



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije
Stegne 7, p. p. 418
1001 Ljubljana
telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01
e-naslov: info.box@apek.si, http://www.apek.si
davčna št.: 10482369

Na podlagi 117. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad) v.d. direktorja Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije izdaja naslednje

Priporočilo
o pogodbenih razmerjih med operaterji elektronskih
komunikacijskih omrežij, operaterji posredniki oziroma operaterji
preprodajalci in izvajalci javno dostopnih elektronskih
komunikacijskih storitev ter končnimi uporabniki

I.

Namen priporočila

1. V skladu z 20. točko 3. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad; v nadaljevanju: ZEKom) je **naročnik oziroma naročnica vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javnih komunikacijskih storitev sklene pogodbo za uporabo teh storitev oziroma za njihovo zagotavljanje s strani izvajalca**. Iz navedenega izhaja, da je z vidika končnih uporabnikov pomembno s kom je končni uporabnik v pogodbenem razmerju. V ZEKom je opredeljeno, kakšne so dolžnosti vsakega operaterja, ki zagotavlja javna telefonska omrežja, oziroma operaterja, ki izvaja javno dostopne telefonske storitve, in na kakšen način mora te obveznosti zagotavljati (tako glede klicev na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, prenosljivosti števil, kot tudi ostalih obveznosti po zakonu).

2. Na slovenskem trgu elektronskih komunikacij se Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) srečuje s primeri, ko zagotavlja javna komunikacijska omrežja en operater, drugi operater pa preko tega omrežja izvaja javno komunikacijske storitve oziroma se operaterji o takem načinu poslovanja odločajo.

3. Agencija ugotavlja, da prihaja pri pogodbenih razmerjih med izvajalci javno dostopnih telefonskih storitev, operaterji javnih telefonskih omrežij in končnimi uporabniki do pogodbenih neskladij z določbami ZEKom, nejasnih razmerij med pogodbenimi strankami in podobno.

4. Namen Priporočila o pogodbenih razmerjih med operaterji elektronskih komunikacijskih omrežij, operaterji posredniki oziroma operaterji preprodajalci in izvajalci javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev ter končnimi uporabniki (v nadaljevanju: priporočilo) je pojasniti operaterjem, na kakšen način urediti pogodbeno razmerja med pogodbenimi strankami skladno z zakonskimi zahtevami, tako da bo v naročniški pogodbi jasno in nedvoumno zapisano, kdo izvaja javne komunikacijske storitve, kdo zagotavlja javna komunikacijska omrežja in dostop za izvajanje javnih komunikacijskih storitev in za kaj prevzema popolno odgovornost v skladu z zakonskimi zahtevami. Obenem Agencija, skladno s svojo strategijo, skrbi tudi za ponudbo storitev po meri končnih uporabnikov. Agencija želi v luči slednjega končnim uporabnikom omogočiti dostop do in uporabo

komunikacijskih storitev in javnih komunikacijskih omrežij, bodisi v paketni ponudbi enega operaterja, bodisi v paketni ponudbi različnih operaterjev. Za končne uporabnike je, zlasti na ruralnih območjih, izjemnega pomena, da obstaja možnost, da se jim ponudijo javne komunikacijske storitve kot so na primer širokopasovni dostop do interneta, IP telefonija in TV kljub temu, da na primer operater, ki zagotavlja elektronsko komunikacijsko omrežje, ne izvaja denimo tudi javno dostopnih telefonskih storitev ali dostopa do interneta.

