



Št. 38242-2/2024/4

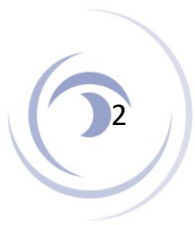
UNIVERZALNA STORITEV

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

Dokument za javno razpravo

April 2024





Vsebina

1. Pomen uporabljenih izrazov v analizi	4
2. Uvod.....	6
3. Pravna podlaga	7
3.1. Evropski zakonodajni okvir univerzalne storitve.....	7
3.2. Slovenski pravi okvir: univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba	8
3.3. Imenovanje izvajalca univerzalne storitve	11
4. Analiza izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe	14
5. Pregled izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v državah EU	28
6. Analiza obsega storitev.....	29
7. Ocena pomena posameznih storitev.....	33
8. Predlogi glede nadaljnjega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve	35
8.1. 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 v spletni in tiskani obliki ter dostop do univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji) v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom.....	39
8.2. 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 v spletni in tiskani obliki ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 22:00 do 6:00 ter ob nedeljah in praznikih) 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.....	42
8.3. PREDLOG C: 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 samo v spletni obliki ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 22:00 do 6:00 ter ob nedeljah in praznikih) 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.....	44
8.4. Zaključek.....	45
Kazalo slik.....	46
Kazalo tabel.....	47



1. Pomen uporabljenih izrazov v analizi

BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) je organ evropskih regulatorjev elektronskih komunikacij. V letu 2010 je nadomestil Skupino evropskih regulatorjev (ERG). BEREC spodbuja sodelovanje in usklajevanje med nacionalnimi regulatornimi organi in Evropsko komisijo, s ciljem razvoja notranjega trga elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev.

Izvajalec storitve je fizična ali pravna oseba, ki izvaja javno dostopno elektronsko komunikacijsko storitev ali je obvestila pristojni regulativni organ o nameravanem izvajanju javno dostopne elektronske komunikacijske storitve.

Izvajalec ali izvajalka univerzalne storitve (v nadaljnjem besedilu: izvajalec) je fizična ali pravna oseba, ki izvaja univerzalno storitev ali njen del.

Končni uporabnik ali končna uporabnica (v nadaljnjem besedilu: končni uporabnik) je uporabnik, ki ne zagotavlja javnih komunikacijskih omrežij ali javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev.

MOSS je merjene obiskanosti spletnih strani. MOSS je raziskava neprofitnega značaja, ki poteka pod okriljem Slovenske oglaševalske zbornice (SOZ) od leta 2006. V MOSS vključena spletna mesta so kontinuirano merjena z enotno metodologijo.

Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev.

Neto stroški zagotavljanja univerzalne storitve se izračunajo kot razlika med neto stroški izbranega izvajalca, če deluje z obveznostmi izvajanja univerzalne storitve in če deluje brez teh obveznosti, pri tem pa se upošteva koristi, ki jih ima z izvajanjem univerzalne storitve, vključno z nematerialnimi koristmi. Agencija v splošnem aktu podrobneje predpiše način izračuna neto stroškov in nematerialne koristi, ki se upoštevajo pri izračunu neto stroškov zagotavljanja univerzalne storitve. Pri tem mora upoštevati opredeljena izhodišča, navedena v zakonodaji EU, ki urejajo univerzalno storitev.

Potrošnik ali potrošnica (v nadaljnjem besedilu: potrošnik) je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.

TIS je Telefonski imenik Slovenije

Univerzalna storitev je najmanjši nabor storitev določene kakovosti, ki je dostopen vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni ne glede na njihovo geografsko lego.



Uporabnik ali uporabnica (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve.

Zakonik pomeni Direktivo (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (UL L št. 321 z dne 17. 12. 2018).

ZEKom-1 je Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 – odl. US, 81/2015, 40/2017 in 30/2019 – odl. US in Uradni list RS, št. 130/22).

ZEKom-2 je Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-10), ki je nadomestil ZEKom-1 in v slovenski pravni red prenaša Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah.

Ostali termini imajo enak pomen kot v ZEKom-2, če iz besedila analize ne izhaja drugače.



2. Uvod

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: *agencija*), skladno z določbami 169. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 130/22- in 18/23 - ZDU-10, v nadaljevanju: *ZEKom-2*), določi izvajalca univerzalne storitve z odločbo za dobo petih let na podlagi smiselne uporabe določb V. poglavja tega zakona, ki ureja javni razpis. Predmet javnega razpisa je zagotavljanje različnih storitev, ki jih zajema univerzalna storitev, oziroma zagotavljanje univerzalne storitve na določenem območju ali na celotnem ozemlju Republike Slovenije. Če javni razpis ne uspe, agencija za izvajalca univerzalne storitve določi tistega operaterja, ki ima 1. na področju dostopa do javnega komunikacijskega omrežja s pripadajočo infrastrukturo največjo pokritost ali 2. največ naročnikov javnih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji ali 3. največ naročnikov javno dostopne storitve dostopa do interneta s hitrostjo, kot je določena s splošnim aktom iz 180. člena *ZEKom-2*.

Agencija je na podlagi *ZEKom-1* imenovala izvajalca univerzalne storitve z odločbo št. 38243-9/2019/3 z dne 27.11.2019 za obdobje petih let. Skladno s šestim odstavkom 169. členom *ZEKom-2*) mora agencija najmanj šest mesecev pred potekom veljavnosti odločbe določiti izvajalca univerzalne storitve na podlagi podatkov 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 agencija upošteva mnenje zainteresirane javnosti.

Glede na to, da odločba št. 38243-9/2019/3 z dne 27.11.2019 za določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih v slovenskem jeziku preteče 2.12.2024, je agencija opravila ponovno analizo te storitve z namenom ugotovitve morebitne potrebe po nadaljnji določitvi izvajalca te univerzalne storitve.

Univerzalna storitev mora biti na voljo vsem uporabnikom na ozemlju Republike Slovenije na lokaciji, kjer končni uporabnik dejansko prebiva ali dejansko opravlja svojo dejavnost. Cene posameznih storitev, ki se izvajajo kot univerzalna storitev, morajo biti pri posameznem izvajalcu univerzalne storitve enake na celotnem ozemlju Republike Slovenije, ne glede na to, ali se priključitev izvede z žičnimi ali brezžičnimi tehnologijami, kakovost univerzalne storitve pa ne sme odstopati od kakovosti, ki jo izvajalec ponuja za druge primerljive storitve.. Za zagotavljanje različnih delov univerzalne storitve ali pokrivanje različnih delov ozemlja Republike Slovenije lahko agencija imenuje različne izvajalce univerzalne storitve. Agencija mora pri analizi presoditi, ali posamezne storitve iz nabora univerzalne storitve na ozemlju Republike Slovenije ali njegovih delih ni mogoče zagotoviti v običajnih poslovnih okoliščinah ali z uporabo javnih sredstev. Če agencija na podlagi analize stanja in posvetovanja z zainteresirano javnostjo ugotovi, da za posamezni del univerzalne storitve oziroma za pokrivanje posameznega dela ozemlja Republike Slovenije ni treba imenovati izvajalca univerzalne storitve, mora v rednih časovnih intervalih, ki ne smejo biti daljši od treh let, preverjati, ali imenovanje izvajalca univerzalne storitve še vedno ni potrebno.



3. Pravna podlaga

3.1. Evropski zakonodajni okvir univerzalne storitve

Evropska unija je v decembru 2018 sprejela Direktivo (EU) 2018/1972 Evropskega Parlamenta in Sveta o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: Zakonik)¹, ki bistveno posega tudi na področje univerzalne storitve, saj med drugim razveljavlja direktivo 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (v nadaljevanju: Direktiva o univerzalnih storitvah²), zadnjič spremenjeno z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbo (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji³.

V Zakoniku so določila glede univerzalne storitve močno posodobljena. Ostale so samo storitve ustreznega širokopasovnega dostopa do interneta in govorne komunikacijske storitve po dostopni ceni, ob upoštevanju specifičnih nacionalnih razmer, v kakovosti, določeni na njihovem ozemlju, vključno z osnovno priključitvijo, na fiksni lokaciji. Poleg tega lahko države članice zagotovijo tudi cenovno dostopnost zgoraj omenjenih storitev ki se ne zagotavljajo na fiksni lokaciji, kadar menijo, da je to potrebno za zagotovitev polne družbene in gospodarske udeležbe potrošnikov v družbi. Poleg tega je v Zakoniku velik poudarek na cenovni dostopnosti univerzalne storitve tako za potrošnike z nizkimi dohodki, poudarjeno pa je tudi ustrezno zagotavljanje storitev za ljudi s posebnimi potrebami. Zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih ni več vključeno v Zakonik kot obvezni del univerzalne storitve.

Vendar pa je v 89. členu Zakonika dopuščena možnost državam članicam, da lahko še naprej zagotavljajo razpoložljivost ali cenovno dostopnost storitev, ki niso storitev ustreznega širokopasovnega dostopa do interneta, in govorne komunikacijske storitve na fiksni lokaciji, ki so bile veljavne 20. decembra 2018, če se ugotovi potreba po takih storitvah glede na nacionalne okoliščine. Kadar države članice določijo podjetja za zagotavljanje teh storitev na delu nacionalnega ozemlja ali na celotnem nacionalnem ozemlju, se uporabljajo določila o razpoložljivosti iz 86. člena Zakonika, ki velja tako za zagotavljanje širokopasovnega dostopa do imenika, kot tudi do ostalih storitev. Financiranje teh obveznosti mora biti skladno z 90. členom Zakonika, kar pomeni, da se pri mehanizmu delitve upoštevajo načela preglednosti, čim manjšega izkrivljanja trga, nediskriminacije in sorazmernosti.

Določila Zakonika je v slovenski pravi red prenesel ZEKom-2. Ta v 166. členu določa, da se v okvir univerzalne storitve poleg zagotavljanja priključitve na javno komunikacijsko omrežje na

¹ Uradni list EU št. 321, z dne 17.12.2018, str. 36–214

² Uradni list EU št. 108, z dne 24. 4. 2002, str. 51

³ Uradni list EU št. 310, z dne 26. 11. 2015, str. 1



fiksni lokaciji šteje tudi zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih.

3.2. Slovenski pravi okvir: univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba

Prvi odstavek 166. člena ZEKom-2 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 in sicer:

- zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih in
- priključitev na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji na razumno zahtevo končnega uporabnika, prek katere je zagotovljen dostop:
 - do govorne komunikacijske storitve in
 - ustreznega širokopasovnega dostopa do interneta s prenosno hitrostjo, kot je določena v splošnem aktu iz 180. člena ZEKom-2.

Predmetna analiza obravnava zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih. Za storitev priključitev na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji, preko katere je zagotovljen dostop do govorne komunikacijske storitve in širokopasovnega dostopa do interneta, je pripravljena analiza v ločenem dokumentu.

ZEKom-2 v 205. členu podrobneje opredeljuje imenik in imeniško službo ter določa pravice naročnikov in obveznosti operaterjev. Tako določa, da imajo naročniki javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev na podlagi številke pravico do vpisa v univerzalni imenik. Naročniki, ki želijo biti vpisani v univerzalni imenik, imajo pravico, da so njihove informacije na voljo ponudnikom imeniških storitev oziroma imenikov. Izvajalci medosebnih komunikacijskih storitev končnim uporabnikom ne smejo preprečiti dostopa prek klica ali kratkega sporočila do ustreznih imeniških služb v drugih državah članicah EU. Izvajalci medosebnih komunikacijskih storitev na podlagi številke, ki končnim uporabnikom dodeljujejo številke iz načrta oštevilčenja, morajo izpolniti vse razumne zahteve, da za zagotavljanje javno dostopnih imeniških storitev in imenikov, vključno z univerzalno imeniško službo in univerzalnim imenikom, dajo ponudnikom imeniških storitev oziroma imenikov na voljo ustrezne informacije v dogovorjeni obliki in pod pravičnimi, objektivnimi, stroškovno naravnanimi in nediskriminacijskimi pogoji.

Četrty odstavek 166. člena ZEKom-2 določa, da morajo biti cene posamezne storitve, ki se izvaja kot univerzalna storitev, pri posameznem izvajalcu univerzalne storitve enake na celotnem ozemlju Republike Slovenije.

Skladno s 179. členom ZEKom-2 so s Splošnim aktom o kakovosti univerzalne storitve (Ur. l. RS, št. 55/2023, v nadaljevanju: Splošni akt o kakovosti) podrobno določeni kakovost



univerzalne storitve, parametri kakovosti, njihove mejne vrednosti in metode merjenja obravnavanih parametrov ter tudi vsebina, oblika, način in pogostost objave podatkov o kakovosti univerzalne storitve. Pomembnejši poudarek Splošnega akta o kakovosti je, da v 3. členu izvajalcu univerzalne storitve nalaga, da mora omogočati dostop do storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Prvi odstavek 9. člena Splošnega akta določa, da mora biti mesečna razpoložljivost univerzalne storitve vsaj 95%, 17. člen pa določa odzivni čas imeniške službe.

