



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 06103-1/2017/8

Datum: 21. 4. 2017

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) po pooblaščenih uradni osebi Aniki Vrabec Božič 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, 81/15 - v nadaljevanju ZEKom-1), ob uporabi določb Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS, št. 43/2007 – UPB in 40/2014 - v nadaljevanju ZIN) in Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/2006-UPB2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010 in 82/13 - v nadaljevanju ZUP), v postopku nadzora zaradi preverjanja izpolnjevanja obveznosti zagotavljanja preglednosti v skladu s 14. točko regulatorne odločbe št. 38244-1/2011/5 z dne 28. 3. 2011 zoper družbo Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, Ljubljana (v nadaljevanju: zavezanka) po uradni dolžnosti izdaja naslednjo

ODLOČBO:

1. Zavezanka družba Telekom Slovenije d.d., Cigaletova 15, Ljubljana, mora v roku **30 (trideset) dni od prejema te odločbe** z dnem 1. 9. 2016 objavljeno Vzorčno ponudbo za razvezan dostop do krajevne zanke in skupno lokacijo (v nadaljevanju: RUO) v poglavju št. 6.2 popraviti tako, da se pred prvim odstavkom doda nov odstavek, ki se glasi:

»Operater lahko poda naročilo za dopustitev operatorskega dostopa takoj po prejemu pozitivnega odgovora na preveritev preko spletnega portala za operaterje. S trenutkom podaje izpolnjene vloge za dopustitev operatorskega dostopa, se takšno naročilo šteje za popolno in začne teči rok za izvedbo naročila za dopustitev operatorskega dostopa.

V kolikor se istočasno z vzpostavitvijo izvaja prehod med operaterji, prenosljivost telefonske številke ali izključitev telefonskega priključka, je vloga za naročilo popolna takrat, ko vsebuje vse potrebne podatke za obravnavo takega naročila.«

2. Zavezanka mora najkasneje do izteka roka iz prve točke te odločbe agenciji poslati opis sprejetih ukrepov v zvezi z izpolnitvijo obveznosti iz 1. točke te odločbe.

3. Posebni stroški v tem postopku niso nastali.

Obrazložitev:

Pooblaščen osebja agencije je v zadevi obravnavala prijavo v zvezi s sumom kršitve izpolnjevanja

obveznosti zagotavljanja preglednosti v skladu s 14. točko regulatorne odločbe št. 38244-1/2011/5 z dne 28. 3. 2011.

Pooblaščen osebja agencije je po prejemu prijave pregledala Vzorčno ponudbo za razvezan dostop do krajevne zanke in skupno lokacijo (v nadaljevanju RUO) objavljeno dne 1. 9. 2016 v delu, ki ureja postopke zagotavljanja razvezanega dostopa v bakrenem omrežju in dostopovnem optičnem omrežju FTTH, ki ga RUO ureja pod poglavjem št. 6 (str. 78 do 87) in ugotovila, da RUO ne zagotavlja preglednosti glede operatorskega dostopa, ker ne opredeljuje, kdaj se začne šteti rok za izvedbo razvezanega dostopa, saj pojma »popolna vloga« ne definira, kljub temu, da uporablja pojem »nepopolna vloga«. Slednje pomeni, da zavezanka ne izpolnjuje obveznosti zagotavljanja preglednosti, ki ji jo nalaga regulatorna odločba, kar pomeni kršitev 14. točke regulatorne odločbe. S tem, ko RUO popolne vloge ne definira pripelje do situacije, da prihaja do nejasnega pregleda pogojev za dostop do informacij v zvezi z razvezanim dostopom do krajevne zanke in posledično do zamud pri izvedbi naročila, s čimer se povzroča škoda drugim operaterjem.

