



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 06102-9/2014/27

Datum: 25.5.2015

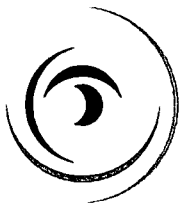
Agencija za elektronska komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) izdaja na podlagi drugega odstavka 224. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B in 54/14 - odl. US, v nadaljevanju: ZEKom-1), ob uporabi določb Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS št. 43/2007, v nadaljevanju: ZIN) in Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS št. 24/2006 – uradno prečiščeno besedilo, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010 in 82/2013, v nadaljevanju ZUP), v postopku nadzora nad izvrševanjem obveznosti iz 4.e. točke regulatorne odločbe št.: 38244-1/2011/5 z dne 28.03.2011 (v nadaljevanju: regulatorna odločba) v zvezi z roki za odpravo napak, ki jo ima Telekom Slovenije d.d., kot operater s pomembno tržno močjo na upoštevnem trgu »Dostop do (fizične) omrežne infrastrukture (vključno s sodostopom ali razvezanim dostopom) na fiksni lokaciji (medoperaterski trg)« družbi Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, Ljubljana, po uradni dolžnosti naslednjo

ODLOČBO

1. Družba Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, Ljubljana, mora do 15.6.2015 sprejeti in najkasneje do 15.9.2015 implementirati ustrezne organizacijske in/ali tehnične ukrepe s katerimi bo odpravila sistemske napake zaradi katerih ne izpolnjuje obveznosti naložene v 4. točki e. alineje odločbe št. 38244-1/2011/5 z dne 28.03.2011 v kateri so določeni roki za odpravo napak ter o vseh sprejetih ukrepih ob poteku roka obvestiti agencijo.
2. Družba Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, Ljubljana, mora agenciji v obdobju od 1.6.2015 do 31.1.2016 do 15. dne v tekočem mesecu poslati za pretekli mesec v elektronski obliki izpis vseh prijavljenih napak na dostopu. Izpis vsebuje najmanj naslednje postavke: a) datum prijave napake b) datum odprave napake c) status (lažja /težja napaka) d) operater prijavitelj napake.
3. Družba Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, Ljubljana, mora agenciji v obdobju od 1.6.2015 do 31.1.2016 do 15. dne v tekočem mesecu poslati za pretekli mesec v elektronski obliki a) podatek o številu prijavljenih napak, kjer je bilo v postopku odprave napak ugotovljeno, da razlog za napako ni na strani družbe Telekom Slovenije d.d. za vsakega operaterja prijavitelja posebej in b) podatek o celotnem številu vseh prijavljenih napak za vsakega operaterja prijavitelja posebej.
4. Stroški v tem postopku niso nastali.

Obrazložitev:

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (v nadaljevanju: agencija) vodi po uradni dolžnosti zoper družbo Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: zavezanka), postopek nadzora v zvezi z izpolnjevanjem obveznosti glede roka za odpravo napak, ki



jo je agencija določila z regulatorno odločbo št.: 38244-1/2011/5 z dne 28.03.2011 (v nadaljevanju: regulatorna odločba) za sodostop in razvezan dostop do krajevne zanke.

Agencija ugotavlja, da je bila zavezanka z regulatorno odločbo na upoštevem trgu »Dostop do (fizične) omrežne infrastrukture (vključno s sodostopom ali razvezanim dostopom) na fiksni lokaciji (medoperaterski trg)« določena za operaterja s pomembno tržno močjo.

Zavezanki so v 4.e. točki regulatorne odločbe naloženi roki za odpravo napak: *»Rok za odpravo napak je 3 delovne dni od prijave napake, le-ta pa se v primeru težjih napak lahko podaljša za največ 5 delovnih dni, pri čemer mora ob podaljšanju roka zavezanka o tem ustrezno seznanimi operaterja in navesti ter utemeljiti razloge, iz katerih izhaja, da gre za težjo napako. Zavezanka mora 60 % napak odpraviti v 1 delovnem dnevu, 80 % v 2 delovnih dneh in 100 % v 3 delovnih dneh, pri čemer so težje napake, za katere se lahko rok podaljša za 5 delovnih dni, iz te lestvice izvzete«.*

Agencija je dne 8.12.2014 pozvala zavezanko, da v elektronski obliki dostavi podatke o vseh prijavljenih napakah na dostopu, za obdobje od 1.9.2014 do 30.9.2014 in sicer: podatek o datum prijave napake, datumu odprave napake, statusu napake (lažja /težja napaka) in po operaterjih prijaviteljih. Agencija je prejela podatke dne 9.1.2015 in dopolnitev dne 10.2.2015, ker je zavezanka po prvem posredovanju ugotovila, da je prišlo do napake pri izvozu podatkov iz podatkovne baze.