Glede zagotavljanja ukrepov za končne uporabnike invalide ZEKom-2 v drugem odstavku 175. člena navaja, da Vlada z uredbo določi druge ukrepe, s katerimi se končnim uporabnikom invalidom zagotavljata enakovredna uporaba in dostop do storitev iz drugega odstavka 166. člena ZEKom-2, kot ga imajo drugi končni uporabniki, vključno z enakovrednim dostopom do storitev v sili. Sredstva za financiranje teh ukrepov se zagotovijo iz državnega proračuna. Vlada te uredbe še ni izdala, zato se uporablja še Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide (Uradni list RS, št. 38/2014 z dne 30.5.2014; v nadaljevanju: *Uredba*) 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 zagotovljena tudi pomoč pri posredovanju klicev. Klici na to posebno številko morajo biti za slepe in slabovidne končne uporabnike brezplačni⁴. Uredba dalje od izvajalca univerzalne storitve zahteva, 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 Uredba definira tudi pogoje glede terminalov in priključnih točk, ki se pri tem uporabijo⁵. Nadalje Uredba zahteva tudi⁶, da mora gluhi ali naglušni končni uporabnik 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.

Podrobneje ureja pogoje izvajanja ter obseg storitev univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe 167. člen ZEKom-2, ki v prvem odstavku določa, da mora univerzalni imenik vsebovati najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 215. člena ZEKom-2, ki so:

1. osebno ime oziroma firma naročnika in njena organizacijska oblika,
2. naslov naročnika, vključno z delom stavbe,
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.

ZEKom-2 v 167. členu tudi določa, da mora univerzalna imeniška služba, do katere morajo imeti po dostopni ceni dostop vsi končni uporabniki, dajati podatke o vseh naročnikih, ki so vključeni v univerzalni imenik. Nadalje isti člen določa tudi, da je treba podatke v univerzalnem

⁴ 6. člen Uredbe.

⁵ Prvi odstavek 7. člena Uredbe.

⁶ Drugi odstavek 7. člena Uredbe.

imeniku redno osveževati najmanj enkrat letno z upoštevanjem načina njegovega izdajanja, pri imeniški službi pa najmanj enkrat mesečno. 167. člen ZEKom-2 od izvajalca tudi zahteva, da podatkov od različnih izvajalcev javnih telekomunikacijskih storitev, to je operaterjev, ne obravnava različno ter da jim ne sme zaračunavati objave podatkov o njihovih naročnikih v univerzalnem imeniku in uporabe teh podatkov v univerzalni imeniški službi.

Rok hrambe podatkov o naročnikih določa 215. člen ZEKom-2.

217. člen ZEKom-2 obravnava imenike iz vidika naročnikovih podatkov in zasebnosti tako, da 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 svojih osebnih podatkov za klice komercialnih in raziskovalnih namenov, vse navedeno pa mora imeti naročnik možnost storiti brez stroškov.

ZEKom-2 v 205. členu daje naročnikom pravico vpisa v univerzalni imenik ter dostop do univerzalne imeniške službe. 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 uporabnikov z odločbo naloži obveznosti in pogoje glede zagotavljanja imeniških storitev.

V zvezi z zgoraj navedenim členom tudi 2. točka tretjega odstavka 186. člena ZEKom-2 zahteva, da mora operater pred sklenitvijo pogodbe naročniku zagotoviti informacije o pravici naročnika, da se odloči, ali bo svoje osebne podatke vključil v imenik, in o vrstah teh podatkov, če gre za javno dostopne medosebne komunikacijske storitve na podlagi številke.

Iz povzetih določb ZEKom-2, Zakonika in splošnih aktov s področja univerzalne storitve tako izhaja, da mora biti univerzalna storitev na voljo vsem uporabnikom na ozemlju Republike Slovenije. V univerzalno storitev spadajo: (i) zagotavljanje in dostop do telefonskega imenika univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih ter (ii) dostop do komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji za zagotavljanje širokopasovnega dostopa do interneta in do govornih komunikacijskih storitev (slednje ni predmet te analize). Agencija 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. Izvajalec oziroma izvajalci se imenujejo za dobo 5 let. V kolikor agencija z analizo in po posvetovanju z zainteresirano javnostjo ugotovi, da za izvajanje posameznega dela univerzalne storitve (ali pokrivanje posameznega dela Republike Slovenije) ni treba imenovati izvajalca univerzalne storitve, mora takšno analizo ponavljati v triletnih intervalih.

3.3. Imenovanje izvajalca univerzalne storitve

Agencija določi izvajalca univerzalne storitve z odločbo za dobo petih let z javnim razpisom, v kolikor ZEKom-2 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 mora upoštevati načela učinkovitosti, objektivnosti, preglednosti in nediskriminacije. Če javni razpis ne uspe, agencija z odločbo določi tistega operaterja, ki ima na področju dostopa do javnega komunikacijskega omrežja s pripadajočo infrastrukturo največjo pokritost ali največ naročnikov javno dostopnih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji ali pa največ naročnikov javno dostopne storitve dostopa do interneta s hitrostjo, kot je določena s Splošnim aktom o prenosni hitrosti. V primeru neuspelega razpisa je za določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in imeniške službe za dajanje informacij o naročnikih ključno največje število naročnikov javno dostopnih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji.

Kot že omenjeno, mora agencija skladno s šestim odstavkom 169. člena ZEKom-2 najmanj šest mesecev pred potekom veljavnosti odločb o izvajanju univerzalne storitve z analizo 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 zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in imeniške službe izvedla septembra 2019⁷ za dobo petih let. Na navedenem razpisu je agencija prejela eno popolno in ustrezno prijavo za izvajanje storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in imeniške službe družbe TSmedia d.o.o (v nadaljevanju: TSmedia). Na tej podlagi je agencija tako z odločbo št. 38243-9/2019/3 z dne 27.11.2019 določila TSmedia kot izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe za dajanje informacij o naročnikih v slovenskem jeziku (v nadaljevanju: odločba) za dobo 5 let, to je do 2.12.2024. Na podlagi citirane odločbe ima TSmedia naslednje obveznosti:

- a) univerzalni imenik mora vsebovati najmanj naslednje podatke o naročnikih:
- osebno ime oziroma firmo naročnika in njeno organizacijsko obliko,
 - naslov naročnika,
 - naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev
 - zveze od naročnika,
 - na željo naročnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne
 - strani ali druge vrste njegovih osebnih stikov ali njegov e-naslov,

⁷ S sklepom o uvedbi javnega razpisa za določitev izvajalca univerzalne storitve, št. 38243-7/2019/2, objavljenim v Ur. l. RS, št. 57/2019 z dne 20.9.2019.

pri tem morajo z objavo navedenih podatkov soglašati naročniki;

- b) univerzalni imenik mora biti na voljo v tiskani obliki in v elektronski obliki dostopen na internetu. Tiskani univerzalni imenik mora biti posodobljen najmanj enkrat letno, univerzalni imenik, dostopen na internetu v elektronski obliki, pa mora biti posodobljen najmanj enkrat mesečno. Družba TSmedia d.o.o. mora posameznemu končnemu uporabniku na njegovo zahtevo enkrat letno brezplačno (razen nadomestila uporabnika za stroške poštnine) posredovati tiskani univerzalni imenik ter vsem uporabnikom zagotoviti brezplačen dostop do univerzalnega imenika v elektronski obliki, dostopnega na internetu;
- c)) Družba TSmedia d.o.o. mora naročnikom omogočiti, da lahko preverijo svoje podatke vpisane v univerzalni imenik, zahtevajo njihovo spremembo ali njihov izbris. 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 kadarkoli. Družba TSmedia d.o.o. mora prepoved uporabe naročnikovih osebnih podatkov za določen namen nedvoumno označiti v imeniku takoj oziroma ob naslednji izdaji. Navedeno mora biti za naročnika brezplačno;
- d) univerzalna imeniška služba, do katere morajo imeti najmanj na način govornih klicev po dostopni ceni dostop vsi končni uporabniki, mora dajati podatke o vseh naročnikih, ki so vključeni v univerzalni imenik. Podatki, ki jih daje univerzalna imeniška služba, morajo najmanj enkrat mesečno;
- e) pod pogojem, da od začetka veljavnosti te odločbe tri zaporedne mesece povprečno število klicev v času od 24.00 do 5.00 znaša manj kot 20 klicev na uro, lahko družba TSmedia d.o.o. ob predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje univerzalne imeniške službe s pomočjo avtomatskega odzivnika;
- f) družba TSmedia d.o.o. ne sme različno obravnavati podatkov, ki jih dobi od različnih izvajalcev javno dostopne telefonske storitve, in slednjim ne sme zaračunavati objave podatkov o njihovih naročnikih v univerzalnem imeniku in uporabe teh podatkov v univerzalni imeniški službi;
- g) družba TSmedia d.o.o. mora zagotavljati ukrepe za končne uporabnike invalide, ki jih z uredbo o ukrepih za končne uporabnike invalide določi Vlada Republike Slovenije na usklajen predlog ministra za elektronske komunikacije in ministra, pristojnega za invalide, in ki končnim uporabnikom invalidom omogočajo enakovredno uporabo in dostop do storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, kakor ga imajo drugi končni uporabniki, vključno z enakovrednim dostopom do storitev v sili;
- h) družba TSmedia d.o.o. mora zagotavljati vse postavke iz zgornjih alinej po dostopnih cenah, enakih na celotnem ozemlju Republike Slovenije in skladno z določili splošnega akta, ki ureja načine upoštevanja meril glede nudenja cenovnih opcij in določitev paketov za potrošnike z nizkimi dohodki oziroma s posebnimi potrebami v okviru zagotavljanja univerzalne storitve, splošnega akta, ki ureja kakovost univerzalne storitve, ter določbami zakona, ki ureja elektronske komunikacije v delu, ki ureja univerzalno storitev;
- i) družba TSmedia d.o.o. mora ponuditi veleprodajno ceno dostopa do univerzalne imeniške službe, ki ne bo višja od veljavne veleprodajne cene na dan izdaje te odločbe, pri čemer



znaša veleprodajna cena prve minute klica največ 0,8713 EUR brez DDV, cena vsake začete dodatne minute pa največ 0,5322 EUR brez DDV. V pogodbi o dostopu do univerzalne imeniške službe mora družba TSmedia d.o.o. operaterju omejiti maloprodajno maržo do največ 20%;

- j) družba TSmedia d.o.o. mora zagotavljati vse postavke iz zgornjih alinej po stroških, ki temeljijo na učinkovitem zagotavljanju predmetne univerzalne storitve in jih mora izvajalec univerzalne storitve na zahtevo agencije utemeljiti;
 - k) družba TSmedia d.o.o. mora zagotavljati vse postavke iz zgornjih alinej na transparenten in nediskriminatoren način.
-

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

Po javno dostopnih podatkih ponuja imenik družba TSmedia, ki je hčerinsko podjetje operaterja Telekom Slovenije. Druga podjetja v Sloveniji ne ponujajo lastnega imenika, vključno z drugimi operaterji, ki ne ponujajo niti imenikov svojih lastnih uporabnikov.

Družba TSmedia, kot izvajalka univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, skladno z odločbo in določili zakonskih in podzakonskih aktov, navedenih v poglavju 3 predmetnega dokumenta, od 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 govornih komunikacijskih storitev v Sloveniji, in naročnikih, za katere pridobijo pisno soglasje za objavo svojih podatkov ter pravila pri urejanju podatkov, ki se uporabljajo za objavo v belih⁸ in rumenih⁹ straneh Telefonskega imenika Slovenije in univerzalni imeniški službi 1188, TSmedia določa s Pravilnikom o objavi podatkov telefonskih naročnikov v Telefonskem imeniku Slovenije in v univerzalni imeniški službi 1188¹⁰ (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, urejanja in objave, Pravilnik med drugim določa tudi, da se baza naročnikov (t.i. »CRPInfo¹¹«) 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,

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ Pravilnik je dostopen na: https://tsmedia.si/wp-content/uploads/2023/05/Pravilnik_o_objavi_podatkov_telefonskih_narocnikov_v_TIS-1.pdf (dostop na dan 18.3.2024).