Z regulatorno odločbo št. 38244-1/2011/5 z dne 28. 3. 2011 (v nadaljevanju: regulatorna odločba) je bila zavezanka na upoštevem trgu »Dostop do (fizične) omrežne infrastrukture (vključno s sodostopom ali razvezanim dostopom) na fiksni lokaciji (medoperatorski trg)« določena za operaterja s pomembno tržno močjo. Regulatorna odločba zavezanki Telekom Slovenije d.d. kot operaterju s pomembno tržno močjo v 14. točki nalaga obveznost zagotavljanja preglednosti, v okviru katere mora na svoji spletni strani objaviti vzorčno ponudbo za razvezan dostop do krajevne zanke in skupno lokacijo, ki mora med drugim vsebovati najmanj še pogoje za dostop do informacij v zvezi z razvezanim dostopom do krajevne zanke oziroma skupno lokacijo v skladu z odločbo. Z navedeno obveznostjo je vsem operaterjem na trgu dana možnost vpogleda v pogoje za razvezan dostop do krajevne zanke, saj je razvezan dostop do krajevne zanke tehnično zahtevna storitev, zato je pomembno, da imajo operaterji na trgu transparentno na voljo vse informacije in da so jim jasno in nedvoumno poznani pogoji za razvezan dostop do krajevne zanke.

Pooblaščen osebja agencije je v postopku nadzora zavezanko pozvala, da se izjasni o ugotovljenih nepravilnostih ali v istem roku RUO popravi oziroma dopolni na način, da v njem natančno definira pojem popolne vloge za naročilo za dopustitev operatorskega dostopa, da bo razvidno, kdaj je vloga za naročilo razvezanega dostopa popolna. Zavezanka je agencijo zaprosila za podaljšanje roka za pripravo odgovora, kar je bilo zavezanki s sklepom tudi odobreno. Zavezanka je v odgovoru na poziv navedla, da je postopek naročila za storitev razvezanega dostopa v vzorčni ponudbi RUO urejen v poglavju 6.2 »Naročilo«, kjer se uporablja termin naročilo. To naročilo je tisto, ki je podano/vloženo najkasneje v 10 delovnih dneh po pozitivnem odgovoru na poizvedbo preko spletnega portala za operaterje in sicer se takšno naročilo smatra za popolno, razen v primerih, ko je naročilo storitve razvezanega dostopa nujno in neločljivo povezano z nekim drugim procesom in je iz tega razloga v navedenem poglavju izrecno navedeno kaj mora takšno naročilo še vsebovati, da se lahko obravnava kot popolno in ga je sploh mogoče obravnavati, določiti termin za izvedbo in na koncu tudi izvršiti. V nadaljevanju zavezanka v svojem odgovoru na poziv v zvezi s štetjem rokov za izvedbo razvezanega dostopa do optičnega omrežja pojasnjuje, da v praksi razlikujejo med dvema tipoma investicijskih posegov. Prva vrsta posega, ko je optično omrežje zgrajeno do te mere, da je optični kabel pred samim objektom, kar omogoča, da se izvede naročilo za storitev razvezanega dostopa v roku 30 delovnih dni skladno s 4.d točko regulatorne odločbe ter druga vrsta posega, ko vzpostavitev

optičnega priključka pri končnem uporabniku zahteva večji investicijski poseg, saj optični kabel še ni pred samim objektom in je v takšnih primerih potrebno predhodno izvesti obsežna gradbena dela do končnega uporabnika. V odgovoru na poziv zavezanca navaja, da je v četrtem odstavku poglavja 6.2.2 z naslovom »Naročilo za storitve razvezanega dostopa v omrežju FTTH« opisala in jasno določila, kdaj teče rok za izvedbo razvezanega dostopa. Zavezanca dodaja, da je na optičnem FTTH omrežju s spremembo RUO, veljavnega dne 2. 1. 2014, uvedla in opredelila možnost posredovanja naročila izvedbe gradbenih del za vzpostavitev omrežne optične priključne točke, dne 14. 5. 2014 ob pripravi informacijske podpore, pa so bila operaterjem posredovana tudi navodila za uporabo spletnega portala. Ob tem še pojasnjuje, da so bili uvedeni novi statusi izgradnje od 10 do 13, medtem ko je bil status 9 uveden s spremembo RUO, veljavnega dne 14. 7. 2012.

