

Na podlagi četrtega odstavka 232. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-1O), izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

Priporočilo
o ravnanju operaterjev v primeru neutemeljenih ali nerazumnih zahtev za operaterski dostop

I.
Namen priporočila

V okviru regulacije določenega upoštevne trga agencija na podlagi IX. poglavja Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-1O, v nadaljevanju: zakon) določi operaterja s pomembno tržno močjo, pri čemer mu lahko, skladno s četrtrim odstavkom 130. člena, določi obveznost medomrežnega povezovanja ter skladno s 152. in 153. členom zakona, naloži tudi obveznost dopustitve operaterskega dostopa do komunikacijskih objektov in določenih omrežnih zmogljivosti in njihove uporabe (v nadaljevanju: operaterski dostop). Operater s pomembno tržno močjo, ki mu je taka obveznost naložena, je na razumno zahtevo drugega operaterja z njim dolžan skleniti pogodbo in mu zagotoviti medomrežno povezovanje oziroma operaterski dostop, že odobrenega medomrežnega povezovanja oziroma operaterskega dostopa pa ne sme zavrniti. Taka obveznost po mnenju agencije predstavlja kontrahirno dolžnost zadevnega operaterja.

Temeljni načeli vsakega pogodbenega razmerja sta dolžnost izpolnitve obveznosti (*pacta sunt servanda*) ter načelo vestnosti in poštenja. Bistvo načela izpolnitve pogodbenih obveznosti je, da so stranke dolžne izpolniti svoje pogodbene obveznosti in odgovarjajo za njihovo izpolnitev. Načelo vestnosti in poštenja pa pomeni predvsem dolžnost pogodbenih strank, da druga do druge ravnajo lojalno, da se vzajemno obveščajo o vseh dogodkih in dejstvih, ki so zanje pomembna, se vzajemno varujejo in sodelujejo pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti ter ravnajo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji.

V pogodbenih razmerjih se operaterji s pomembno tržno močjo lahko srečujejo s problemom plačilne nediscipline operaterjev, katerim so dolžni skladno z regulatorno odločbo zagotavljati operaterski dostop. V okviru reševanja problematike (ne)plačevanja storitev medomrežnega povezovanja oziroma operaterskega dostopa se lahko zgodi, da zahteva za operaterski dostop ne bo izpolnjevala pogoja utemeljenosti iz prvega odstavka 152. člena oziroma razumnosti iz prvega odstavka 153. člena zakona. Agencija želi zato s tem Priporočilom podati smernice o ravnanjih operaterja s pomembno tržno močjo v primeru neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti operaterjev oziroma pri neutemeljenih oziroma nerazumnih zahtevah operaterjev za omrežno povezovanje oziroma operaterski dostop.

To Priporočilo upošteva načeli sorazmernosti in varstva končnih uporabnikov. Določila tega Priporočila se nanašajo na operaterje s pomembno tržno močjo in operaterje, ki so dolžniki operaterjem s pomembno tržno močjo (v nadaljevanju: operater dolžnik). Določila tega Priporočila se nanašajo le na ravnanja v primeru neplačil nespornih in zapadlih obveznosti iz pogodb, na podlagi katerih operater s pomembno tržno močjo operaterjem dolžnikom zagotavlja medomrežno povezovanje oziroma operaterski dostop iz 130., 152. in 153. člena zakona.

Priporočilo v ničemer ne vpliva na pravne postopke, ki so operaterjem na razpolago, in ne posega v pravice operaterjev, ki jih imajo ti v skladu z veljavno zakonodajo.

To Priporočilo ni splošni akt agencije in ni zavezujoče narave.