¹¹ CRP - centralni repozitorij podatkov združuje in usklajuje vse podatke o pravnih in fizičnih osebah v informacijskih sistemih.

naročnikov na podlagi telefonske številke in poštnih številka v Sloveniji. Pogoje za dostop do univerzalne imeniške službe 1188 na operaterskem nivoju TSmedia določa s Splošnimi pogoji uporabe 1188, 080 1188 in 1180 (v nadaljevanju: Splošni pogoji). Splošni pogoji definirajo pogoje in način obračunavanja za dostop do številka neposrednega dostopa do številka univerzalne imeniške službe (1188, 080 1188 in 1180) družbe TSmedia, ki ni operater omrežja ampak operater storitev 1188, 1180 in 080 1188. Sistem operaterskega dostopa omogoča dostop do naslednjih storitev:

- storitev 1188 – informacije o telefonskih številka naročnikov na območju Slovenije, v govorni obliki, s klicem 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 IP telefonih, ob klicu na 1188. Dodatna funkcionalnost s tem uporabnikom olajša klicanje in vnos številka v imenike terminalnih naprav;
- storitev 1188SMS omogoča povpraševanje po informacijah o številka in odgovor, to je posredovanje informacij o telefonski številki preko SMS sporočil (ni del univerzalne storitve);
- storitev 1180 – informacije o telefonskih številka naročnikov v mednarodnem prometu, s klicem na 1180;
- storitev 080 1188 – storitev, ki invalidom, ki predložijo ustrezen dokument, omogoča brezplačen dostop do imenika. Na tej številki jim je zagotovljena tudi pomoč pri posredovanju klicev.

TSmedia ponuja tudi storitev 1188SMS, ki sicer ni del univerzalne storitve (ni zahtevana v odločbi). Storitve omogoča pridobivanje kontaktnih informacij o telefonskih naročnikih preko SMS sporočila, in sicer z vpisom imena, priimka, opcijsko tudi naslova iskanega naročnika, v SMS sporočilo, ki se ga pošlje na številko 1188, podatke iskanega naročnika pa se pridobi v povratnem SMS sporočilu. Cena posameznega poslanega SMS na 1188 se obračuna po ceniku operaterja uporabnika, cena povratnega SMS pa je 1,49 EUR (DDV je vključen v ceno)¹².

Agencija je veleprodajno ceno dostopa do univerzalne imeniške službe omejila, in sicer v alineji i) 1. točke izreka odločbe. Veleprodajna cena prve minute klica je največ 0,8713 EUR brez DDV, cena vsake začete dodatne minute pa največ 0,5322 EUR brez DDV. TSmedia ne ponuja veleprodajnega dostopa po nižji ceni od maksimalne dovoljene. Cena je ostala nespremenjena ves čas izvajanja odločbe.

Agencija je decembra 2021 prejela pobudo izvajalca storitve TSmedia za soglasje za dvig cen, ki pa ga agencija po proučitvi posredovane dokumentacije ni izdala. Agencija je napotila izvajalca, da naj v primeru, da predstavlja izvajanje storitve zanj neupravičeno breme, zahteva nadomestilo neto stroškov zagotavljanja univerzalne storitve skladno s 171. členom ZEKom-

¹² <http://www.1188.si/>, dostop 29.3.2024.

2, česar pa izvajalec nato ni naredil. V primeru, da je bil izvajalec univerzalne storitve izbran na javnem razpisu, agencija pri izračunu nadomestila neto stroškov upošteva stroške zagotavljanja univerzalne storitve, ki jih je izvajalec ponudil na javnem razpisu. 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.

Na podlagi navedenega omogočajo operaterji javnih telefonskih storitev svojim uporabnikom dostop do imeniške službe 1188 (in tudi 1180), ki jo izvaja TSmedia. Kot že navedeno, ta operaterjem ponuja veleprodajno storitev in veleprodajne pogoje, medtem ko maloprodajne pogoje, posebej v obliki cen dostopa do univerzalne imeniške službe svojim končnim uporabnikom oblikujejo posamezni operaterji. Na te pogoje (razen posredno z oblikovanjem veleprodajnih pogojev), izvajalec univerzalne storitve TSmedia nima neposrednega vpliva. Agencija je sicer v izreku odločbe o imenovanju izvajalca univerzalne storitve št. 38243-9/2019/3 z dne 27.11.2019 v alineji i) prve točke izreka izvajalcu naložila, da mora v pogodbi o dostopu do univerzalne imeniške službe operaterju omejiti maloprodajno maržo do največ 20 %, česar se drži večina operaterjev z eno izjemo.

V nadaljevanju analize je agencija najprej podrobneje preverila 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 analiza obravnava še druge oblike dostopa do naročniških podatkov (tiskana oz. knjižna oblika TIS, TIS na DVD-ju in TIS na spletu oz. ITIS).

Kot že navedeno, je agencija z odločbo v alineji i) 1. točke izreka TSmedia naložila, da v dogovorih z operaterji dogovori največ 20 % maržo. Skupaj z 22 % DDV bi torej maloprodajne cene lahko bile do največ 1,2756 EUR (prva minuta), cena vsake začete dodatne minute pa največ 0,7791 EUR.

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 operaterjev na spletni strani: <https://www.1188.si>. Pregled maloprodajnih cen po posameznih operaterjih je sledeč (operaterji so razvrščeni po abecedi). Pri nekaterih operaterjih cene variirajo v odvisnosti od paketa. Klici na številko 080 1188, namenjeni invalidom, so za končnega uporabnika brezplačni.

V naslednji preglednici so navedene maloprodajne posameznih cene kot so veljale marca 2024 z vključenim DDV.

Tabela 1: Maloprodajne cene klicev na univerzalno številko 1188 in 1180 , marca 2024¹³

Operater	Prva minuta	Naslednja minuta	En klic (1180)
A1 Slovenija - BOB ¹⁴	1,49 €	0,99 €	1,49 €
A1 Slovenija ¹⁵	1,27 €	0,77 €	1,27 €
CATV Selnica Ruše ¹⁶	1,1956 €	Ni podatka	1,0858 €
MegaM ¹⁷	1,1956 €	0,7076 €	1,1004 €
Novatel	Ni podatka	Ni podatka	Ni podatka
Softnet	Ni podatka	Ni podatka	Ni podatka
T-2 ¹⁸	1,3000 €	0,7599 €	1,1299 €
Telekom Slovenije ¹⁹	1,2756 €	0,7791 €	1,2756 €
Telemach ²⁰	1,1005 €	0,65087 €	1,1005 €

Vir: AKOS na podlagi pregleda spletnih strani, marec 2024

Razlika v ceni prve minute med najcenejšim in najdražjim operaterjem je 35 %. Pri tem je najvišja cena prve minute nekaj manj kot 17 % višja, kot bi bila lahko glede na odločbo (označena z rdečo barvo), druga najvišja cena, označena z rumeno, pa je višja za 2 %.

Za primerjavo agencija navaja tudi maloprodajne cene, ki so veljale maja 2019 v času veljavnosti odločbe številka 38243-6/2014/28 z dne 24.11.2014, ki ni določala cen. Agencija ugotavlja, da so bile pred petimi leti maloprodajne cene klicev na 1188 in 1180 v povprečju višje kot so sedaj.

V naslednji preglednici so navedene maloprodajne posameznih cene, kot so veljale maja 2019 z vključenim DDV.

¹³ <https://www.1188.si>, dostop na dan 19.3.2024; zavihek za uporabnike/cenik. Na navedeni strani so povezave na cenike posameznih operaterjev, ki so navedeni v nadaljevanju. Pri nekaterih operaterjih so linki zastareli, en operater, naveden na tej spletni strani pa je bil izbrisan iz registra.

¹⁴ <https://www.bob.si/upload/ceniki/cenik%20bob.pdf?26>, dostop 19.3.2024.

¹⁵ <https://www.a1.si/pomoc-in-informacije/ceniki> dostop 19.3.2024.

¹⁶ https://www.krs.net/telefonija_cenik dostop 19.3.2024 Na spletni strani 1188.si sta sicer ločena linka za klasično in mobilno telefonijo, vendar oba linka kažeta na isto spletno stran.

¹⁷ <https://www.megatel.si/inc/files/Nacionalni%20cenik%20MegaTel.pdf>, dostop 19.3.2024. Na spletni strani so cene brez DDV. Zaradi primerjave cen je navedena preračunana cena z DDV.

¹⁸ <https://www.t-2.net/cenik-klicev-v-nacionalnem-omrezju-1>, dostop 19.3.2024. Na spletni strani so cene brez DDV. Zaradi primerjave cen je navedena preračunana cena z DDV.

¹⁹ https://www.telekom.si/media/cjtfqm4t/cenik_klasi%C4%8Dne_storitve.pdf, dostop 19.3.2024.

²⁰ <https://telemach.si/download/terms/cenik-in-navodila-fiksne-telefonije-veljavno-od-1-7-2019/3009>, dostop 19.3.2024.

Tabela 2: Maloprodajne cene klicev v Evrih na 1188 in 1180 z vključenim DDV maja 2019²¹

Operater	Prva minuta	Naslednja minuta	En klic (1180)
A1 Slovenije - BOB ²²	n.p.	n.p.	n.p.
A1 Slovenije ²³	1,49	0,99	1,49
Alstar ²⁴			
CATV Selnica Ruše ²⁵	1,1956	n.p.	1,0858
Detel Global ²⁶	1,38	n.p.	1,38
MegaM ²⁷	1.6220	0,9543	1.6220
Novatel ²⁸	n.p.	n.p.	n.p.
Softnet ²⁹	n.p.	n.p.	n.p.
T-2 ³⁰	1,3000	0,7600	1,3000
Telekom Slovenije - klasične storitve ³¹	1.6220	0,9543	1.6220
Telekom Slovenije – mobilne storitve ³²	1.6220	0,9543	1.6220
Telemach - klasične storitve ³³	1,1005	0,65087	1,1005
Telemach – mobilne storitve ³⁴	1,4900	0,9900	1,4900

Vir: AKOS, 2019

Izvajalec storitve je junija 2017 na agencijo naslovil pobudo za spremembo izvajanja storitve klica na imeniško službo. Navedel je podatke o velikem padanju števila klicev. Zlasti v nočnem času (od 22:00 do 6:00) je število klicev že padlo do nivoja, ko po mnenju izvajalca ne zagotavlja več rentabilnega izvajanja storitve. Izvajalec je navedel, da končni uporabniki v nočnem času veliko povprašujejo po številkah organizacij, oziroma podjetij, ki nudijo prvo pomoč (dežurni zdravniki, lekarne, prijave napak v elektro omrežjih), prevoze (taxi, avtobusne in železniške postaje) ter prehrano (dostava hrane na dom). Nadalje je izvajalec navedel, da nezanimljiv delež klicev ni namenjen iskanju informacij o številkah (klicatelji so hoteli samo

²¹ <https://www.1188.si/#aq-block-33>, dostop na dan 1.4.2019. Na navedeni strani so povezave na cenike posameznih operaterjev, ki so navedeni v nadaljevanju.

²² <https://www.bob.si/ponudba-bob/tujina/bob-v-eu-eea>, dostop na dan 1.4.2019. V cenikih za različne pakete ni postavke klic na 1188/1180.

²³ <https://www.a1.si/pomoc-in-informacije/ceniki#acc-343343>, dostop na dan 1.4.2019.

²⁴ Spletna stran ne obstaja. Poskus dostopa na dan 1.4.2019.

²⁵ https://www.krs.si/telefonija_cenik, dostop na dan 1.4.2019. Na spletni strani 1188.si sta sicer ločena linka za klasično in mobilno telefonijo, vendar oba linka kažeta na isto spletno stran.

²⁶ http://www.detelfone.eu/uploads/ceniki/CENIK_DetelIPfizicneosebe_1_5_2016.pdf, dostop na dan 1.4.2019.

²⁷ <https://www.mega-m.net/inc/files/Cenik-mega-m-rezidenti.pdf>, dostop na dan 1.4.2019.

²⁸ https://novatel.si/Novatel_Cenik.pdf, dostop na dan 1.4.2019

²⁹ https://softnet.si/f/docs/mobilna_telefonija/Cenik_klicev_januar_2019.pdf, dostop na dan 1.4.2019. V ceniku ni postavke klic na 1188/1180.

³⁰ <https://www.t-2.net/cenik-klicev-v-nacionalnem-omrezju-1>, dostop na dan 1.4.2019.

³¹ https://www.telekom.si/ceniki/pdf/Cenik_Klasi%C4%8Dne_storitve.pdf, dostop na dan 1.4.2019.

³² <https://www.telekom.si/zasebni-uporabniki/ponudba/telefonija/storitve/posebne-stevilke>, dostop na dan 1.4.2019.

³³ <https://telemach.si/Binary/12360/Cenik-fiksnih-storitev-B2B-1-2-2019-aktualni-paketi.pdf>, dostop na dan 1.4.2019.