Iz kronološkega in vsebinskega pregleda RUO izhaja, da v poglavju št. 6 zavezanca našteva in opisuje procese, ki so potrebni za zagotavljanje storitev razvezanega dostopa v bakrenem in dostopovnem optičnem omrežju FTTH. Ti procesi so: poizvedba, naročilo, izvedba naročila, izključitev, prehodi med operatorskimi storitvami in odprava napak. Iz RUO izhaja, da je namen poizvedbe za storitev razvezanega dostopa v bakrenem omrežju ugotoviti razpoložljivost krajevne zanke od glavnega delilnika do omrežne priključne točke za storitve razvezanega dostopa v bakrenem omrežju. Medtem, ko je namen poizvedbe za storitev razvezanega dostopa v FTTH omrežju, ugotoviti razpoložljivost in status prvega od dveh dostopovnih optičnih vlaken FTTH, ki potekata med optičnim delilnikom FTTH Telekoma Slovenije in vstopno točko v objekt.

RUO ločeno opisuje potek posamičnih procesov, ki jih mora operater opraviti, da bi lahko naročil storitev razvezanega dostopa. Iz RUO izhaja, da operater preko spletnega portala poda poizvedbo, ali je storitev razvezanega dostopa sploh mogoča. Ko operater prejme pozitiven odgovor na poizvedbo, lahko poda naročilo, vendar najkasneje v 10 delovnih dneh od odgovora na preveritev. Če v tem roku naročila ne poda, se mu preveritev zaračuna, v kolikor ni bila izvedena sistemsko. V nadaljevanju RUO opisuje, da v primeru, ko želi operater poleg razvezanega dostopa naročiti tudi prenos številke za javno dostopne telefonske storitve, mora to navesti in podati zahtevek za prenos številke; če hkrati z vzpostavitvijo razvezanega dostopa operater odpoveduje naročniško razmerje, mora v naročilu navesti datum prenehanja pogodbenega razmerja, ki je enak dogovorjenemu datumu za vključitev razvezanega dostopa; ko izvedba naročila zahteva izključitev širokopasovne storitve ali razvežanega dostopa s strani obstoječega operaterja, je potrebno v naročilu vpisati številko vloge za izključitev.

V poglavju 6.2.1 z naslovom »Naročilo za storitve razvezanega dostopa v bakrenem omrežju« zavezanca opisuje postopka, s katerima operaterjem omogoča dva tipa vzpostavitev, ki jih poimenuje samostojna vzpostavitev; tu gre za vzpostavitev brez posega na lokaciji končnega uporabnika in pa polna vzpostavitev; torej vzpostavitev s posegom na lokaciji končnega uporabnika. V nadaljevanju opisuje obe vrsti vzpostavitve ter podrobneje, da v primeru, ko je za vključitev razvezanega dostopa potrebna vzpostavitev omrežne priključne točke, se naročilo razvezanega dostopa obravnava kot naročilo vzpostavitve omrežne priključne točke, na katerem se istočasno posredujejo vsi potrebni podatki za vključitev razvezanega dostopa. Tudi v poglavju 6.2.2 z naslovom »Naročilo za storitve razvezanega dostopa v omrežju FTTH« sta na enak način opisana postopka, s katerima operaterjem omogoča dva tipa vzpostavitev (enako kot pri bakrenem omrežju), samostojno in polno vzpostavitev ter v istem poglavju navaja, da v primeru, ko je za vključitev razvezanega dostopa potrebna izgradnja FTTH omrežja in vzpostavitev omrežne optične priključne točke, se naročilo razvezanega dostopa

