agencije v primeru, da bi dostop do imenika in službe za dajanje informacij zagotavljal vsak posamezni operater. Tovrstne težave nezagotavljanja univerzalne storitve nimajo enoznačnega vzroka. Najpomembnejši vzrok je, da to ne bi bilo ne stroškovno, ne časovno učinkovito. Težave pogloblja vseevropski, tudi pri nas prisotni trend prenosa števil med operaterji. To praktično onemogoča končnim porabnikom, da bi drugače, kot z iskanjem in dostopom do imenika vsakega posameznega operaterja, zanesljivo našli želene informacije o telefonskih naročnikih. Po navedbi TSmedia agencija ugotavlja tudi to, da kljub temu, da je opazen trend upadanja števila povpraševanj za univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo, še vedno obstaja znatno in upoštevanja vredno povpraševanje po teh storitvah.

TSmedia povzema ugotovitev agencije, da bi bilo ob ne-umestitvi predmetne storitve v nabor t.i. univerzalnih storitev, nadaljnje izvajanje storitve vprašljivo. V nadaljevanju TSmedia navaja, da posledično agencija pritrjuje, da je pomembnost teh dveh storitev tako velika, da bi jih še naprej obravnavali v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev, ki bodo na voljo vsem uporabnikom v Republiki Sloveniji in na koncu zapiše, da je upravičena zaskrbljenost agencije povezana tudi z

¹ [https://www.akos-rs.si/analiza-storitve-zagotavljanja-in-dostopa-do-univerzalnega-imenika-in-sluzbe-za-dajanje-informacij-o-narocnikih-\(univerzalna-storitev\)](https://www.akos-rs.si/analiza-storitve-zagotavljanja-in-dostopa-do-univerzalnega-imenika-in-sluzbe-za-dajanje-informacij-o-narocnikih-(univerzalna-storitev))

² <https://www.akos-rs.si/pripombe-zainteresirane-javnosti-na-analizo-storitve-zagotavljanja-in-dostopa-do-univerzalnega-imenika-in-sluzbe-za-dajanje-informacij-o-narocnikih>

zagotavljanjem ukrepov za končne uporabnike invalide.

V nadaljevanju TSmedia povzema štiri predloge agencije, ki so navedeni zgoraj.

TSmedia podpira ohranitev zagotavljanja in dostopa do imenika in univerzalne službe za dajanje informacij v sklopu univerzalne storitve.

V nadaljevanju TSmedia navaja razloge za podporo predloga B:

- TSmedia podpira agencijo, da se imenuje izvajalec za dobo 5 let za izdajanje univerzalnega imenika in izvajanje univerzalne imeniške službe. Podpira izdajo imenika v tiskani obliki in brezplačen dostop do spletnega imenika ter izvajanje imeniške službe, vse v skladu s pogoji 116. člena ZEKom-1.
- Pravica naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev do prenosa števil med posameznimi operaterji, ustrezne in primerljive ponudbe dostopa do podatkov univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, tako po obsegu kot še posebej iz stroškovnega vidika, v primeru neohranitve obeh storitev v sklopu univerzalne storitve, ne bi bilo moč zagotoviti, kar posledično pomeni zmanjševanje danes obstoječega nabora pravic uporabnikov.
- Na trgu še vedno obstaja dovolj veliko povpraševanje, ne glede na konstanten upad števila klicev na univerzalni imeniški službi – 1188. Ta je primerljiv s trendom po Evropi. Zaznati je moč rast deleža dostopa do TIS na spletu, čeprav absolutno število poizvedb upada, naklada in povpraševanje po TIS knjigi ravno tako upada.
- Ohranitev obeh storitev v sklopu nabora univerzalnih storitev ter določitev izvajalca skladno z zahtevo ZEKom-1, bi edina zagotovila dostopnost, tako po njunem dostopu, kot iz vidika cenovne dostopnosti in kakovosti. S tem bi se tudi ohranila povezanost in prepletenost obeh storitev ter ohranitev centralnega repozitorija podatkov, kot pomembne in v Sloveniji edinstvene zbirke podatkov o telefonskih naročnikih vseh operaterjev.
- Samo skozi institut univerzalne storitve je mogoče zagotoviti ukrepe za končne uporabnike invalide, kot so predvideni v Uredbi o ukrepih za končne uporabnike invalide.
- TSmedia soglaša, da v Sloveniji druga in primerljiva ponudba za zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe ne obstaja. Dostopa do informacij o telefonskih naročnikih ne ponujajo niti vsi operaterji v primerljivi obliki, kot to omogoča univerzalni imenik, enako velja za univerzalno imeniško službo. Ustrezne primerljive ponudbe univerzalnega imenika prav tako ne zagotavljajo ponudniki redkih komercialnih imenikov v državah, ki objavljajo praviloma zgolj selektivne podatke o poslovnih uporabnikih. Primerljive univerzalne imeniške službe pa po vedenju TSmedia v Sloveniji ne ponuja sploh nihče.
- TSmedia je kot aktualni izvajalec univerzalne storitve zaradi sprememb na trgu, junija 2017 na agencijo naslovil pobudo s predlogi kvalitativnih pogojev obveznosti izvajanja storitve 1188. Zaradi nadaljevanja nespornega dejstva kumulativnega upada števila klicev, kot upada absolutnega števila poizvedb iskanja informacij preko TIS na spletu (iTIS), še posebej pa zaradi ne spreminjajoče se dinamike števila klicev v urah dneva (še posebej je malo klicev v nočnem času), je agencija zaradi želje po optimiziranju poslovanja in zmanjšanju obveznosti odzivnosti pri zagotavljanju univerzalne imeniške službe, v primeru upada števila klicev v nočnem času pod določen prag, predlagala spremembo izvajanja univerzalne imeniške službe na način vzpostavitve samodejnega odzivnika v tem času. Še naprej ostaja TSmedia velik zagovornik tovrstne rešitve, saj asimetrija v distribuciji klicev po urah dneva, kot nadaljevanje



omenjenega upada v številu klicev, nadalje vpliva na posledično naraščajoč izziv zagotavljanja univerzalne storitve, tako v kvalitativnem kot v stroškovnem smislu.

- TSmedia poudarja, da so veleprodajne cene storitve zagotavljanja univerzalne imeniške službe, ki zagotavlja vse z zagotavljanjem storitve povezane stroške in jih izvajalcu storitve določi agencija, takšne, da navkljub spremembi teh stroškov skozi leta (ne zgolj zaradi upada števila klicev in posledično rastjo infrastrukturnih stroškov na klic) ostale nespremenjene in s tem neprilagojene povečanim stroškom. TSmedia pa se zdi še pomembnejše, da na razumevanje teh stroškov s strani javnosti TSmedia nima vpliva. Maloprodajne cene dostopa do storitve oblikuje namreč posamezen operater. Te cene niso pod nadzorom agencije. Maloprodajna cena klica na 1188 je tako v celoti odvisna od izbranega operaterja, pri čemer se zdita močno povedni predvsem dejstvu, da maloprodajne cene odstopajo med seboj za kar približno 50%, kot dejstvo da se za preko 50% razlikujejo marže na veleprodajno ceno. TSmedia predlaga, da bi agencija lahko s ciljem ohranitve storitve čimbolj zanimive za končne uporabnike, tudi v stroškovnem smislu, ukrepala, tako s preverbo ustreznosti višine že leta enake veleprodajne cene, kot vsaj s priporočilom glede najvišje dovoljene stopnje marže na veleprodajno ceno, ki posledično kreira končno maloprodajno ceno za uporabnika.
- Raziskava držav znotraj EU, ki med nabor univerzalnih storitev še uvrščajo predmetni storitvi, pokaže upad števila držav, ki ti dve storitvi še uvrščajo v nabor univerzalnih storitev. Univerzalni imenik je uvrščen v 43% držav, univerzalna imeniška služba pa v 36%. V preostalih državah obstaja dovolj velika ponudba za končne uporabnike, kar pa v Sloveniji ne drži.
- TSmedia zaradi pričakovanega nadaljevanja izrazite asimetrije distribucije klicev in zaradi nadaljnjega upada števila klicev na univerzalno imeniško službo po letih, še naprej zagovarja prilagoditev odzivnih časov, ki jih določa 19. člen Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve, in sicer na 20 sekund. Tovrstna prilagoditev po vedenju TSmedia nima vpliva na stroške uporabe storitev za končnega uporabnika, ima pa lahko pomemben delež pri znižanju stroškov.
- TSmedia tudi navaja, da 137. člen ZEKom-1 omogoča naročnikom pravico, da so vpisani v univerzalni imenik po načelu OPT-IN. Pravilo OPT-IN vpliva na zmanjševanje baze podatkov telefonskih naročnikov, čeprav TSmedia deluje proaktivno, saj se zelo angažira pri vpisu novih naročnikov in za ponovni vpis tistih naročnikov, ki so že bili vpisani v podatkovno bazo. TSmedia ugotavlja, da naročnikom operater morebiti ni dovolj dobro predstavil prednosti vpisa v imenik in imeniško službo. Če predmetni storitvi ne bi bili več del univerzalne storitve, bi posledično še zmanjšali možnost dostopa do teh storitev.