II. Pomen izrazov

Izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, pomenijo:

1. Agencija je neodvisen regulativni organ, katere pristojnosti, organizacijo in delovanje določa zakon.
2. Operaterski dostop je dostop, definiran v 52. točki prvega odstavka 3. člena zakona, ki se nanaša na dostop do komunikacijskih objektov skladno s 152. členom zakona ali dostop do določenih omrežnih zmogljivosti in njihove uporabe skladno s 153. členom zakona, vključno s storitvijo medomrežnega povezovanja skladno s 130. členom zakona.
3. Pogodba oziroma pogodba o operaterskem dostopu je medsebojni sporazum o tehnični in komercialni ureditvi dostopa ali medomrežnega povezovanja, ki ga sklenejo operaterji z operaterjem s pomembno tržno močjo.
4. Operater s pomembno tržno močjo je operater, ki ga je agencija z odločbo določila za operaterja s pomembno tržno močjo na določenem upoštevnem trgu.
5. Operater dolžnik je operater, ki ni plačal zapadlih in nespornih obveznosti iz pogodb, sklenjenih z operaterjem s pomembno tržno močjo.
6. Nesporen račun ali nesporen del računa je račun ali del računa, pri katerem količina, kakovost ali cene storitev operaterskega dostopa niso bile reklamirane pravočasno, upravičeno in argumentirano skladno z določili tega Priporočila.

Rok za reklamacijo je določen z vzorčno ponudbo, vendar ne sme biti krajši od 15 dni, razen če se operaterja sporazumeta drugače.

Nesporen račun ali nesporen del računa je tudi račun ali del računa, zoper katerega operater dolžnik ni sprožil ustreznega postopka pravnega varstva po zavmitvi reklamacije s strani operaterja s pomembno tržno močjo.

Kot nesporna cena se šteje cena:

- določena neposredno z izrekom dokončne regulatorne odločbe, ali
- določena z izrekom druge dokončne odločbe agencije na podlagi kriterijev, definiranih v regulatorni odločbi ali
- določena s pravnomočno odločitvijo sodišča.

ne glede na datum dokončnosti in zoper katero operater s pomembno tržno močjo ni vložil pravnega sredstva.

V primeru, da operater dolžnik v utemeljitvi reklamacije ali v postopku pred agencijo ali sodiščem nasprotuje ceni, pa se kot nesporna cena upošteva tista višina cene, ki jo navaja operater dolžnik kot ustrezno v reklamacijskem postopku.

Kot nesporen račun oziroma del računa, ki ni cenovne narave, se šteje tudi račun ali njegova posamična postavka, o kateri je bilo odločeno v izreku dokončne odločbe agencije.

7. Regulatorna odločba je odločba, izdana skladno s 148. členom zakona.
8. Ustrezen odziv operaterja dolžnika na zapadle obveznosti je plačilo nespornih zapadlih obveznosti ali dosežen dogovor o načinu plačila nespornih zapadlih obveznosti med operaterjem s pomembno tržno močjo in operaterjem dolžnikom, s katerim se operater s pomembno tržno močjo in operater dolžnik strinjata.
9. Ostali izrazi imajo enak pomen kot v zakonu, če iz besedila priporočila ne izhaja drugače.

III.

Nerazumne ali neutemeljene zahteve za zagotavljanje operaterskega dostopa

Operater s pomembno tržno močjo ni dolžan ugoditi nerazumnim ali neutemeljenim zahtevam za dopustitev operaterskega dostopa, kakor tudi ni dolžan nadalje zagotavljati storitev operaterskega dostopa operaterju dolžniku pod nerazumnimi ali neutemeljenimi pogoji.

Zahteva za zagotavljanje operaterskega dostopa šteje za nerazumno in neutemeljeno, če operater dolžnik:

- ni poravnal svoje zapadle obveznosti po nespornem računu ali nespornem delu računa, niti je ni poravnal v roku iz pisnega opomina, ki naj ne bo krajši od 15 dni, ali
- ni poravnal svoje zapadle obveznosti po nespornem računu ali nespornem delu računa, niti je ni poravnal v roku iz pisnega opomina, zaradi česar je operater s pomembno tržno močjo unovčil pogodbeno dogovorjeno zavarovanje, operater dolžnik pa na pisno zahtevo operaterja s pomembno tržno močjo in v roku, ki naj ne bo krajši od 15 dni, ni predložil novega zavarovanja.

Operater s pomembno tržno močjo naj glede zagotavljanja posameznih storitev operaterskega dostopa, v primeru zapadlih terjatev glede katerih se operater dolžnik ni ustrezno odzval, ravna v skladu s V. točko tega Priporočila.

