



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 38242-2/2024/9

Datum: 21. 6. 2024

Zadeva: **Odgovori na mnenja in pripombe zainteresirane javnosti na objavljeno Analizo storitev 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 169. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-10; v nadaljevanju: *ZEKom-2*) objavila Analizo storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih (v nadaljevanju: *Analiza*). Skladno s prvim odstavkom 269. člena ZEKom-2 je agencija izvedla javno posvetovanje in Analizo 26. 4. 2024 objavila na svoji spletni strani¹.

Do izteka roka, to je do 27. 5. 2024, je agencija prejela pripombe družbe TSmedia d.o.o. (v nadaljevanju: *TSmedia*). Pripombe so bile dne 5. 6. 2024 objavljene na spletni strani agencije². Agencija v nadaljevanju objavlja povzetke pripomb iz javne razprave in svoje odgovore nanje.

Agencija je vse pripombe skrbno preučila in v nadaljevanju nanje podaja odgovore.

(1) TSmedia uvodoma poudarja, da je agenciji posredovala vse podatke, ki jih je agencija zahtevala, ter navaja povzetek analize ter povzetek predlogov glede nadaljnega izvajanja storitev.

TSmedia tako navaja, da agencija v analizi podaja tri predloge glede nadaljnega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve in sicer predloge A, B in C ter tudi druge možnosti in sicer predloge D, E, F in G, ki pa po mnenju Agencije glede na stanje na trgu niso primerni za uveljavitev. Agencija glede na trende zadnjih let ne nasprotuje prilagoditvam storitev, kot so podaljšanje časa, ko je na voljo samo odzivnik, in opustitev tiskanega imenika zaradi upada uporabe, seveda ko so za to izpolnjeni pogoji.

TSmedia v zvezi z nadaljnjim izvajanjem storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe podpira predlog C, ki vključuje 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

¹ <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-objavlja-analizo-storitev-zagotavljanja-in-dostopa-do-univerzalnega-imenika-in-sluzbe-za-dajanje-informacij-o-narocnikih>

² <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-objavlja-prejeto-pripombo-k-analizi-storitev-zagotavljanja-in-dostopa-do-univerzalnega-imenika-in-sluzbe-za-dajanja-informacij-o-narocnikih>



času zagotovi izvajanje te storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika.

V nadaljevanju TSmedia navaja ključne razloge in vidike, zakaj TSmedia med predlogi, ki vključujejo ohranitev storitev v sklopu univerzalnih storitev, tj. tudi določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe, podpira predlog C:

- TSmedia podpira Agencijo, ki predlaga, da se določi izvajalca univerzalnih storitev izdajanja univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe. Podpira izdajanje univerzalnega imenika v spletni obliki ter s tem omogočanja brezplačnega dostopa do spletnega imenika za pridobivanje informacij o naročnikih. Podpira tudi določitev izvajalca univerzalne imeniške službe. Za vse obveznosti zagovarja izvajanje skladno s pogoji 167. člena ZEKom-2;
- Ohranitev storitev v sklopu nabora univerzalnih storitev ter določitev izvajalca skladno z zahtevami ZEKom-2, bi edina zagotovila dostopnost do centralnega repozitorija podatkov, kot pomembne in v Sloveniji edinstvene zbirke podatkov o telefonskih naročnikih vseh operaterjev;
- Samo skozi institut univerzalne storitve je v danih razmerah mogoče zagotoviti ukrepe za končne uporabnike invalide, kot so ti predvideni v okviru Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide;
- TSmedia soglaša, da v Sloveniji druga ustrezna in primerljiva ponudba za zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe ne obstaja. Dostopa do informacij o telefonskih naročnikih ne ponujajo niti vsi operaterji v primerljivi obliki, kot to omogoča univerzalni imenik, enako velja za univerzalno imeniško službo. Ustrezne in primerljive ponudbe univerzalnega imenika prav tako ne zagotavljajo ponudniki redkih (komercialnih) imenikov v državi, ki objavljajo praviloma zgolj selektivne podatke o poslovnih uporabnikih. Primerljive ponudbe univerzalne imeniške službe v Sloveniji pa, po vedenju TSmedie, sploh nihče ne ponuja;
- TSmedia zaradi pričakovanega nadaljevanja že omenjene izrazito asimetrične distribucije klicev po urah dneva in zaradi upada absolutnega števila klicev na univerzalno imeniško službo po letih še naprej zagovarja prilagoditev odzivnih časov univerzalne imeniške službe, kot jih opredeljuje 19. člen Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 27/18). TSmedia zagovarja prilagoditev prvega odstavka 19. člena tako, da bi se spremenjeni prvi odstavek 19. člena glasil »povprečni odzivni čas univerzalne imeniške službe v enem letu ne sme preseči 20 sekund«. Tovrstna prilagoditev namreč, po vedenju TSmedia, nima vpliva na spremembo v strošku uporabe storitve za uporabnika, zaradi iz leta v leto na vse manjše število klicev porazdeljenih stroškov pa lahko ima pomemben vpliv pri zniževanju le-teh za zagotavljanje nespremenjene kvalitete univerzalne storitve.
- ZEKom-2 v 205. členu predpisuje pravila in pravice vpisa in načina objave podatkov za univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo, pri čemer določa, da imajo naročniki javno dostopnih telefonskih storitev pravico do vpisa v univerzalni imenik, s čimer opredeli pravico do vpisa po principu OPT-IN. To posledično ključno vpliva na v univerzalne storitve vključen nabor tistih naročnikov telefonskih storitev, ki se odločijo za posredovanje in dovoljenje za vpis podatkov. Pravilo OPT-IN namreč pomeni zmanjševanje baze podatkov telefonskih naročnikov, vpisanih v imenik in imeniško službo, pa čeprav TSmedia deluje izredno proaktivno, saj se zelo angažira za vpis novih naročnikov in za ponovni vpis tistih naročnikov, ki so že bili vpisani v imenik ali imeniško službo, pa so zaradi vrste razlogov,