Agencija navaja, da je veleprodajna cena storitev določena v skladu z zakonom. Agencija mora pri preračunavanju skladno s petim odstavkom 125. člena ZEKom-1 upoštevati stroške, ki jih je izvajalec navedel pri prijavi na razpis. Agencija upošteva drugačne stroške, kot jih je na javnem razpisu ponudil izvajalec storitve samo v primeru, ko je prišlo do spremembe pogojev, ki so bili upoštevani pri javnem razpisu in ko izvajalec univerzalne storitve dokaže upravičenost odstopanj na objektivni in transparentni osnovi. Agencija objavi rezultate izračuna stroškov in rezultate revizije podatkov, ki ji jih je posredoval izvajalec univerzalne storitve.

Pri nadzoru ustreznosti cen bo agencija skrbno preučila predlog cen in vse podatke, ki jih bo(do) dostavil(i) izvajalec/ci. Agencija bo preučila možnosti zagotavljanje dostopnih cen storitve in predvidoma objavila pogoje, ki bodo omogočali dostopne cene predmetne storitve v razpisni



dokumentaciji.

TSmedia izraža mnenje, da agencija nekoliko spreminja definicijo trenutnega obsega izvajanja univerzalne storitve. TSmedia nasprotuje predlogu agencije, da bi izvajalec univerzalne storitve zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika na razumno zahtevo družbe, ki bi želela zagotavljati imeniško službo, moral posredovati ali omogočiti kakšen drugačen dostop v elektronski obliki do vsakokrat ažurnega centralnega repozitorija podatkov, ki vsebuje podatke najmanj od 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena ZEKom-1. TSmedia meni, da agencija nima zakonske podlage za naložitev takšne obveznosti. Nadalje navaja, da četrti odstavek 137. člena ZEKom-1 jasno pravi: »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.«

Iz navedenega je po mnenju TSmedia razvidno, da le posamezen operater, ki dodeljuje telefonske številke svojim naročnikom lahko razpolaga z informacijami teh naročnikov in določa pogoje v skladu s pridobljenim soglasjem svojega naročnika glede obdelave osebnih podatkov skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov pod katerimi bo te informacije oziroma podatke posredoval družbi, ki bi želela izvajati univerzalno imeniško službo oziroma izdajati univerzalni imenik. Nikakor pa take pravice nima izvajalec univerzalne storitve, torej da bi prosto razpolagal s podatki naročnikov drugega operaterja, prav tako ZEKom-1 ne predvideva možnosti naložitve take obveznosti.

Agencija v razpisni dokumentaciji ne namerava naložiti navedene obveznosti.