obravnavajo kot naročilo izvedbe gradbenih del za vzpostavitev omrežne optične priključne točke, na katerem se istočasno posredujejo vsi potrebni podatki za vključitev razvezanega dostopa. Nato v naslednjem poglavju 6.3. z naslovom »Izvedba naročila« opisuje izvajanje vzpostavitve storitev razvezanega dostopa z navedbo rokov za izvedbo naročila ter navaja, da je rok za izvedbo naročila razvezanega dostopa na bakrenem omrežju 8 delovnih dni od prejema popolnega naročila, medtem ko je rok za izvedbo naročila razvezanega dostopa na FTTH omrežju v primeru vzpostavitve brez posega pri končnem uporabniku 8 delovnih dni (status 2), v primeru posega pri končnem uporabniku, ko je potrebna zaključitev omrežja do doze 15 delovnih dni (statusi od 2 do 6) in v primeru, da izvedba naročila zahteva večje investicijske posege 30 delovnih dni (statusi 7, 9, 12 in 13), pri čemer bo Telekom Slovenije operaterju znotraj tega roka ponudil vsaj dva različna termina za izvedbo naročila.

Po pregledu RUO, odgovora zavezanca na poziv in vsega navedenega izhaja, da RUO ni pregleden, saj ne definira, kdaj je vloga za naročilo za dopustitev operatorskega dostopa popolna, s tem pa drugim operaterjem ne daje na voljo vseh potrebnih informacij za naročilo, s čimer zavezanica ne izpolnjuje obveznosti zagotavljanja preglednosti in tako krši 14. točko regulatorne odločbe. Da bi bil RUO pregleden in bi izpolnjeval določeno obveznost iz regulatorne odločbe, bi moral jasno in natančno definirati, kdaj je vloga za naročilo za dopustitev operatorskega dostopa popolna, saj iz trenutno veljavnega RUO to ni mogoče razbrati. Posledično ni mogoče razbrati, kdaj se začne šteti rok, določen v regulatorni odločbi za izvedbo razveze. Prav tako ni mogoče preverjati, ali zavezanica izpolnjuje z regulatorno odločbo določen rok za izvedbo naročila, zato je potrebno RUO v poglavju št. 6.2 popraviti tako, da se pred prvim odstavkom doda nov odstavek, ki se glasi:

»Operater lahko poda naročilo za dopustitev operatorskega dostopa takoj po prejemu pozitivnega odgovora na preveritev preko spletnega portala za operaterje. S trenutkom podaje izpolnjene vloge za dopustitev operatorskega dostopa, se takšno naročilo šteje za popolno in začne teči rok za izvedbo naročila za dopustitev operatorskega dostopa.

V kolikor se istočasno z vzpostavitvijo izvaja prehod med operaterji, prenosljivost telefonske številke ali izključitev telefonskega priključka, je vloga za naročilo popolna takrat, ko vsebuje vse potrebne podatke za obravnavo takega naročila.«

S popravkom RUO na navedeni način, da bo podana definicija popolne vloge za naročilo za dopustitev operatorskega dostopa, bo drugim operaterjem dana možnost, da se seznani in dostopajo do vseh informacij, ki jih potrebujejo za naročanje storitev dostopa za svoje uporabnike.

Zavezankinim trditvam navkljub, da je v poglavju 6.2 uporabljen termin naročilo, ki se že itak smatra kot popolno naročilo, razen v primeru, ko je naročilo storitve razvezanega dostopa nujno in neločljivo povezano z nekim drugim procesom, za kar menijo, da RUO ni potrebno spreminjati oziroma popravljati ni mogoče slediti, saj na takšen način opredeljeno in opisano naročilo drugim operaterjem ne zagotavlja vseh potrebnih informacij glede naročila, saj le tej tako točno ne vedo od kdaj dalje je naročilo popolno in zato točno ne vedo do kdaj ga mora zavezanica izvesti, posledično ne morejo o tem obvestiti svojega uporabnika, kar predstavlja kršitev regulatorne odločbe, torej kršitev obveznosti zagotavljanja preglednosti.