³⁴ <https://telemach.si/Binary/12252/Izvecek-iz-Cenika-MOB-9-2018-NET.pdf>, dostop na dan 1.4.2019.

klepetati). Izvajalec je predlagal več opcij rešitve problematike: od prekinitve zagotavljanja storitve v nočnem času, do uporabe odzivnika ali pa vsaj podaljšanje odzivnega časa na klice v nočnem času. Agencija se na osnovi posredovanih podatkov ni strinjala s pobudo o ukinitvi storitve v nočnem času ali pa nadomestitvi z odzivnikom, saj je bilo v času pobude še vedno toliko klicev, ki opravičuje izvajanje storitve z operaterjem, poleg tega pa je veliko informacij lokacijsko odvisnih (npr. lokacija najbližje dežurne lekarne), lokacija pa ni vedno na voljo, predvsem pri klicih z mobilnih števil, zato je potrebna asistenca agenta v kontaktnem centru. Ravno tako je treba upoštevati, da po informacijah lahko povprašujejo starejši ljudje, ki niso večji interneta. V odgovoru na pobudo je agencija napovedala manj stroge pogoje glede kvalitete univerzalne storitve, kar je tudi uresničila v spremenjenem Splošnem aktu o kakovosti univerzalne storitve, kjer je v tretjem odstavku 19. člena dovolila 50 % povečanje odzivnih časov na klic na univerzalno imeniško službo v času med 22:00 in 6:00.³⁵ Agencija v času od podaljšanja dovoljenih odzivnih časov ni prejela nobene pritožbe ali kakšnega drugega odziva na spremembo izvajanja storitve v nočnem času s strani uporabnikov storitve.

Agencija je glede na zgoraj omenjeno pobudo TSmedia v alineji e) prve točke izreka odločbe slednji dovolila, da pod pogojem, da od začetka veljavnosti te odločbe tri zaporedne mesece povprečno število klicev v času od 24.00 do 5.00 znaša manj kot 20 klicev na uro, lahko ob predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje univerzalne imeniške službe s pomočjo avtomatskega odzivnika. TSmedia je zaprosila agencijo z dopisom št. 3824-8/2020/2 z dne 11.3.2020. TSmedia je po naknadnem pozivu agencije predložila dokazila in agencija je z dopisom št. 3824-8/2020/11 z dne 23.4.2020 TSmedia izdala soglasje za uvedbo odzivnika v nočnem času od 24.00 do 5.00. Avtomatski odzivnik je bil nato dejansko uveden leta 2021. Agencija v času od uvedbe odzivnika s strani uporabnikov storitve ni prejela nobene pritožbe ali kakšnega drugega odziva na spremembo izvajanja storitve v nočnem času.

Tiskani imenik je skladno z alinejo b) 1. točke Odločbe za končnega uporabnika brezplačen (razen stroškov poštne).

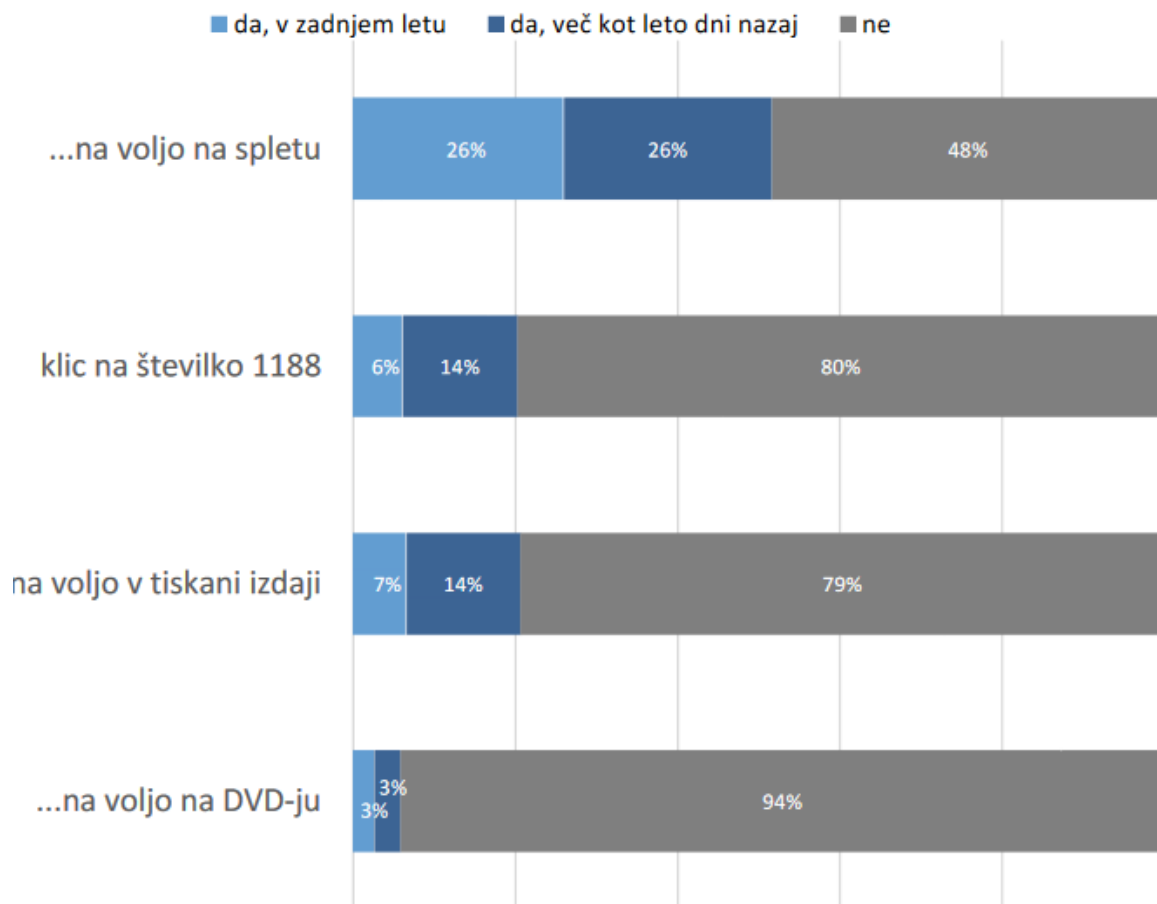
TSmedia je z dopisom št. 38242-1/2023 z dne 3.1.2023 zaprosila agencijo, naj ji dovoli uporabo tiskanega imenika iz leta 2023 tudi v letu 2024. Svojo prošnjo je utemeljevala z velikimi količinami neprodanih izvodov natisanih imenikov ter tudi s tem, da se stroški z zmanjševanjem naklade pod določeno mejo natisnjenih izvodov praktično ne zmanjšujejo. Agencija skladno s tretjim odstavkom 167. člena ZEKom-2, ki zahteva posodobitev podatkov najmanj enkrat letno, odvisno od načina izdajanja, prošnji ni mogla ugoditi. Namesto tiska celotne izdaje je agencija predlagala tiskanje samo podatkov, ki so se spremenili v zadnjem letu. Naročnik tako dobi imenik iz leta 2023 in dodaten zvezek, v katerem so samo spremembe od zadnje celotne izdaje imenika. Agencija v zadnjih mesecih, ko velja sedanja ureditev, prav tako ni prejela nobene pritožbe ali kakšnega drugega odziva na spremembo pri tiskanju imenikov.

³⁵ Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve, Uradni list RS št. 27/18 z dne 20.4.2018. Splošni akt je bil s sprejemom ZEKom-2 razveljavljen, novi Splošni akt o kakovosti, uradni list RS 55/23 predpisuje enak odzivni čas.

Družba TSmedia ponuja tudi imenik na DVD, ki pa ni del univerzalne storitve. Cena je 18 EUR brez DDV.³⁶

Povpraševanje po tiskanih izdajah imenikov in klicih na imeniško službo upada, povpraševanje po DVD verziji pa je komaj zaznavno. Uporaba spletnega dostopa do imenika sicer po letih niha, vendar z jasno tendenco rasti. Redna raziskava o Mesečnih izdatkih gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij za leto 2023³⁷ kaže, da se je število anketirancev, ki vsaj občasno pokličejo na imeniško službo od leta 2018 znižalo iz 29% na 6%, uporaba telefonskega imenika v tiskani izdaji iz 34% na 7%, uporaba TIS na DVD pa niha okoli 3%. V nasprotju s tem pa TIS na spletu je v zadnjem letu uporabilo 26% uporabnikov, nadaljnjih 26% pa nekaj let nazaj.

Slika 1: Prikaz odgovorov na vprašanje o uporabi telefonskih imenikov ali klicih na 1188



Vir: AKOS, raziskava za leto 2023

³⁶ https://www.itis.si/Tis-na-DVDju_Narocilo.aspx, dostop 19.3.2024.

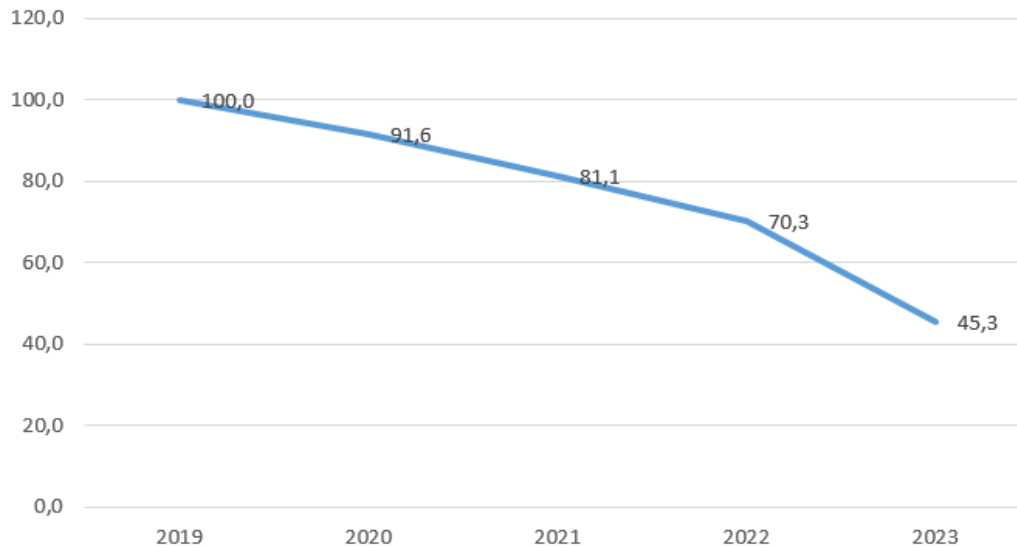
³⁷ https://www.akos-rs.si/fileadmin/user_upload/dokumenti/Telekomunikacije/Novice_2023/Raziskave_o_mesecnih_izdatkih_gospodinjstev_za_storitve_elektronskih_komunikacij_za_2023.pdf, dostop 19.3.2024.

Agencija je analizo pripravila na podlagi podatkov, ki jih je pridobila od družbe TSmedia, ki jo je z dopisom št. 38243-2/2024/1 z dne 22.1.2024 pozvala k posredovanju podatkov za obdobje od 2018 do 2023. Agencija je tako za posamezno opazovano kategorijo izračunala indekse, ki prikazujejo trende na trgu skozi opazovano obdobje³⁸. Za boljšo ilustracijo stanja na trgu je agencija, kjer je mogoče, navedla podatke, ki so javno objavljeni in lahko prispevajo k boljšemu razumevanju.

Agencija ugotavlja, da delež poizvedb o naročnikih preko interneta raste, saj je ta oblika storitve za uporabnika brezplačna. 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 TIS na spletu (v nadaljevanju: ITIS) uporabniku na povsem preprost način pridobiti informacijo brez posredovanja drugega. Trend rasti deleža poizvedb preko spletne različice TIS lahko upravičeno pripišemo v določeni meri tudi dejstvu, da ima vedno več uporabnikov dostop do interneta tudi preko mobilnega dostopa in mobilnih terminalov, ki so v obliki pametnih telefonov in računalniških tablic med uporabniki že skoraj univerzalno prisotni in uporabljeni 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 pa 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.

V nadaljevanju je agencija opazovala trend gibanja uporabe zgornjih načinov iskanja informacij ločeno po posameznih kategorijah. Pregled trenda števila klicev pokaže padec skozi merjeno obdobje. Agencija je v ta pregled vključila podatke za celotna koledarska leta, kar pomeni, da podatki za začetek leta 2023 niso vključeni, saj predstavljajo le manjši del koledarskega leta in tako niso direktno primerljivi s celoletnimi podatki.