*tudi zaradi prehoda k drugemu operaterju, posledično bili izpisani in se pri novem operaterju niso odločili za ponovni vpis in/ali jim prednosti vpisa v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo operater morebiti ni zadostno predstavil. Morebitna ne-
vključitev univerzalnega imenika in imeniške službe v minimalni nabor univerzalnih storitev bi posledično pomenila še zmanjšano možnost dostopnosti do tovrstnih podatkov.*

Agencija sprejema pobudo TSmedia, da se sprejme varianta C in bo temu ustrezno tudi prilagodila razpisno dokumentacijo. Agencija se tudi strinja z večino utemeljitev, ki jih je podala TSmedia. Agencija se načeloma strinja tudi s pobudo za spremembo 17. člena Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 55/23; v nadaljevanju SA o kakovosti US)³, vendar ocenjuje, da bi spreminjanje vrednosti povprečnega odzivnega časa univerzalne imeniške službe iz 12 na 20 sekund za več kot 66% podaljšalo odzivni čas, s tem pa znatno poslabšalo kakovost univerzalne imeniške službe. Agencija bo zato kot primernejši način, ki bo družbi TSmedia omogočil prilagoditev poslovanja zmanjšanemu obsegu klicev, iz izračuna povprečnega odzivnega časa univerzalne imeniške službe izvzela vršno uro. V prvem odstavku 17. člena je sedaj navedeno: (1) Povprečni odzivni čas univerzalne imeniške službe v obdobju enega leta ne sme preseči 12 sekund. Po novem pa bo tako 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. Tako se bo spremenjen prvi odstavek 17. člena SA o kakovosti US predvidoma glasil: (1) Povprečni odzivni čas univerzalne imeniške službe, v katerega se ne šteje vršna ura, v obdobju enega leta ne sme preseči 12 sekund.

- (2) TSmedia** navaja, da mora skladno s 3. točko 167. člena ZEKom-2, izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo, takoj obvestiti agencijo, če mu drugi izvajalec javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev na podlagi številke ne sporoči podatkov iz prvega odstavka tega člena. TSmedia ugotavlja, da iz leta v leto drastično upada število podatkov, ki jih prejme s strani izvajalcev javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev. TSmedia predlaga, da AKOS ob ponovni določitvi izvajalca univerzalne storitve z odločbo na javnem razpisu leta 2024, z ločenim dopisom opomni izvajalce javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev glede dolžnosti sporočanja podatkov iz 1. do 4. točke prvega odstavka 215. člena tega zakona.

Agencija sprejema pobudo TSmedia, da se opozori izvajalce javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev na njihove obveznosti glede sporočanja podatkov.

- (3) TSmedia** predlaga, da glede na hitro spreminjajoče okolje, agencija razmisli, da se po 3 letih koncesije izvede preverba, če so še podani razlogi za izvajanje storitve zagotavljanja in

³ TSmedia je navedla Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve, ki ne velja več. Vendar pa sta določili v sedaj veljavnem SA o kakovosti US in predhodno veljavnem SA enaki, zato je pripombo obravnavala, saj je nedvoumno razviden njen namen.

dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih in če je storitev še upravičena.

Agencija bo na podlagi 169. člena ZEKom-2 imenovala izvajalca za dobo petih letih. Triletni rok velja samo za primer, če agencija ne imenuje izvajalca in mora v tem obdobju preverjati, ali imenovanje izvajalca še vedno ni potrebno.

- (4)** *Na koncu TSmedia poda vprašanje glede navedb pod točko C in sicer: agencija v dokumentu za javno razpravo navaja, da bi 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. Ali je Agencija z navedbo "od 22:00 do 6:00 ter ob nedeljah in praznikih", mislila na nočni čas od 22:00 do 6:00 ure vsak dan, tudi nedeljo in soboto ali je mišljeno med delovniki med 22:00 do 6:00 ure in soboto ter nedeljo cel dan?*

Agencija je v svojem predlogu navedla nedelje in praznike (ne pa tudi sobote). V primeru nedelj in praznikov je mišljen cel dan. Od ponedeljka do sobote pa je mišljen nočni čas od 22:00 do 6:00.