



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 38242-6/2024/5

Datum: 22. 8. 2024

Zadeva: **Odgovori na vprašanja v zvezi z Javnim razpisom za določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: *agencija*) je na podlagi 166. člena (univerzalna storitev), 169. člena (imenovanje izvajalca univerzalne storitve) in 50. člena (sklep o uvedbi javnega razpisa) člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-10; v nadaljevanju: *ZEKom-2*) in ob upoštevanju določil Splošnega akta o načinu izračuna neto stroškov univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 54/23), Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide (Uradni list RS, št. 38/14)¹, Splošnega akta o načinu upoštevanja meril glede nudenja cenovnih opcij ali paketov za potrošnike z nizkimi dohodki oziroma s posebnimi potrebami v okviru zagotavljanja univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 55/23), Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 55/23), Splošnega akta o razčlenjenem računu (Uradni list RS, št. 57/23 in 15/24), ter od 28. 6. 2025 tudi določil Zakona o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide (Uradni list RS št. 14/2023 z dne 3. 2. 2023) in ostalih relevantnih zakonskih in podzakonskih aktov, v Uradnem listu RS, št. 57/2024 z dne 12. 7. 2024, objavila javni razpis za določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe za dajanje informacij o naročnikih, na celotnem ozemlju Republike Slovenije in ga 16. 7. 2024 objavila tudi na svoji spletni strani¹.

Agencija je dne 12. 8. 2024 v zvezi z Javnim razpisom prejela vprašanja družbe TSmedia d.o.o. (v nadaljevanju: *TSmedia*), ki jih je skrbno proučila in jih v nadaljevanju povzema ter nanje podaja odgovore.

- 1. TSmedia prosi za odgovor glede dela vsebine poglavja »A.5 Opis predmeta razpisa«, kjer je na 6. strani navedeno: »Predmet javnega razpisa je zagotavljanje storitev, ki jih zajema univerzalna storitev, oziroma zagotavljanje univerzalne storitve na celotnem ozemlju Republike Slovenije za obdobje petih (5) let od 3. 12. 2024,...«. V nadaljevanju TSmedia navaja, da glede na drastičen upad klicev in hitro spreminjanje situacije na trgu v povezavi s klicno št. 1188, ponovno poziva agencijo, da razmisli, da se podeli koncesijo za krajše obdobje od 5 let. Če to ni mogoče, ali je mogoče, da agencija v Odločbi za določitev izvajalca univerzalne storitve, po dveh, najdlje treh letih, predvidi opcijo preveritve smiselnosti izvajanja koncesije in preverbe stroškovne učinkovitosti izvajanja zagotavljanja univerzalnega imenika oziroma univerzalne imeniške službe.*

Agencija je na vprašanje odgovarjala že v Odgovorih na mnenja in pripombe zainteresirane javnosti na objavljeno Analizo storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in

¹ <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/javni-razpis-za-dolocitev-izvajalca-univerzalne-storitve-zagotavljanja-in-dostopa-do-imenika-in-univerzalne-imeniske-sluzbe-za-dajanje-informacij-o-narocnikih-1>

Stegne 7, p.p. 418, 1001 Ljubljana, telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01, e-naslov: info.box@akos-rs.si, www.akos-rs.si, davčna št.:10482369

službe za dajanje informacij o naročnikih², ki jih je na svoji spletni strani objavila 21. 6. 2024, in sicer, da bo na podlagi 169. člena ZEKom-2 imenovala izvajalca za dobo petih letih. Skladno z zakonom imenovanje izvajalca univerzalne storitve za krajše obdobje ni možno. V odgovorih je agencija tudi navedla, da triletni rok velja samo za primer, če agencija ne imenuje izvajalca in mora v tem obdobju preverjati, ali imenovanje izvajalca še vedno ni potrebno (tretji odstavek 168. člena ZEKom-2).

2. *TSmedia prosi tudi za obrazložitev 10. točke poglavja A.5, v kateri je zapisano, da mora ponudnik ponuditi veleprodajno ceno, ki ne bo višja od sedaj veljavne in ne sme dopustiti visokih marž za svoje storitve. V pogodbi o dostopu do storitev na maloprodaji morata ponudnik in operater omejiti maloprodajno maržo na največ 20 %. TSmedia v nadaljevanju razloži, da glede na podatke Statističnega urada RS stopnja inflacije v obdobju od začetka decembra 2019 do konca julija 2024 znaša 21,6 %. S tem razlogom so se na trgu povišale cene, dvignila se je minimalna plača in hkrati ostali stroški, zato je pričakovati tudi povišanje veleprodajne cene storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe za dajanje informacij o naročnikih. TSmedia prosi za informacijo, koliko se lahko poviša veleprodajna cena glede na spremenjeno inflacijo in dvig minimalne plače.*