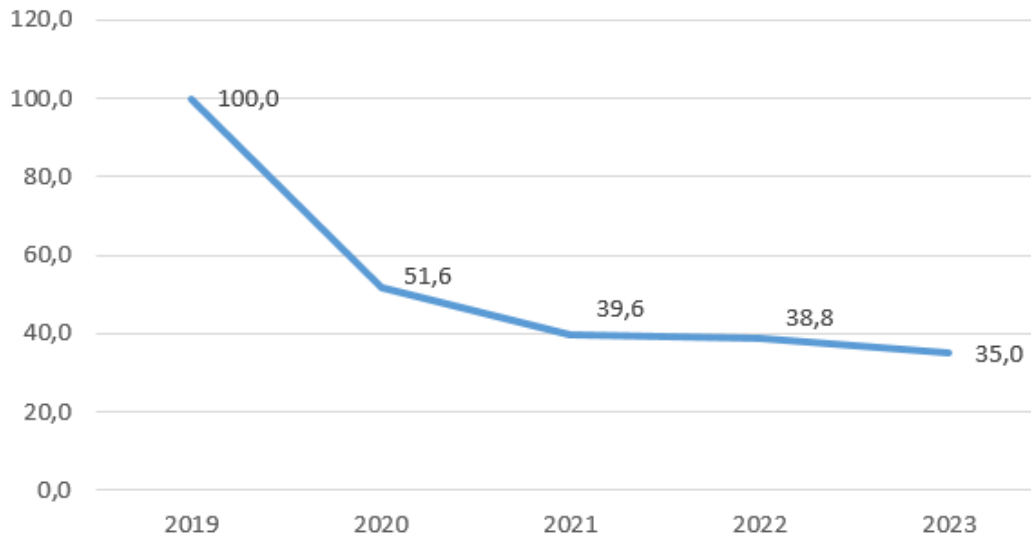
³⁸ Agencija je indekse izračunala tako, da je kot izhodiščni podatek vzela prvo poročano absolutno številko iz vsake kategorije za leto 2018, ki vedno predstavlja indeks vrednosti 1. Vsi ostali podatki (za leta 2019-2023) za posamezno kategorijo so nato izraženi kot razmerje do vrednosti 1 iz leta 2018.

Slika 2: Indeks klicev na 1188

Vir: AKOS, marec 2024

Kot je bilo ugotovljeno že zgoraj, število klicev skozi opazovano obdobje upada. V času epidemije Covid-19 je bil upad nekoliko počasnejši, upadanje pa se je pospešilo leta 2023.

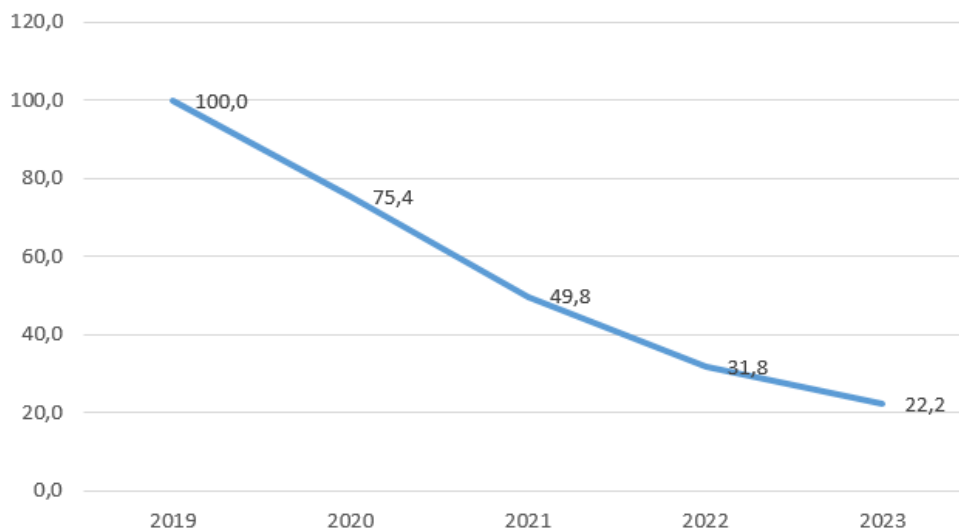
V zgoraj omenjeni pobudi TSmedia o spremembi izvajanja storitve klica na imeniško službo (1188) je TSmedia navedla tudi distribucijo klicev glede na posamezne ure v dnevu ter glede na tip dneva (delavnik, praznik, nedelja). Distribucija klicev (delež celotnega dnevnega prometa, ki je opravljen v posameznih urah dneva) je dokaj stalna, spreminja pa se absolutno število klicev v posameznem letu, kot je prikazano na zgornji sliki. Velika večina klicev (preko 90 %) je opravljena med dnevom (med 6:00 in 22:00), v nočnem času pa je klicev malo, še posebej izrazito med 24:00 in 5:00. V zadnjih letih je število klicev v nočnem času blizu 0. Točne podatke o številu klicev po posameznih urah in glede na tip dneva je TSmedia označila kot poslovno skrivnost.

Slika 3: Indeks klicev na 080 1188

Vir: AKOS, marec 2024

Število klicev na brezplačno številko 080 1188 je padalo še hitreje od klicev na 1188, in sicer zlasti v letu 2020, potem se je padanje upočasnilo, zadnja tri leta pa se je število klicev nekoliko ustalilo. Število klicev na 080 1188 je sicer zelo majhno v primerjavi s številom klicev na 1188 (približno 3 %).

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 prejeto številko pokliče oziroma shrani prejeto informacijo v imenik naprave.

Slika 4: Indeks SMS poizvedb na 1188

Vir: AKOS, marec 2024

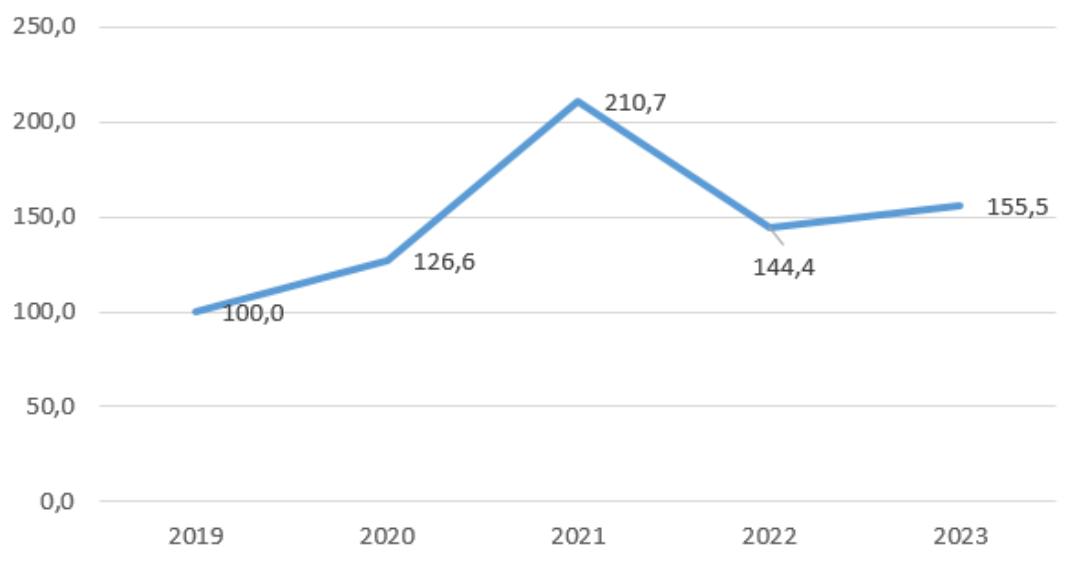
Poizvedbe preko SMS sporočil na 1188 padajo še bistveno hitreje kot klici na 1188. Trend se je malo upočasnjal šele leta 2023, vendar pa je kumulativni rezultat tak, da je število SMS v zadnjih petih letih padlo za več kot 75 %.

Kot že omenjeno, je največ poizvedb opravljenih preko spletne različice TIS na spletni strani www.itis.si. Zaradi lažje primerjave agencija tudi za dostope do spletne strani navaja trende, v nadaljevanju pa so navedeni tudi neodvisni podatki iz raziskave MOSS glede dosega strani in njene uvrstitve glede na druge slovenske spletne strani.³⁹ Pri tem je treba poudariti, da podatki o poizvedbah iz MOSS in podatki, ki jih navaja TSmedia, niso primerljivi, saj so podatki TSmedia za celo leto, podatki MOSS pa samo za december vsakega leta. Poleg tega so možne tudi metodološke razlike.

Iz podatkov po mesecih se vidi precejšnje nihanje obiskov. Nenavadni vzorci so verjetno vsaj deloma tudi posledica epidemije covid oziroma ukrepov, ki so bili v veljavi v določenih delih let 2020, 2021 in 2022. Če izvzamemo covid leto 2021, vidimo, da število poizvedb ves čas raste.

³⁹ Podatek o poizvedbi pove, kolikokrat so si uporabniki iz slovenskih IP naslovov ogledovali podatke na spletni strani www.itis.si (zabeležen je vsak ogled spletne strani). Podatek o dosegu pa pove, koliko različnih uporabnikov je iz slovenskih IP naslovov vsaj enkrat pogledalo na spletno stran.

Slika 5: Indeks poizvedb ITIS



Vir: AKOS, marec 2024

Podatki, ki jih prikazuje MOSS, kažejo drugačno sliko. Kot že rečeno, podatki po mesecih niso primerljivi z letnimi podatki, poleg tega pa obiskanost in število poizvedb nista identična, saj lahko posamezen obiskovalec sicer obiše spletno stran, a ne izvede poizvedovanja, ali pa, po drugi strani, v okviru ene seje izvede več poizvedovanj.

Tabela 3: Rezultati merjenja obiskanosti spletne strani www.itis.si (december vsakega leta)

	Mesto	Doseg (Slovenija)	Doseg (Slovenija) %	Prikazi (Slovenija)	Povprečni dnevni doseg	Povprečni dnevni čas obiskovalca mm:ss	Trend
2019	20	225.985	17,00%	1.590.887	18.832	01:38	1,90%
2020	17	248.794	17,20%	1.778.014	20.349	01:42	9,70%
2021	24	195.084	13,40%	1.287.033	15.071	01:36	5,80%
2022	35	142.146	9,50%	996.964	11.925	01:29	-8,60%
2023	36	108.822	7,30%	782.660	8.718	01:30	-9,20%

Vir: <https://www.moss-soz.si/rezultati/>, vpogled 29.3.2024

Opisani trendi pomenijo, da se število poizvedb preko spletne strani TIS povečuje, po vseh drugih tipih pa znižuje.

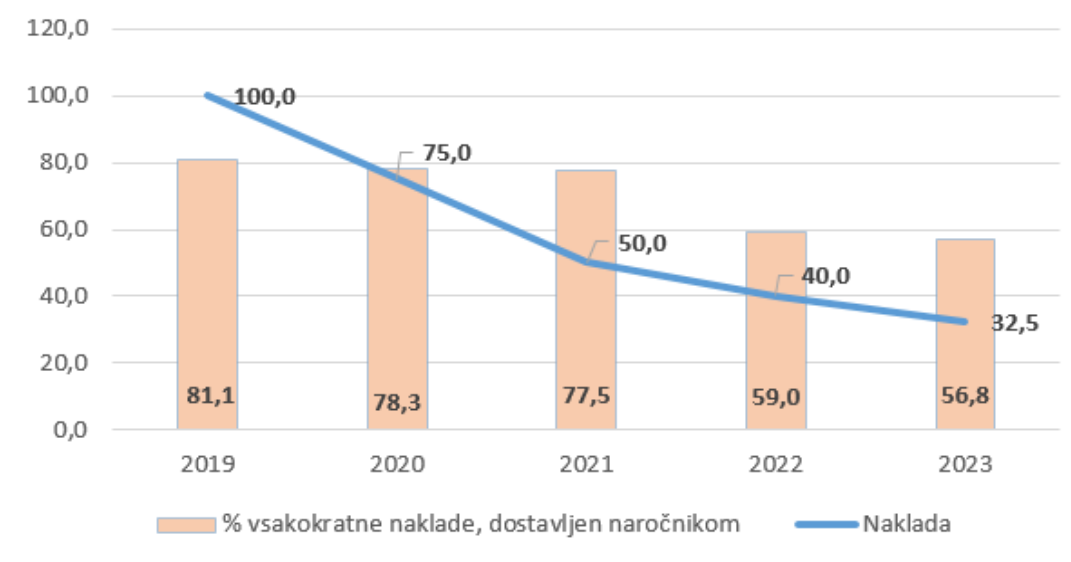
Telefonski imenik izhaja še v dveh oblikah, v knjižni obliki in na DVD.

Zadnja obravnavana različica telefonskega imenika, ki ga zagotavlja TSmedia v okviru univerzalne storitve, 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. Število posameznih, geografsko vezanih knjig, namreč z vsako edicijo nekoliko variira, pri čemer se upošteva velikost posameznih regij, povpraševanje in drugi kriteriji. 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, z naklado, ki jo izvajalec prilagaja pričakovanemu povpraševanju. Zaradi večjega števila nerazdeljenih izvodov telefonskega imenika 2023, je telefonski imenik 2024 izšel le kot dopolnilna knjiga s spremembami zadnjega leta, ki je bila priložena imeniku 2023.