Agencija je pozvala operaterje prijavitelje, da vsak posebej, potrdi verodostojnost prejetih podatkov in sicer glede podatkov, ki se nanašajo na njegove prijave, Agencija je dne 3.3.2015 pozvala zavezanko, da se izjavi o odstopanjih, ki jih je navedel operater T-2. Zavezanka je v svojem odgovoru na poziv pojasnila, da do razlike v podatkih prihaja, ker podatki operaterja T-2 vključujejo tudi prijave napak na širokopasovnem dostopu in naročila enosmernih meritev na razvezanem dostopu. Agencija je upoštevala pojasnilo in teh podatkov ni vključila v analiziranje rokov za odpravo napak. V nadaljevanju odgovora je zavezanka izpostavila dva dejavnika, ki ključno vplivata na čas odprave napak: a) vremenski vplivi in b) razpoložljivost tehnikov za odpravo napak. Zavezanka je priložila izpis izrednih dogodkov v letu 2014. Agencija je na spletni strani ARSO preverila točnost dostavljenih podatkov v zvezi z izrednimi dogodki (vremenski pojavi), in ugotovila, da je v mesecu septembru bilo več izrednih vremenskih dogodkov (neurja, obilno deževje). Z namenom ugotavljanja objektivnega stanja se je agencija odločila, da podatkov, zajetih za mesec september, ne bo upoštevala pri analizi, ker zaradi izrednih vremenskih dogodkov, na katere zavezanka ni imela vpliva, zajeti podatki niso reprezentativni. Zaradi tega agencija 25.3.2015 pozvala zavezanko za dostavo novih podatkov, in sicer za obdobje od 1.1.2015 do 28.2.2015.

Agencija je dne 8.4.2015 prejela podatke za obdobje od 1.1.2015 do 28.2.2015 in jih analizirala. Pri analizi so bile težje napake, za katere se rok lahko podaljša za 5 delovnih dni, izvzete. Skladno z regulatorno odločbo je pri računanju rokov dan, ko je bila napaka prijavljena dan 0, začetek štetja roka pa prvi naslednji delovni dan. V potek rokov so se skladno z regulatorno odločbo šteli le delovni dnevi – ob sobotah, nedeljah in praznikih rok ne teče. Če se rok za odpravo napake izteče na soboto, nedeljo ali praznik, se ta prestavi na prvi naslednji delovni dan.

Analiza podatkov za obdobje od 1.1.2015 do 28.2.2015 v zvezi z roki za odpravo napak je v spodnji



tabeli.

Roki za odpravo napak	Ugotovitev	Zahteva regulatorne odločbe	Ustreza?
Napake odpravljene v 1 delovnem dnevu	63,46 %	60 %	DA
Napake odpravljene v 2 delovnih dneh	77,88 %	80 %	<u>NE</u>
Napake odpravljene v 3 delovnih dneh	91,35 %	100 %	<u>NE</u>

Zavezanka je v svojem odgovoru na poziv za izjasnitev pojasnila, da je v opazovalnem obdobju 18 krat prekoračila 3 dnevni rok. V nadaljevanju je zavezanka pojasnila, da je bila v postopek odprave teh napak večinoma vključena tudi terenska enota družbe GVO, kar kaže na to, da je dejansko šlo za težjo napako. Zavezanka navedla tudi druge razloge za prekoračitev roka kot je na primer ta, da končni uporabnik ne omogoči dostopa do doze oz., da je za odpravo napake potrebno dobiti dovoljenje tretje osebe. Agencija pri svoji odločitvi zgornjih argumentov ni upoštevala, ker gre za napačno kvalifikacijo napake, ki bi jo morala zavezanka prepoznati in o tem obvestiti tudi operaterja prijavitelja.