Dodatne nejasnosti in zmedo pri drugih operaterjih povzroča tudi s strani zavezanke umestitev tistih

naročil, ki se obravnavajo kot naročila izvedbe gradbenih del v poglavja in podpoglavja, kjer se obravnavajo naročila za storitve razvezanega dostopa. To povzroča pri drugih operaterjih napačno tolmačenje obveznosti, ki jih ima operater s pomembno tržno močjo, torej zavezanka po regulatorni odločbi. Slednje potrjuje tudi podaja prijav zoper zavezanko pri nadzornem organu. Da je pri drugih operaterjih prišlo do napačnega razumevanja obveznosti, ki jih ima zavezanka po regulatorni odločbi, poleg pomanjkanja informacij o tem, kdaj je vloga za naročilo popolna, pripomore tudi nejasno napisano poglavje 6.3. z naslovom »Izvedba naročila«, kjer zavezanka opisuje izvajanje vzpostavitve storitev razvezanega dostopa z navedbo rokov za izvedbo naročila za optično omrežje in sicer v primeru, da izvedba naročila zahteva večje investicijske posege in je določen rok za vzpostavitev 30 delovnih dni, zavezanka pa ima pri tovrstnem posegu poleg statusa 7, zapisane še statute 9, 12 in 13, kar povzroča nejasnosti.

Opisano ravnanje nedvomno pomeni kršitev 14. točke regulatorne odločbe, zato je agencija na podlagi 224. člena ZEKom-1 sprejela odločitev, da mora zavezanka odpraviti ugotovljene nepravilnosti, v skladu z izrekom te odločbe.

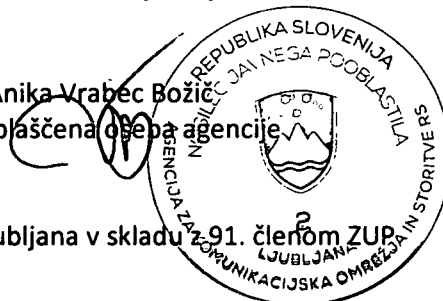
V zvezi z naloženimi ukrepi za odpravo nepravilnosti iz prve in druge točke te odločbe agencija ugotavlja, da so primerni in sorazmerni, da se z njimi odpravijo ugotovljene kršitve. Strožji ukrepi niso potrebni, ukrepi, ki bi bili za zavezanca blažji, pa ne bi zagotavljali odprave ugotovljenih kršitev. S 30 dnevni rokom za izvedbo teh naloženih ukrepov pa agencija ugotavlja, da je njegova naložitev nujno potrebna za zagotovitev pravočasnosti in poštenosti odprave ugotovljenih nepravilnosti. V kolikor namreč rok ne bi bil določen, bi to omogočalo operaterju s pomembno tržno močjo, da z zavlačevanji pri izvedbi neupravičeno podaljšuje čas odprave nepravilnosti. Pri tem agencija ugotavlja, da je rok 30 dni za izvedbo ukrepov razumno dolg in primeren glede na naložene ukrepe, saj mora operater tudi že sicer vsako spremembo Vzročne ponudbe objaviti 30 dni pred uveljavitvijo. Glede na to je mogoče zaključiti, da naloženi ukrepi in rok za izvršitev odločbe predstavljajo primeren in sorazmeren ukrep za odpravo nepravilnosti.

Posebni stroški v tem postopku niso nastali.

Pouk o pravnem sredstvu: Zoper to odločbo je v skladu s 192. členom ZEKom-1 mogoče sprožiti upravni spor v roku 30 dni od prejema odločbe. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vloži pri Upravnem sodišču Republike Slovenije na sedežu v Ljubljani. Tožbo se lahko pošlje po pošti ali poda ustno na zapisnik pri sodišču. Tožbo se vloži v treh izvodih, priložiti pa je treba to odločbo v izvirniku ali v overjenem prepisu.

Taksna obveznost v skladu z 2. členom Zakona o upravnih taksah (Ur.l.RS, št. 42/2007-UPB3, 126/2007, s kasnejšimi spremembami in dopolnitvami, v nadaljevanju ZST-1) ni nastala.

Anika Vrabec Božič
Pooblaščenka oseba agencije



Odločbo vročiti:

- Telekom Slovenija d.d., Cigaletova ulica 15, Ljubljana v skladu z 91. členom ZUP