Telefonski imenik Slovenije (TIS) je brezplačen, vsaka knjiga pa vsebuje tako rumene kot bele strani. Knjige so ob in po izidu na voljo na posameznih mestih po vsej Sloveniji, distribucija pa poteka preko prodajnih centrov Telekoma Slovenije in preko prodajnih posrednikov Telekoma Slovenije. Tiskano verzijo TIS je mogoče naročiti tudi na dom, kamor jo prejmejo uporabniki po pošti, v tem primeru pa poravnajo poštno stroške⁴⁰.

Agencija je v prvem odstavku 5. člena Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve določila, da mora izvajalec v primeru, da se odloči izdati tiskano obliko imenika, dostaviti tiskano izdajo v največ 7 dneh od zahteve. Izjema je samo čas pred izidom novega imenika, ko je ta rok podaljšan na 30 dni.

Slika 6: Indeks naklade tiskanega imenika, 2019=100 ter % vsakokratne naklade, ki je dostavljena naročnikom



Vir: AKOS, marec 2024

⁴⁰ Glej: http://www.itis.si/Tis-knjiga_predstavitev.aspx (dostop na dan 29.3.2024)

Kot je razvidno iz grafa, naklada tiskanega imenika ves čas pada, hkrati pa se je v letu 2022 tudi pomembno zmanjšal odstotek knjig, ki jih naročijo končni uporabniki po pošti (pred 2022 80 %, od leta 2022 pa 60 %).

Uporabniki lahko podatke o naročnikih dobijo tudi z nakupom TIS na DVD-ju, ki sicer ni del univerzalne storitve, vendar je zaradi popolnosti informacije ravno tako naveden v pričujoči analizi. TIS na DVD-ju običajno izide dvakrat letno, junija in decembra, podatki o nakladi pa niso javno dostopni⁴¹. 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 najhitrejša 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 20,00 €⁴² za enkratni nakup, ter 18,00 EUR za naročnino. Na voljo so enouporabniška, večuporabniška in mrežna različica. DVD verzija deluje tudi z dostopom na splet in omogoča pridobivanje podatkov tudi iz drugih baz TSmedia, npr. BIZI.si.

Agencija v obdobju od 2019 ni prejela vprašanj ali beležila uporabniških sporov s področja izvajanja storitev imenika in imeniške službe, izvajalec storitve pa poroča o zanemarljivem številu pritožb končnih uporabnikov (do 5 letno).

Izvajalec storitve v odgovoru na izrecno vprašanje agencije o morebitnih težavah pri pridobivanju podatkov od operaterjev navaja drastičen upad števila podatkov, ki jih prejme od operaterjev. Skladno s tretjim odstavkom 167. člena ZEKom-2 mora izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo, takoj obvesti agencijo, če mu drugi izvajalec javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev na podlagi številke ne sporoči podatkov iz prvega odstavka 167. člena, to je osebno ime oziroma firmo naročnika in njeno organizacijsko obliko, naslov naročnika, naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika ter 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. Agencija sicer ni prejela uradne pritožbe izvajalca.

Največja ovira pri delovanju in tudi dostopnosti informacij, ki jo navaja izvajalec, je vse manjša baza telefonskih števil, ki so na voljo za posredovanje. Navaja tudi drastičen upad prometa na klicno številko 1188, kar je razvidno tudi iz zgoraj navedenih podatkov, zato predlaga določeno dodatno fleksibilnost glede izvajanja teh storitev v prihodnjem obdobju.

⁴¹ https://www.itis.si/Page_CMS_ETIS.aspx?ID=33&PN=Etis_Differences-OneUser-MoreUsers, dostop 29.3.2024

⁴² https://www.itis.si/Page_CMS_ETIS.aspx?ID=33&PN=Etis_Differences-OneUser-MoreUsers, dostop 29.3.2024

5. 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.

Zakonik med obveznimi storitvami v sklopu univerzalne storitve ne navaja več univerzalnega imenika, vendar pa v 87. členu (status obstoječih univerzalnih storitev), državam članicam dovoljuje, da lahko še naprej zagotavljajo razpoložljivost ali cenovno dostopnost storitev, ki niso storitev ustreznega širokopasovnega dostopa do interneta, kot je opredeljena v skladu s členom 84(3), in govorne komunikacijske storitve na fiksni lokaciji. Navedeno pomeni, da lahko država članica v sklopu univerzalne storitve še naprej zagotavlja storitve ki so bile del univerzalne storitve pred 20. decembrom 2018, če se ugotovi potreba po takih storitvah glede na nacionalne okoliščine. Slovenija se je odločila, da univerzalni imenik ohrani v naboru storitev univerzalne storitve (167. člen ZEKom-2).

Stanje med posameznimi državami je dokaj neprimerljivo. Večina držav je ohranila vsaj neko obliko dostopa do univerzalne imeniške službe, posebno pozornost namenjajo tudi ranljivim skupinam ljudi, kot so npr. invalidi. Države so sicer dodelile različne kode, vendar prevladuje negeografska skrajšana številka 118x. Nekaj držav je tudi reguliralo ceno klica ali, če operater sam ne ponuja dostopa do imeniške službe, tranzitne klice do ponudnika te storitve.

Natančnejši podatki za posamezne države niso na voljo oziroma so zadnji podatki v posameznih primerih že precej zastareli, zato agencija ni naredila podrobnejše analize. Veliko pozornost so države namenile zlasti temam, kot je dostopnost storitev za ranljivejše skupine in varstvo osebnih podatkov.

Dostop do imenika in imeniške službe se je tudi v preteklosti že dereguliral, zlasti v večji državah članicah.

6. Analiza obsega storitev

Agencija je preverila nacionalne razmere glede 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, to je zadostne ponudbe ustreznih storitev na trgu. 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 izvajalec predmetnih univerzalnih storitev.

Storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe morajo skladno z ZEKom-2 zagotavljati dostop do univerzalnega imenika o naročnikih v Republiki Sloveniji in univerzalne službe, ki uporabnikom daje informacije o naročnikih. Pri tem 167. člen ZEKom-2 določa pogoje izvajanja obeh zadevnih storitev, v povezavi s tem pa veljajo tudi ostali pogoji iz X. poglavja ZEKom-2. Namen obeh storitev je zagotavljanje možnosti končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji (tudi končnim uporabnikom invalidom), da na celem območju države po dostopnih cenah in ob enaki ter ustrezni kakovosti storitev dobijo informacijo o drugih naročnikih, hkrati pa tudi možnost, da dajo svoje naročniške podatke na voljo v imenik ter imeniški službi. Agencija je preverila in opisala izvajanje teh storitev v 4. 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 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 (ne pa vsi) operaterji so imenike s svojimi naročniki sicer tudi objavljali, vendar so s tem prenehali⁴³.

⁴³ nekoč aktivni spletni strani <http://www.telekom.si/imenik> ali <https://www.a1.si/pomoc-in-informacije/imenik#collapse> 29.3.2024 nista bili več aktivni. Tudi sicer iskanje s spletnim iskalnikom ne vrne nobenih uporabnih rezultatov (z izjemo imenika TSmedia)

Poleg tega se na povezavi na spletni strani Telekoma Slovenije pojavi povezava »več informacij na www.itis.si«. Tudi v kolikor bi imenik in dostop do njega zagotavljal vsak posamezen 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 nima. Zaradi široke uporabe prenosa številke 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 uporabnikom v Republiki Sloveniji dostopa do takšnega imenika. Na trgu je sicer na voljo in dostopnih nekaj specializiranih imenikov, vendar ti vključujejo selektivne podatke zgolj o poslovnih uporabnikih⁴⁴, pri čemer lahko v določenih primerih celo velja, da morajo takšni naročniki za vpis v tak imenik plačati enkratno ali ponavljajoče nadomestilo, pa tudi možnosti iskanja so lahko omejene. Poudariti je tudi treba, da imenikov, ki bi celostno in enako obravnavali vse naročnike v Republiki Sloveniji, agencija ni zasledila. Pri tem je treba poudariti, da pravna podlaga, ki omogoča delovanje družb, ki bi želele zagotavljati in omogočati dostop do takšnih imenikov, obstaja v 205. členu ZEKom-2.

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 edina zagotavlja imeniško službo, ki podaja informacije o vseh naročnikih v Republiki Sloveniji. Načeloma je bilo pri nekaterih operaterjih mogoče dobiti podatke o njihovih naročnikih (preko njihovih spletnih strani ali klicnih centrov), vendar pa so pri tem zaradi omejitev teh storitev (te storitve lahko podajo zgolj informacijo o naročnikih njihovih storitev, ne pa tudi o naročnikih drugih ponudnikov storitev), te storitve za uporabnike povsem nepraktične. Če imeniška služba zagotavlja zgolj podatke o svojih naročnikih, pri čemer velja, da vsi operaterji tega ne počnejo, bi moral uporabnik, ki bi na tak način želel pridobiti informacijo o določenem naročniku najprej vedeti, katerega ponudnika storitev naj pokliče oziroma kako drugače naj uporabi njegovo omejeno imeniško službo, če jo ta sploh ponuja. Takšen način iskanja 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

⁴⁴ Zgolj za primer glej: <http://www.imenik-podjetij.com/onas.php>. Navedeni imenik sicer omogoča iskanje po številnih parametrih (ime, davčna številka, matična številka, naslov) ne omogoča pa iskanja po telefonski številki. Dostop 29.3.2024

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 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, obstajajo in ga daje 205. člen ZEKom-2.

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 4. poglavju treba ugotoviti, da na trgu obstaja povpraševanje in potreba po teh storitvah, vendar pa to z izjemo dostopa preko spleta upada.

Vzpostavitev konkurenčne ponudbe v obsegu, kot ga trenutno zagotavlja TSmedia, bi bila dolgotrajen postopek, zlasti je zamudno pridobivanje in tudi osveževanje podatkov. Tudi družba TSmedia sama omenja težave pri pridobivanju podatkov, ki pa so pri njej zaradi zgodovinskih razlogov, ker že razpolaga z veliko bazo podatkov, bistveno manjši.

Splošen problem tako za obstoječe, kot morebitne nove izvajalce, predstavlja tudi vedno večja želja uporabnikov po zasebnosti, ker slednji tipično ne dovoljujejo prikaza svojih telefonskih števil v javno dostopnih imenikih, zato se pomen storitve za zasebne uporabnike zmanjšuje. Navedeno seveda ne velja za poslovne uporabnike, ki imajo poslovni interes po tem, da je njihova številka javno objavljena na čim bolj vidnem mestu. Na področju poslovnih imenikov konkurenčni ponudnik obstaja, vendar je njegova ponudba omejena samo na spletni imenik.

Poseben problem so rešitve za končne uporabnike invalide, ki jih najbolj celovito zagotavlja TSmedia. Dostopnost za invalide sicer ureja Zakon o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide (Uradni list RS, št. 14/2023 z dne 3.2.2023, v nadaljevanju: ZDPSI), ki razmeroma dobro ureja tehnične podrobnosti, vendar pa ponekod še manjkajo izvedbeni predpisi. Veliko orodij, ki lahko olajšajo dostopnost končnim uporabnikom invalidom, tudi še ni na voljo v slovenščini. V sklopu univerzalne storitve določa dodatno ukrepe za uporabnike invalide 175. člen ZEKom2 in Uredba Vlade, sprejeta na njegovi podlagi (trenutno v uporabi še Uredba sprejeta na podlagi 5. točke drugega odstavka 115. člena ZEKom-1).

Podoben problem je dostopnost storitev za starejše občane oziroma vse, ki niso večji uporabe računalnika oziroma pametnega telefona in podobnih naprav. Za te uporabnike je še vedno boljša rešitev klic na številko 1188. Tiskani imenik je tudi ena od možnih rešitev, vendar pa je zaradi drobnega tiska njegova uporabnost za starejše ljudi omejena tudi s tega vidika.

Ob upoštevanju dejstva, da trenutno za nobeno od obeh storitev (zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe) ne obstajajo primerljive storitve drugih ponudnikov, ki bi bile na voljo končnim uporabnikom, bi bilo, v odsotnosti umestitve obeh storitev med univerzalne storitve, nadaljevanje nudenja teh storitev lahko ogroženo, ali pa bi se vsaj znižala njihova ekonomska dostopnost. 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 ekonomske dostopne 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. Agencija tudi ugotavlja, da ni pričakovati, da bi druga podjetja začela ponujati dostopno alternativo sedanji ponudbi, niti ni pričakovati, da bo to storitev zagotovil kakšen večji, specializirani ponudnik iz tujine. Pri potencialnih ponudnikih iz tujine je tudi vprašljivo, ali bi imeli ekonomski interes ponuditi storitev v slovenskem jeziku,

7. Ocena pomena posameznih storitev

Dostop do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe je torej sestavljen iz naslednjih storitev:

- dostop do imenika na spletu,
- dostop do imenika na elektronskem nosilcu,
- dostop do univerzalne imeniške službe (1188) in
- dostop do tiskane verzije imenika.