Agencija v zvezi s tem odgovarja, da je univerzalna storitev najmanjši nabor storitev določene kakovosti, ki je dostopen vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni ne glede na njihovo geografsko lego. Navedeno pomeni, da morajo biti skladno z ZEKom-2 cene univerzalne storitve dostopne za vse uporabnike na trgu. Zato agencija kljub morebitni inflaciji v luči zasledovanja koristi potrošnikov ohranja trenutne veleprodajne cene na obstoječi ravni, saj se mora na trgu zagotoviti, da ostanejo cene storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe za dajanje informacij o naročnikih dostopne za vse, tudi slabše digitalno pismene prebivalce, vključno z ranljivimi skupinami prebivalcev. Je pa agencija že pri pripravi javnega razpisa upoštevala nekatere predloge TSmedia in omilila obveznosti, kar je v odgovorih na pripombe tudi zapisala. Tako ni več obvezno izdajanje brezplačnega tiskanega imenika, ob izpolnjevanju praga pod 20 klicev na uro se skrajšuje čas prisotnosti agentov in vključitev avtomatskega odzivnika, prav tako pa bo po novem pri izračunu povprečnega odzivnega časa univerzalne imeniške službe izvzeta vršna ura, ki je v Splošnem aktu o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. 28/23) definirana kot čas statistično največje obremenitve fiksnega omrežja, ki traja največ dve uri in pol v določenem neprekinjenem obdobju dneva. Kot je agencija pojasnila že v odgovorih na pripombe, namerava spremeniti tudi Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve, ki bo v spremenjenem prvem odstavku 17. člena predvidoma določal: »(1) Povprečni odzivni čas univerzalne imeniške službe, v katerega se ne šteje vršna ura, v obdobju enega leta ne sme preseči 12 sekund.«

ZEKom-2 poleg tega v 171. členu predvideva tudi nadomestilo neto stroškov zagotavljanja univerzalne storitve, saj izvajalec univerzalne storitve lahko zaprosi za nadomestilo neto stroškov izvajanja univerzalne storitve iz drugega odstavka 166. člena ZEKom-2 (prvi odstavek 171. člena ZEKom-2). Če agencija na podlagi izračuna neto stroškov izvajanja univerzalne storitve ugotovi, da res predstavljajo neupravičeno breme, z odločbo določi višino

² <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/odgovor-agencije-na-prejete-pripombe-k-analizi-storitev-zagotavljanja-in-dostopa-do-univerzalnega-imenika-in-sluzbe-za-dajanja-informacij-o-narocnikih>

nadomestila, ki ne sme presegati izračunanih neto stroškov (šesti odstavek 171. člena ZEKom-2). Skladno s petim odstavkom 171. člena ZEKom-2 agencija, če je bil izvajalec univerzalne storitve izbran na javnem razpisu, pri izračunu upošteva stroške zagotavljanja univerzalne storitve, ki jih je 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.

3. *TSMedio zanima ali je možno že ob prijavi na javni razpis za določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih z oznako 38242-6/2024/3, ob predpostavki, da je število klicev v času med 22:00 in 6:00 uro pod pragom 20 klicev na uro, zaprositi agencijo za soglasje za vključitev in uporabo avtomatskega odzivnika v času med 22:00 in 6:00 uro.*

Agencija odgovarja, da lahko skladno z razpisno dokumentacijo izbrani izvajalec po prejemu odločbe zaprosi agencijo za podajo soglasja za vključitev in uporabo avtomatskega odzivnika v času med 22:00 in 6:00 uro, ter ob nedeljah in praznikih, če je število klicev v času med 22:00 in 6:00 uro pod pragom 20 klicev na uro. Pri tem se skladno s 6. točko A.5 poglavja razpisne dokumentacije upošteva podatke treh zaporednih mesecev, kar pomeni, da lahko izbrani izvajalec zaprosi agencijo za soglasje takoj po izdaji odločbe o imenovanju in pri tem predloži podatke iz zadnjih treh mesecev pred njeno izdajo. Agencija bo na podlagi teh podatkov preverila, ali je prošnja za soglasje utemeljena in bo v tem primeru izvajalcu univerzalne storitve omogočila uporabo avtomatskega odzivnika ter s tem zmanjšanje stroškov izvajanja univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih v času navedenih ur.