V nadaljevanju se TSmedia strinja, da bi tiskana verzija imenika ostala vključena v predmetno storitev, ne strinja pa se, da je brezplačna. TSmedia predlaga simbolno ceno 1 EUR za knjigo (knjiga je tipično vezana na področno kodo). Cilj tega predloga je pokriti vsaj del visokih stroškov tiskanja. Glede na zniževanje naklade stroški na enoto naraščajo. Na ta način bi lahko izvajalec enkrat na leto distribuiral knjigo ob zagotavljanju kakovosti, ki je predpisana v Splošnem aktu o kakovosti univerzalne storitve.

Agencija je mnenja, da simbolna cena ne bo pomembno vplivala na poslovni izid ponudnika univerzalne storitve. Poleg tega bo zaračunavanje povečalo strošek izdaje imenika, tako da bo neto učinek ob padajoči nakladi še manjši. Zaradi navedenega se agencija z navedenim predlogom ne strinja.

V primeru, da je izvajanje univerzalne storitve neupravičeno breme za izvajalca, lahko izvajalec v skladu s 125. členom ZEKom-1 zaprosi za nadomestilo neto stroškov.

Na koncu se TSmedia opredeli do navedbe, da mora izbrani izvajalec storitev ponujati skladno z ZEKom-1 in vsakokrat veljavno Uredbo o ukrepih za končne uporabnike invalide ter vsakokrat veljavnim Splošnim aktom o kakovosti univerzalne storitve. TSmedia meni, da mora ponudnik, ki namerava sodelovati na javnem razpisu, poznati vse pogoje, pod katerimi bo morebiti izbran za izvajalca storitve v prihodnjih 5 letih. Vsak ponudnik bo pripravil svojo ponudbo na osnovi nekega



poslovnega modela oz. načrta, pri čemer mu morajo biti poznani vsi pogoji zagotavljanja univerzalne storitve. TSmedia nasprotuje vsakemu naknadnemu spreminjanju, zlasti morebitnemu zaostrovanju oziroma povečevanju obveznosti oz. pogojev zagotavljanja univerzalne storitve skozi naknadne spremembe podzakonskih aktov v času petletnega obdobja, za katerega je bil izvajalec izbran.

Agencija na navedeno odgovarja, da 4. odstavek 125. člena ZEKom-1 določa, da v primeru, ko je prišlo do spremembe pogojev, ki so bili upoštevani pri javnem razpisu, in ko izvajalec univerzalne storitve dokaže upravičenost odstopanj na objektivni in transparentni osnovi, Agencija upošteva drugačne stroške, kot jih je na javnem razpisu ponudil izvajalec storitve. S tem je tudi zagotovljeno, da se tudi v primeru zaostrovanja oziroma povečevanja obveznosti zaradi sprememb predpisov zagotovi povrnitev neto stroškov zagotavljanja univerzalne storitve.

Agencija dodaja, da spreminjanje podzakonskih aktov ni odvisno samo od njene presoje. Uredbo o ukrepih za končne uporabnike invalide sprejema Vlada Republike Slovenije, ne pa agencija. Ravno tako je verjetno, da bo prišlo do spremembe ZEKom-1 vsaj zaradi prenosa določil novega Evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah, kar lahko povzroči, da bo potrebno Splošni akt o kvaliteti univerzalne storitve prilagoditi spremembam ZEKom-1 še pred iztekom petletnega obdobja, za katerega bo imenovan izvajalec univerzalne storitve. Zakonodajni postopek kot varovalko predvideva javno razpravo o predlogih sprememb podzakonskih predpisov, tako da bo izbrani izvajalec imel možnost predstaviti in utemeljiti svoja stališča in predloge.

*Agencija na podlagi rezultatov analize in mnenja iz javne razprave zaključuje, da bo začela postopek javnega razpisa za imenovanje izvajalca predmetne storitve iz nabora storitev univerzalne storitve pod pogoji, ki so opisani v predlogu B, torej **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)**. V primeru, da število klicev v nočnem času (od 24:00 do 5:00) v treh zaporednih mesecih pade pod prag 20 klicev na uro, izvajalec lahko po predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje te storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika.*