V nadaljevanju je agencija ocenjevala pomen posamezne storitve. Pri vsaki od njih je ocenjevala tudi pomen storitve z vidika dostopnosti za končne uporabnike invalide in starejše ter cenovne dostopnosti.

Dostop do imenika na spletu

Dostop do imenika na spletu je najbolj razširjena oblika storitve in njen pomen še raste, saj je edina od vseh oblik, ki beleži celo rast pomena. Dostop je del obveznosti, ki je naložena izvajalcu univerzalne storitve. Je tudi edina od oblik, kjer je na voljo tudi konkurenčna ponudba, ki pa je omejena samo na področju poslovnih imenikov.

Dostop do imenika na spletu omogoča veliko inovativnih rešitev za končne uporabnike invalide, starejše in druge potencialno ogrožene manjšine, vendar pa to zahteva določeno vsaj osnovno digitalno pismenost, ki je pri teh skupinah še vedno pogosto problematična.

Osnovni dostop do imenika na spletu je trenutno brezplačen (tako zahteva tudi odločba agencije), obstaja pa tudi plačljiv dostop z razširjeno funkcionalnostjo.

Dostop do imenika na elektronskem nosilcu

Dostop do imenika na elektronskem nosilcu je razmeroma redka oblika, ki jo na trgu ponuja samo TSmedia. Dostop do navedene oblike imenika ni del naloženih obveznosti izvajalcu univerzalne storitve in ga TSmedia ponuja prostovoljno.

Dostop do imenika na elektronskem nosilcu omogoča veliko inovativnih rešitev za končne uporabnike invalide, starejše in druge potencialno ogrožene manjšine, vendar pa to zahteva določeno, vsaj osnovno raven digitalne pismenosti uporabnikov, ki je pri teh skupinah še vedno pogosto problematična.

Dostop do imeniške službe

Dostop do imeniške službe je oblika storitve, ki je še pomembna, vendar njen pomen hitro pada. Dostop je del obveznosti, ki je naložena izvajalcu univerzalne storitve. Na trgu ne obstaja nobena konkurenčna rešitev.

Zaradi omejevanja stroškov je dostop v nočnem času, od 24:00 do 5:00 na voljo le v obliki odzivnika, izven tega časa pa je dostopen operater.

Dostop do imeniške službe je pomemben zlasti za slepe in za starejše ljudi. Dostop do storitve ne zahteva nobenih veščin digitalne pismenosti. Storitev je dostopna povsod, od koder je možno telefoniranje.

Dostop do imeniške službe je plačljiv z regulirano veleprodajno ceno in omejeno maloprodajno maržo.

Dostop do tiskanega imenika

Dostop do tiskanega imenika je oblika storitve, katere pomen hitro pada. Dostop je del obveznosti, ki je naložena izvajalcu univerzalne storitve. Na trgu ne obstaja nobena konkurenčna rešitev.

Zaradi omejevanja stroškov je bil zadnji izdani imenik (za leto 2024) izdan v obliki spremembe glede na imenik 2023. Končni uporabnik tako dobi tiskani imenik za leto 2023 ter dodatek s spremembami za leto 2024.

Dostop do tiskanega imenika je pomemben zlasti za starejše ljudi. Dostop do storitve ne zahteva nobenih veščin digitalne pismenosti.

Tiskani imenik je brezplačen, v primeru dostave po pošti, uporabnik plača poštnino.

8. Predlogi glede nadaljnjega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve

Agencija je proučila izvajanje univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji s strani izvajalca te univerzalne storitve ter tako ugotavljala trenutno stanje (poglavje 4). V nadaljevanju je pregledala dostopne podatke o izvajanju te storitve in praksah v državah EU (poglavje 5) ter z vidika obojega analizirala obstoj in obseg primerljivih storitev (poglavje 6). Poleg tega je agencija v poglavju 7 podala tudi kratko oceno pomena posameznih storitev. 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 je na voljo 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 predmetni storitvi ohraniti v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev ter skladno z zahtevami ZEKom-2 določiti njihovega izvajalca. Le na tak način je namreč mogoče zagotoviti dostopnost teh storitev, in sicer tako po nujnem obsegu, kot tudi z vidika cenovne dostopnosti in kakovosti. Pomembno pri tem je tudi že navedeno dejstvo, da je tako mogoče zagotoviti ukrepe za končne uporabnike invalide, kot so predvideni v 175. členu ZEKom-2 in ZDPSI ter sekundarne zakonodaje, sprejete na njuni podlagi.

Agencija podaja tri predloge glede nadaljnjega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve, in sicer:

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 v spletni in tiskani obliki ter dostop do univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji) v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom;

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 v spletni in tiskani obliki ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 22:00 do 6:00 ter ob nedeljah in praznikih) 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: 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 samo v spletni obliki ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 22:00 do 6:00 ter ob nedeljah in praznikih) 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;

Tabela 4: Pregled primernih predlogov

Predlog	Imenik	Imeniška služba
A	✓ (tiskan in spletni)	✓ (odzivnik 24-05)
B	✓ (tiskan in spletni)	✓ (odzivnik 24-05 oz. 22-06)
C	✓ (samo spletni)	✓ (odzivnik 24-05 oz. 22-06)

Vir: AKOS, 2024

V nadaljevanju agencija zaradi preglednosti podaja tudi druge možnosti, ki po mnenju agencije glede na stanje na trgu niso primerne za uveljavitev.

Ob upoštevanju dejstva, da ob morebitnem nepodaljšanju izvajanja storitve 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. Ta možnost je po mnenju agencije neustrezna in neprimerna, 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, bodisi 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, primerljiva (tudi po dostopnosti in kakovosti) ponudbi tozadevnih univerzalnih storitev, sploh oblikovala. Agencija je v analizi ugotovila, da so države v EU te storitve umaknile iz nabora univerzalnih storitev v primerih, ko so na trgu zaznale obstoj primerljivih storitev različnih ponudnikov. Tega primera pa 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 manjka 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 trenutno imenovani izvajalec, se zdi, da je nujno

končnim uporabnikom navedene storitve še vedno zagotoviti v okviru univerzalnih storitev, ki določajo tudi minimalne standarde izvajanja.

Agencija tudi opozarja, da v tem primeru 6. in 7. člen Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, ki določata pravila dostopa do univerzalnega imenika za slepe in slabovidne ter dostopa do univerzalne imeniške službe za gluhe in naglušne, ne bi imela naslovnika.

V primeru, če bi bil uveljavljen ta predlog, bi po 2.12.2024 ne obstajal izvajalec univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe in te storitve ne bi bile več del univerzalnih storitev, temveč bi bile v celoti del (neobstoječe) komercialne ponudbe na trgu. Glede na veliko komercialno vrednost oglaševalskega prostora, agencija sicer pričakuje, da bi vsaj spletna verzija univerzalnega imenika ostala, vendar pa bi izvajalec lahko začel postavljati strožje komercialne pogoje dostopa ali kako drugače zmanjšal uporabno vrednost storitve (npr. dodatno omejil brezplačne možnosti iskanja). Glede na svoj monopolni položaj, bi lahko sedanji ponudnik univerzalnega imenika tudi zaračunaval posameznim operaterjem objavo podatkov o njihovih naročnikih ali pa neenakopravno obravnaval podatke o naročnikih ali še na druge načine izkoriščal svoj monopolni položaj.

Agencija je v analizi tudi 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 na številko 1188, kar pomeni, da je povpraševanja po tej univerzalni storitvi tekom dneva še veliko.

Odsotnost univerzalne storitve dostopa do imeniške službe bi pomenila za končne uporabnike znatno degradacijo teh storitev. 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. Agencija opozarja, da v tem primeru 7. člen Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, ki določa pravila dostopa do univerzalne imeniške službe za gluhe in naglušne, ne bi imel naslovnika. Podobno velja tudi za starejše uporabnike, ki ne sodijo v kategorijo invalidov, vendar predstavljajo ranljivo populacijo v smislu digitalne pismenosti in dostopa do storitev, ki so bile nekoč dostopne v »analogni« obliki (npr. v obliki telefonskega klica), v primeru ukinitve imeniške službe pa bi bile dostopne samo preko spleta ali v obliki tiskane izdaje imenika, ki pa jo ima uporabnik na voljo praviloma samo doma.

Deloma (ne v celoti), lahko potrebe uporabnikov s slabšo digitalno pismenostjo zadovolji tudi tiskana izdaja imenika, čeprav ima ta svoje slabosti. Glavna slabost je, da so podatki dostopni le na domu, poleg tega pa se podatki v tiskanem imeniku posodablajo le enkrat letno. Zaradi drobnega tiska je imenik tudi neprimeren za slepe in slabovidne ljudi, pa tudi za starejše ljudi, ki imajo pogosto težave z branjem drobnih črk.

Glede na jezikovne ovire agencija tudi ne pričakuje, da bi se v Sloveniji v nekem razumnem času pojavil alternativna ponudba iz tujine. Poleg jezikovnih ovir za morebitne ponudnike iz

tujine ravno tako veljajo druge vstopne ovire, povezane z zbiranjem in osveževanjem podatkov o naročnikih.

Kot že zgoraj omenjeno, agencija zaradi popolnosti analize navaja tudi predloge, ki glede na razmere na trgu niso primerni in jih ne namerava preložiti v javno razpravo:

PREDLOG D: Vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v spletni in tiskani obliki v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika službe v Republiki Sloveniji se določi tako za spletno kot tiskano obliko) 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 E: Vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v spletni obliki v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji se določi samo za spletno obliko) 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 F: ne vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter vključitev zagotavljanja in dostopa do univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 22:00 do 6:00 ter ob nedeljah in praznikih) 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 G: 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).

Tabela 5: Pregled neprimernih predlogov

Predlog	Imenik	Imeniška služba
D	✓ (tiskan in spletni)	✗
E	✓ (samo spletni)	✗
F	✗	✓ (odzivnik 24-05 oz. 22-06)
G	✗	✗

8.1. **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 v spletni in tiskani obliki ter dostop do univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji) v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom

Agencija za obdobje 5 let (predvidoma od 3.12.2024 dalje) skladno z določbami ZEKom-2 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 167. člena ZEKom-2. Izvajalec mora zagotavljati tudi vse zadevne ukrepe iz X. poglavja ZEKom-2, 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, ukrepe na podlagi ZDPSI in podzakonskih aktov na njegovi osnovi, ter obenem tudi vse ukrepe, ki jih glede zagotavljanja kakovosti storitev predmetne univerzalne storitve določa ZEKom-2 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 zgornja analiza, na trgu ni ustrezne 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. Eden izmed načinov je tiskana izdaja, ki izide enkrat letno, drugi način je elektronski, ki se izvaja na dva načina, preko TIS na DVD-ju (slednji ni del naloženih obveznosti izvajalcu univerzalne storitve) 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 prvega odstavka 215. člena ZEKom-2. TIS na DVD-ju izhaja dvakrat letno in ni brezplačen. ZEKom-2 v 167. 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), s tem pa je izpolnjena tudi zahteva iz 166. člena ZEKom-2, da mora biti univerzalna storitev dostopna po dostopni ceni.

Glede izvajanja univerzalne imeniške službe je agencija ugotovila, da se ta izvaja na več načinov. Preko klica na 1188 in SMS na 1188, uporabniki pa lahko informacije poiščejo sami tudi v spletnem imeniku ITIS ali TIS na DVD (slednji ni del naloženih obveznosti izvajalcu univerzalne storitve). 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 operaterji 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. Ugotovimo lahko, da operaterji glede na višino veleprodajne cene, ki je določena z odločbo o imenovanju izvajalca univerzalne storitve zaračunajo tudi maržo, ki je glede na strošek klica 1188 ali 1180 nezanemarljiva, vendar večinsko v okviru, predpisanem z odločbo. Informacija pridobljena z uporabo SMS na 1188 je ravno tako plačljiva s tem, da ne veleprodajna cena, ne marža nista regulirani. Dodaten vpliv na pogoje glede zagotavljanja imeniških storitev operaterjev daje agenciji peti odstavek 205. člena ZEKom-2. 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 oz. baza naročnikov), ki vsebuje najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 215. člena ZEKom-2. 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 odvrta od iskanja informacij. V poglavju 4 je bilo prikazano, da raste število dostopov in iskanja informacij preko spleta (ITIS), ki je uporabnikom enostavno in jim ne predstavlja stroškov. 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 www.ITIS.si je še vedno med štirideseterico najbolj obiskanih spletnih strani v Sloveniji, čeprav je merjeno po številu dostopov izgubila nekaj mest med spletnimi stranmi 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 predstavlja tudi 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 še vedno prejme veliko klicev z izjemo nočnega časa, 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, 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 naslova⁴⁵. Agencija tudi ugotavlja, da je podjetje svojo ponudbo pri oglaševanju razširilo tudi s kreativno zasnovo in produkcijo oglasov⁴⁶, kar pomeni, da je njen oglasni prostor še bolj zanimiv. Poleg tega trži podatke, dostopne preko oglasov tudi na drugih spletnih straneh, ki jih ima v lasti (www.bizi.si, www.najdi.si)

Hkrati agencija meni, da ni potrebe po uvrstitvi izdaje univerzalnega imenika na DVD-ju (ali drugih nosilcih, kot je npr. USB ključ) 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 pa mora slednje izvajati skladno s pogoji iz 167. 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 167. 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 oz. baza naročnikov), ki vsebuje najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 215. člena ZEKom-2. 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 167. člena ZEKom-2 tudi univerzalno imeniško službo, ki podaja informacije o naročnikih na podlagi telefonskega klica.