IV.

Vsebina reklamacije

Operater dolžnik sme podati reklamacijo zoper izstavljen račun za opravljene storitve operaterskega dostopa v skladu z načelom vestnosti in poštenja ter dobro poslovno prakso in sicer na način, da je iz reklamacije jasno razviden reklamacijski razlog z vsemi ustreznimi dokazili in tudi nesporen del računa. V nasprotnem primeru se šteje, da podaja reklamacijo z namenom izogibanja svoji plačilni obveznosti.

Kadar se operater dolžnik ne strinja z izstavljenim računom ali delom računa, operaterju s pomembno tržno močjo pošlje pisno reklamacijo, v kateri vsaj:

- določno navede, s katerimi postavkami na izstavljenem računu se ne strinja,
- obrazloži razloge, zakaj se z njimi ne strinja,
- priloži dokazila za svoje navedbe in
- predlaga ustrezno rešitev nastale situacije.

Agencija priporoča, da naj bo rok za vložitev reklamacije najmanj 15 dni od prejema računa, razen če se operaterja sporazumeta drugače. Po preteku roka za reklamacijo, je reklamacija na podlagi tega Priporočila prepozna in se šteje, da je račun nesporen.

V.

Ravnanja operaterja s pomembno tržno močjo

V skrbi za dobrobit končnih uporabnikov, ki so lahko neposredno prizadeti v primeru zavrnitve že odobrenega operaterskega dostopa, agencija priporoča, da obe pogodbeni stranki izpolnjujeta svoje pogodbene obveznosti in se na ta način trudita obdržati pogodbo v veljavi. Če sporazumne rešitve ni mogoče doseči in gre hkrati za nerazumno ali neutemeljeno zahtevo za dopustitev operaterskega dostopa iz III. točke tega Priporočila, lahko operater s pomembno tržno močjo:

- upočasniti priključevanje novih naročnikov in odpravljanje napak, če se po 15 dneh od izteka roka iz opomina ali postavljenega roka za izpolnitev zapadlih nespornih obveznosti, operater dolžnik ne odzove ustrezno na najmanj dve ne nujno zaporedni nesporni terjatvi v različnem časovnem obdobju na istem trgu. Operater s pomembno tržno močjo pri upočasnjevanju v nobenem primeru ne sme preseči dvakratnika rokov, določenih v regulatorni odločbi;
- zavrne vsako zahtevano razširitev ali povečanje obstoječih pogodbenih storitev, če se po 30 dneh od izteka roka iz opomina ali postavljenega roka za izpolnitev zapadlih nespornih obveznosti operater dolžnik ne odzove ustrezno na najmanj dve ne nujno zaporedni nesporni terjatvi v različnem časovnem obdobju na istem trgu;
- dokončno preneha z zagotavljanjem storitev operaterskega dostopa, če se po 45 dneh od izteka roka iz opomina ali postavljenega roka za izpolnitev svojih zapadlih nespornih obveznosti operater dolžnik ne odzove ustrezno na najmanj dve ne nujno zaporedni nesporni terjatvi v različnem časovnem obdobju na istem trgu. Dokončno prenehanje zagotavljanja storitev zgolj zaradi nepredložitve ustreznega zavarovanja po pogodbi ni upravičeno.

VI.

Obveščanje o nameravanih ravnanjih operaterja s pomembno tržno močjo

Operater s pomembno tržno močjo o nameravanih ravnanjih zoper operaterja dolžnika pravočasno, vendar ne kasneje kot 15 dni pred uvedbo ukrepov iz V. točke tega priporočila, obvesti operaterja dolžnika in agencijo.

Obvestilo iz prejšnjega odstavka naj vsebuje vsaj naslednje elemente:

- rok za uvedbo posameznega ukrepa iz prejšnje točke;
- navedbo javnih komunikacijskih storitev in obseg njihovega delovanja, ki jih bo operater s pomembno tržno močjo po uveljavitvi posameznega ukrepa iz prejšnje točke še zagotavljal operaterju dolžniku.

