

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve
Republike Slovenije

**Agencija za komunikacijska omrežja
in storitve Republike Slovenije**

Stegne 7, p.p. 418

1001 Ljubljana

Prejeto: 24-05-2024	Sig. z.: AG10-00
	Pril.:
Številka zadeve: 38242-2/2024/8	Vred.:
V vrednost:	

Ljubljana, 22. 05. 2024

Zadeva: Mnenje TSmedie glede Analize storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih – dokument za javno razpravo;

Zveza: Javni poziv objavljen na spletni strani Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije dne 26. 04. 2024, opravilna številka 38242-2/2024

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju Agencija), je v okviru Analize storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih; dokument za javno razpravo številka 38242-2/2024, 26. 04. 2024 (v nadaljevanju: analiza) preučila izvajanja t.i. univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji s strani izvajalca te univerzalne storitve. Hkrati je v analizi opravila pregled izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v državah EU, opravila analizo obstoja obsega tovrstnih storitev ter podala predloge glede nadaljnega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve.

Uvodoma želimo poudariti, da je TSmedia Agenciji, na podlagi njenega zaprosila z dne 20.02.2024, pripravila in v celoti posredovala želene podatke o uporabi in dostopih do univerzalnih storitev 1188 ter TIS v različnih oblikah za obdobje 2019 do 2024. Agencija v analizi omenja, da je zahtevane podatke s strani TSmedia prejela.

V analizi je Agencija preverila in opisala izvajanje zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe.

Pri tem Agencija ugotavlja, da družba TSmedia izpolnjuje izvajanje vseh obveznosti določb in zahtev glede zagotavljanja univerzalnih storitev končnim uporabnikom.

Nadalje, ugotavlja tudi, da je na slovenskem trgu družba TSmedia edini ponudnik zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, kakršnekoli relevantne oblike podobnega imenika, ki bi celostno in predvsem enako obravnaval vse naročnike v Republiki Sloveniji pa Agencija ni zasledila. Posamezni operaterji sicer zbirajo informacije o svojih naročnikih, vendar jih ne oblikujejo v baze, ki bi bile primerljive formatu univerzalnega imenika. Čeravno nekateri operaterji tovrstne imenike z zgolj lastnimi naročniki objavljajo, dostop do takšnih podatkov še zdaleč ne omogočajo vsi operaterji.

Iz analize je razvidna tudi skrb Agencije v primeru, da bi dostop do imenika, kot do univerzalne imeniške službe za dajanje informacij o naročnikih, zagotavljal vsak posamezni operater.

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 primerne 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 podpiramo 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 času zagotovi izvajanje te storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika.

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

- TSmedia podpiramo Agencijo, ki predlaga, da se določi izvajalca univerzalnih storitev izdajanja univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe. Podpiramo izdajanje univerzalnega imenika v spletni obliki ter s tem omogočanja brezplačnega dostopa do spletnega imenika za pridobivanje informacij o naročnikih. Podpiramo tudi določitev izvajalca univerzalne imeniške službe. Za vse obveznosti zagovarjamo 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 soglašamo, 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 našem vedenju, ne ponuja sploh nihče;
- 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, kot omenjano tudi v omenjeni pobudi, še naprej zagovarjamo prilagoditev odzivnih časov univerzalne imeniške službe, kot jih opredeljuje 19. člen Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 27/18). Zagovarjamo 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 našem vedenju, 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;

Skladno s 3. točko 167. člena Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2), 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 tega člena. Ugotavljamo, da iz leta v leto drastično upada število podatkov, ki jih prejmemo s strani izvajalcev javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev. Predlagamo, 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.

Glede na hitro spreminjajoče okolje, predlagamo, da Agencija razmisli, da se po 3 letih koncesije izvede preverba, če so še podani razlogi za izvajanje storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih in če je storitev še upravičena.

Na koncu želi TSmedia podatki 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?

Lepo pozdravljeni!

Igor Gajster

direktor

TSmedia
d.o.o.

2