Glede oblikovanja cen storitev mora izvajalec slediti določbam 173. člena ZEKom-2 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 predpisujejo ZDPSI, podzakonski akti na njegovi osnovi, ZEKom-2 ter vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide.

⁴⁵ Glej: <http://www.tsmedia.si/ciljano-oglasovanje/> dostop na dan 29.3.2024.

⁴⁶ Glej: <http://www.tsmedia.si/adsolution/> dostop na dan 29.3.2024.

Glede kakovosti izvajanja univerzalnih storitev mora izvajalec izpolnjevati vse zahteve ZEKom-2 (posebej iz 179. člena) in vsakokrat veljavnega Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve.

Glede na najbogatejšo funkcionalnost storitve in ohranitev sedanje dostopnosti, so stroški te rešitve zanesljivo največji. Vendar pa ima izvajalec storitve možnost, da v primeru, ko bi storitev začela predstavljati zanj neupravičeno breme, zaprosi za nadomestilo neto stroškov izvajanja storitve, kar izvajalcu zagotavlja določeno poslovno varovalko. Navedeno velja tako za nadomestilo za tiskano verzijo imenika, kot tudi za izvajanje imeniške službe. Poleg tega pa lahko izvajalec trži oglasni prostor in podatke tudi pri ponujanju drugih, povezanih storitev.

8.2. 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 v spletni in tiskani obliki ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 22:00 do 6:00 ter ob nedeljah in praznikih) 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

Agencija za obdobje 5 let (predvidoma od 3.12.2024 dalje) skladno z določbami ZEKom-2 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 167. člena ZEKom-2. Izvajalec mora zagotavljati tudi vse zadevne ukrepe iz X. poglavja ZEKom-2, 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, ukrepe na podlagi ZDPSI in podzakonskih aktov na njegovi osnovi, ter obenem tudi vse ukrepe, ki jih glede zagotavljanja kakovosti storitev predmetne univerzalne storitve določa ZEKom-2 ter vsakokrat veljavni podzakonski akti.

Z dnem izteka trenutno veljavne odločbe o določitvi izvajalca predmetne univerzalne storitve⁴⁷ se obveznost zagotavljanja univerzalne imeniške službe ohrani v enakem obsegu kot do sedaj, dokler tri zaporedne mesece ne pade povprečno število klicev v času od 22:00 do 6:00 pod 20 klicev na uro. Ob izpolnitvi navedenega pogoja lahko izvajalec ob predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika. Neodvisno od gibanja klicev v nočnem času, lahko ob pogoju, da tri zaporedne mesece v nobeni uri dneva število klicev ne preseže 20 klicev na uro ob

⁴⁷ Odločba št. 38243-9/2019/3, z dne 27.11.2019, preneha veljati 2.12.2024.

nedeljah in praznikih lahko izvajalec ob predhodnem soglasju agencije v navedenem času ravno tako zagotovi izvajanje storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika.

Ob uveljavitvi tega predloga 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 8.2) pod enakimi pogoji in na enak način izvaja univerzalna storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter se pri tem določi izvajalca univerzalne storitve. Razlika predloga B v primerjavi s predlogom A je, da se izvajanje storitve univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih (univerzalne imeniške službe) lahko prilagodi povpraševanju. Če povpraševanje pade pod mejo 20 klicev na uro (torej prihodek izvajalca na uro pade pod 17,42 EUR⁴⁸), lahko izvajalec nadomesti osebo v kontaktnem centru, ki odgovarja na klice, z odzivnikom in s tem zniža stroške izvajanja storitve. Meja manj kot 20 klicev mora biti dosežena za vsako uro v opazovanem obdobju. Navedeni prihodek omogoča urno postavko 8,71 EUR na uro za dva agenta v kontaktnem centru, ostalih stroškov delovanja kontaktnega centra pa ne pokriva.

Agencija je sicer v analizi ugotovila, da tudi za univerzalno imeniško službo (ne samo za univerzalni imenik) na trgu ne obstaja alternative, hkrati pa je tudi ugotovila, da kljub konstantnemu upadanju klicev na 1188, še vedno obstaja znatno in upoštevanja vredno število klicev na številko 1188, kar pomeni, da je povpraševanja po tej univerzalni storitvi zlasti tekom dneva še veliko. 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 dokler ne pride do znatnega padca števila klicev tudi med dnevom, izvajanje storitve ne more predstavljati nesorazmernega bremena glede na koristi, ki jih predstavlja končnim uporabnikom. Poleg tega ima izvajalec storitve možnost, da v primeru, ko bi storitev začela predstavljati zanj neupravičeno breme, zaprosi za nadomestilo neto stroškov izvajanja storitve, kar izvajalcu zagotavlja določeno poslovno varovalko. Navedeno velja tako za nadomestilo za tiskano verzijo imenika, kot tudi za izvajanje imeniške službe.

Navedeni predlog pomeni ohranitev sedanje oblike izvajanja storitve z vsemi prednostmi, kot so navedene pri predlogu A, izvajalcu pa omogoča prilagajanje povpraševanju in v primeru večjega padca tudi dodatne ukrepe za znižanje stroškov (odzivnik). Slabost tega predloga pa je, da se postopoma podaljšuje čas, ko bo na voljo samo odzivnik, kar pomeni, da je storitev okrnjena, kar je problematično z zornega kota ranljivejših skupin uporabnikov, kot so invalidi ali starejši ljudje, ki niso dovolj računalniško pismeni, da bi poiskali informacije na spletu in tudi niso večji komunikacije z odzivnikom. Dosedanje izkušnje sicer niso pokazale večjih problemov zaradi navedenega.

V primeru, če bi bil uveljavljen ta predlog, bi bile obveznosti izvajalca univerzalne storitve pod temi pogoji enake, kot v predlogu A, vendar zmanjšane za obveznost univerzalne imeniške službe v primeru padca števila klicev v nočnem času pod vnaprej določen prag.

⁴⁸ Izračunano pod predpostavko, da bo ohranjena sedanja cena ter da ne bo noben klic trajal dlje kot 1 minuto ter da ne bo posredovanih klicev. Dejanski prihodki so torej nekoliko višji, ker so nekateri klici daljši oziroma pride do prevezave.

8.3. **PREDLOG C:** 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 samo v spletni obliki ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sedanjem obsegu, to je v nočnem času od 24:00 do 5:00 zagotovljeno izvajanje storitve z avtomatskim odzivnikom). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 22:00 do 6:00 ter ob nedeljah in praznikih) 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

Agencija za obdobje 5 let (predvidoma od 3.12.2024 dalje) skladno z določbami ZEKom-2 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 167. člena ZEKom-2. Izvajalec mora zagotavljati tudi vse zadevne ukrepe iz X. poglavja ZEKom-2, 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, ukrepe na podlagi ZDPSI in podzakonskih aktov na njegovi osnovi, ter obenem tudi vse ukrepe, ki jih glede zagotavljanja kakovosti storitev predmetne univerzalne storitve določa ZEKom-2 ter vsakokrat veljavni podzakonski akti.

Z dnem izteka trenutno veljavne odločbe o določitvi izvajalca predmetne univerzalne storitve⁴⁹ se obveznost zagotavljanja univerzalne imeniške službe ohrani v enakem obsegu kot do sedaj, dokler tri zaporedne mesece ne pade povprečno število klicev v času od 22:00 do 6:00 pod 20 klicev na uro. Ob izpolnitvi navedenega pogoja lahko izvajalec ob predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika. Neodvisno od gibanja klicev v nočnem času, lahko ob pogoju, da tri zaporedne mesece v nobeni uri dneva število klicev ne preseže 20 klicev na uro ob nedeljah in praznikih lahko izvajalec ob predhodnem soglasju agencije v navedenem času ravno tako zagotovi izvajanje storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika. Ravno tako izvajalcu preneha obveznost izdaje telefonskega imenika v tiskani obliki.

Ob uveljavitvi tega predloga bi veljalo, da se na podlagi ugotovitev iz predmetne analize (tudi vseh navedb v zvezi z zagotavljanjem in dostopom do univerzalnega imenika iz predloga B, poglavje 8.3) pod enakimi pogoji in na enak način izvaja univerzalna storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter se pri tem določi izvajalca univerzalne storitve. Razlika predloga C v primerjavi s predlogom B je, da se ukine obveznost izdaje tiskanega imenika.

⁴⁹ Odločba št. 38243-9/2019/3, z dne 27.11.2019, preneha veljati 2.12.2024.

Navedeni predlog pomeni ohranitev sedanje oblike izvajanja storitve z vsemi prednostmi, kot so navedene pri predlogu B, izvajalcu pa dodatno omogoča zmanjšanje stroškov povezanih z izdajo tiskanega imenika. Prednost navedenega predloga je tudi manjši okoljski odtis storitve. Slabost tega predloga pa je, da se ukinja tiskana oblika imenika, ki je primerna za ljudi s pomanjkljivo digitalno pismenostjo, kar lahko skupaj s postopnim podaljševanjem časa, ko bo na voljo samo odzivnik, ki je lahko ravno tako problematičen za to skupino ljudi, zmanjša dostopnost storitve tudi pod prag, ki ga zahteva zakon.

V primeru, če bi bil uveljavljen ta predlog, bi bile obveznosti izvajalca univerzalne storitve pod temi pogoji enake, kot v predlogu B, vendar zmanjšane za obveznost univerzalne imeniške službe v primeru padca števila klicev v nočnem času pod vnaprej določen prag.

8.4. Zaključek

Agencija je podala zgoraj navedene možnosti zaradi celostne analize. Glede na potrebe trga in glede na potrebo po čim širši vključenosti ranljivih družbenih skupin agencija ne podpira predlogov, ki bi pomenili ukinitve univerzalne imeniške službe v celoti. Glede na trende zadnjih let pa agencija ne nasprotuje prilagoditvam storitve (npr. podaljšanje časa, ko je na voljo samo odzivnik), seveda ko so za to izpolnjeni pogoji.

Agencija ocenjuje, da je brezplačni osnovni dostop do spletnega imenika, kot najbolj razširjena oblika imenika, potreben z vidika splošne dostopnosti storitve tudi za ekonomsko šibkejšo uporabnike. Ravno tako je zaradi svoje prilagodljivosti uporaben tudi za druge ranljive skupine (npr. za gluhe, naglušne in slabovidne).

Tiskana oblika imenika je vedno manj pomembna saj njena uporaba vedno bolj upada.

Imenovanje izvajalca za dostop do imenika in imeniške službe je torej v slovenskih razmerah upravičeno, obseg storitev, ki bodo na voljo, pa je smiselno kontrolirano, ob vnaprej dogovorjenih pogojih, prilagajati situaciji na trgu.

Agencija poziva zainteresirano javnost, da se o primernih predlogih (A, B in C) izreče v javni razpravi oziroma da pripravi in utemelji morebitne alternativne predloge. Vrstni red predlogov ne prejudicira mnenja agencije glede večje ali manjše primernosti predlogov.

Kazalo slik

Slika 1: Prikaz odgovorov na vprašanje o uporabi telefonskih imenikov ali klicih na 1188	20
Slika 2: Indeks klicev na 1188.....	22
Slika 3: Indeks klicev na 080 1188.....	23
Slika 4: Indeks SMS poizvedb na 1188	24
Slika 5: Indeks poizvedb ITIS	25
Slika 6: Indeks naklade tiskanega imenika, 2019=100 ter % vsakokratne naklade, ki je dostavljena naročnikom.....	26



Kazalo tabel

Tabela 1: Maloprodajne cene klicev na univerzalno številko 1188 in 1180 , marca 2024	17
Tabela 2: Maloprodajne cene klicev v Evrih na 1188 in 1180 z vključenim DDV maja 2019...	18
Tabela 3: Rezultati merjenja obiskanosti spletne strani www.itis.si (december vsakega leta)	25
Tabela 4: Pregled primernih predlogov	36
Tabela 5: Pregled neprimernih predlogov	38