Operater s pomembno tržno močjo obvestilu agenciji priloži dokumentacijo, iz katere je jasno in nedvoumno razvidno, da gre za primer nerazumne oziroma neutemeljene zahteve iz III. točke Priporočila in da je napovedani ukrep upravičen, sorazmeren in razumen.

Operater s pomembno tržno močjo obvesti operaterja dolžnika in agencijo o uvedbi in o odpravi posameznega ukrepa na dan uveljavitve.

Agencija trditve operaterja s pomembno tržno močjo lahko preveri pri operaterju dolžniku.

VII. Varstvo končnih uporabnikov

Agencija priporoča, da pred prenehanjem zagotavljanja določenih storitev operaterskega dostopa operaterju dolžniku v skladu s V. točko tega Priporočila, operater s pomembno tržno močjo zagotovi čimbolj nemoteno izvajanje storitev za končne uporabnike.

Za zagotovitev varstva končnih uporabnikov naj operater dolžnik:

- obvesti svoje končne uporabnike na način, kot je določen v naročniški pogodbi in preko svoje spletne strani na hitro in enostavno dostopnem ter jasno razvidnem mestu oziroma na način, kot velja za okvare omrežja o prenehanju zagotavljanja elektronskih komunikacijskih storitev in o posledicah, ki jih bo to imelo za njih;
- zagotovi svojim končnim uporabnikom preko svoje službe za pomoč uporabnikom vse potrebne informacije v zvezi z informacijami iz prejšnje alineje;
- zagotovi vse potrebne informacije in ukrepe za olajšanje prehoda končnih uporabnikov, ki to zahtevajo, k drugim operaterjem;
- zagotovi vse potrebne informacije o možnostih pri poravnavi odprtih obveznosti med operaterjem dolžnikom in končnim uporabnikom (npr. informacije o poravnavi obveznosti končnega uporabnika zaradi obročnih nakupov).

Agencija priporoča, da v primeru, ko se dokončnemu prenehanju zagotavljanja storitev operaterskega dostopa ni več mogoče izogniti, operater dolžnik po svoji presoji sam odpove naročniške pogodbe, in sicer brez kakršnih koli dodatnih stroškov, kot so stroški prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugi administrativni stroški, pogodbene kazni, zneski prejetih ugodnosti ali druga dogovorjena nadomestila. Glede terminalske opreme agencija priporoča, da operater dolžnik naročnikom omogoči upravičenja, ki jih zakon predvideva za primer spremembe pogodbenih pogojev. V primeru nakupa terminalske opreme agencija priporoča, da operater dolžnik kljub odpovedi naročniške pogodbe naročnikom omogoči nadaljnje obročno odplačevanje opreme pod pogodbenimi pogoji.

Operater s pomembno tržno močjo naj po prenehanju zagotavljanja storitev operaterskega dostopa operaterju dolžniku njegovim končnim uporabnikom zagotovi vsaj opravljanje storitev klica v sili, če je to možno.

VIII.

Mirovanje pogodbenih obveznosti

Operater s pomembno tržno močjo naj zaradi varstva končnih uporabnikov ne preneha zagotavljati storitev operatorskega dostopa operaterju dolžniku pred potekom najmanj 15 dnevne roka od posredovanja obvestila operaterju dolžniku in agenciji o nameravanem prenehanju zagotavljanja storitev v skladu s VI. točko tega Priporočila.

IX.

Izvajanje Priporočila

To Priporočilo se nanaša le na nesporne in zapadle obveznosti iz pogodb o operatorskem dostopu.

X.

Prehodne in končne določbe

To priporočilo prične veljati naslednji dan po objavi na spletni strani agencije. Na reguliranih trgih se začne uporabljati z dnem dokončnosti regulatornih odločb za posamezne trge, ki se sklicujejo na to Priporočilo, izdanih po dnevu uveljavitve tega priporočila.

Z dnem uveljavitve tega Priporočila preneha veljati Priporočilo o ravnanju operaterjev v primeru nerazumnih zahtev za operatorski dostop, št. 0073-23/2013/14 z dne 24. junija 2013.

Št. 0073-2/2024/12
Ljubljana, dne

mag. Marko Mišmaš
direktor