Zavezanka je v svojem odgovoru na poziv za izjasnitev opozorila tudi na še en pomemben vidik, ki ima prav tako znaten vpliv na čas odprave napak: obravnava napak pri katerih se v postopku odprave napake ugotovi, da napaka ni nastala zaradi razlogov, ki so na strani zavezanke, oziroma napake zavezanka sploh ne more odpraviti, ker je napaka v omrežju operaterja prijavitelja vendar pa je sama prijava napake zahtevala določene aktivnosti na terenu (npr. pregled ustreznosti povezave). Zavezanka navaja, da je razlog za tovrstno napako pomanjkljiva, nepopolna ali neustrezna diagnostika, ki jo je dolžan, preden prijavi napako, opraviti operater prijavitelja napake. Zavezanka je agenciji posredovala podatke o deležih prijavljenih napak, kjer je bilo v postopku odprave napak ugotovljeno, da razlog za napako ni na strani zavezanke: za Amis 57 % in za T-2 29 %. V nadaljevanju je zavezanka povedala, da prijave napak, kjer se izkaže, da napaka ni na strani zavezanke, zahtevajo in zasedajo razpoložljive tehnike in posledično vplivajo na manjšo razpoložljivost tehnikov pri odpravi napak. Agencija je tudi sama analizirala dostavljene podatke o odpravi napak za obdobje od 1.1.2015 do 28.2.2015 in ugotovila, da za 28,5 % prijavljenih napak, razlogi za napako niso na strani zavezanke. Agencija meni, da bi morali tudi operaterji prijavitelji izboljšati diagnostiko za ugotavljanje izvora napake in napake, ki niso na strani zavezanke sami odpravljati, kar bi posledično vplivalo tudi na bolj učinkovito odpravljanje prijavljenih napak pri zavezanki.

Ker je zavezanka v roku 2 delovnih dni odpravila 77,88 % namesto z regulatorno odločbo predpisanih 80 % prijavljenih napak, v 3 delovnih dni odpravila 91,35 % namesto 100 % in ob

upoštevanju ugotovljenega dejstva, da je zavezanica morala odpravljati tudi znaten delež napak, ki niso bili na njeni strani, se je agencija odločila, kot izhaja iz prve točke izreka te odločbe.

Ker agencija lahko ugotovi primernost sprejetih ukrepov naloženih zavezanki v 1. točke izreka te odločbe, šele ko so le-ti implementirani, se je agencija odločila, kot izhaja iz druge točke izreka te odločbe.

Ker je agencija ugotovila, da razlogi za nedoseganje zahtev iz regulatorne odločbe niso le na strani zavezanke, se je agencija odločila, kot izhaja iz tretje točke izreka te odločbe.

Ker v tem postopku stroški postopka niso nastali, je agencija odločila, kot izhaja iz četrte točke izreka te odločbe.

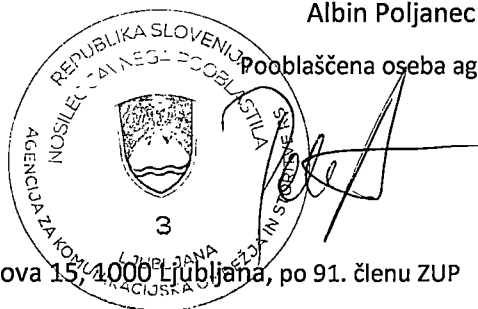
Pouk o pravnem sredstvu:

Zoper to odločbo je v skladu s prvim odstavkom 227. člena ZEKom-1 mogoče sprožiti upravni spor v roku 30 dni od njene vročitve. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vloži pri Upravnem sodišču Republike Slovenije, Fajfarjeva 33, 1000 Ljubljana. V sporu odloča Upravno sodišče na sedežu v Ljubljani. Tožba se vloži pri pristojnemu sodišču neposredno pisno ali pa se mu pošlje po pošti. Tožbi je treba priložiti tudi po en prepis ali kopijo tožbe in prilog za toženca, če je kdo prizadet z odločbo, pa tudi zanj, priložiti pa je potrebno to odločbo v izvirniku, prepisu ali kopiji. Ob vložitvi tožbe je potrebno plačati sodno takso v višini 800 točk, kar ob vrednosti točke 0,0821 EUR znaša 65,68 EUR.

Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah (Uradni list RS, št. 106/2010 – uradno prečiščeno besedilo), takse prosta.

Albin Poljanec

Pooblaščenca oseba agencije



Vročiti: Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, 1000 Ljubljana, po 91. členu ZUP