II. Uporabljeni izrazi

1. Agencija je Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.
2. Končni uporabnik ima v tem priporočilu smiselno enak pomen definiciji naročnika v Zakonu o elektronskih komunikacijah.
3. Naročniška pogodba je pogodba med operaterjem in naročnikom oziroma naročnico (v nadaljevanju: naročnik), s katero se slednji z operaterjem dogovori za uporabo javnih komunikacijskih storitev oziroma za njihovo zagotavljanje s strani operaterja.
4. Operater je operater omrežja oziroma izvajalec storitve, vključno z operaterji posredniki ali operaterji preprodajalci.
5. Operater preprodajalec javnih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: operater preprodajalec) je operater, ki s končnimi uporabniki sklepa naročniške pogodbe v svojem imenu in za svoj račun, pri čemer javno komunikacijsko storitev ponuja pod svojo blagovno znamko in zanjo končnim uporabnikom izdaja račune. Operater preprodajalec je dolžan zagotavljati vse zakonske obveznosti operaterja.
6. Operater posrednik javnih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: operater posrednik) je operater, ki s končnimi uporabniki sklepa naročniške pogodbe v imenu in za račun izvajalca storitve, pri čemer lahko za javno komunikacijsko storitev končnim uporabnikom izdaja račune. Operater posrednik nima obveze zagotavljati tistih zakonskih obveznosti, ki se nanašajo na javno komunikacijsko storitev, ki jo izvaja drugi izvajalec storitve in ki je tudi za to storitev dolžan zagotavljati vse zakonske obveznosti operaterja.
7. ZEKom je Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad).
8. Ostali izrazi imajo enak pomen kot v ZEKom, če iz besedila priporočila ne izhaja drugače.

III. Uporaba priporočila

Priporočilo se nanaša na vse operaterje, še posebno za:

- operaterje, ki so v uradni evidenci operaterjev javnih komunikacijskih omrežij oziroma javnih komunikacijskih storitev Agencije (v nadaljevanju: uradna evidenca operaterjev) registrirani kot operaterji javnega komunikacijskega omrežja in bi želeli v svojo ponudbo vključiti tudi javne komunikacijske storitve, ki jih sami ne izvajajo;

- operaterje, ki so v uradni evidenci operaterjev registrirani kot operaterji javnega komunikacijskega omrežja in izvajalci določenih javnih komunikacijskih storitev in bi želeli v svojo ponudbo vključiti tudi javne komunikacijske storitve, ki jih sami ne izvajajo;
- operaterje, ki so v uradni evidenci operaterjev registrirani kot izvajalci javnih komunikacijskih storitev in bi želeli svoje storitve izvajati preko javnih komunikacijskih omrežij drugih operaterjev, ki so registrirani kot operaterji teh omrežij.

Operaterji lahko razširijo nabor storitev v svoji ponudbi kot operaterji preprodajalci in/ali kot operaterji posredniki.

IV. Usposabljanje

Operaterji naj zagotovijo, da so vsi njihovi predstavniki ustrezno usposobljeni in seznanjeni z vsemi predpisanimi postopki, pravili, obveznostmi in s tem priporočilom ter delujejo skladno z njimi.

V. Zagotavljanje informacij med operaterji

Na trgu elektronskih komunikacij mora potekati ažurna, nemotena in transparentna komunikacija med izvajalcem storitev in operaterjem posrednikom oziroma operaterjem preprodajalcem v zvezi z vsemi postopki, pravili in obveznostmi, ki zagotavljajo nemoteno delovanje javnega komunikacijskega omrežja, nemoteno zagotavljanje dostopa do javnih komunikacijskih storitev in nemoteno delovanje javnih komunikacijskih storitev.

Operaterji naj bodo pripravljene na hitro in učinkovito reševanje težav končnih uporabnikov v primeru njihovih pritožb nad slabim delovanjem ali nedelovanjem javne komunikacijske storitve oziroma javnega komunikacijskega omrežja. Vpeljejo naj informacijski sistem, ki jim bo pomagal čim hitreje ugotoviti, ali je težava povezana z zagotavljanjem javnega komunikacijskega omrežja ali je povezana z dostopom za izvajanje javnih komunikacijskih storitev oziroma z izvajanjem javnih komunikacijskih storitev, ali pa je posledica dejavnikov, ki so v domeni končnega uporabnika. Komunikacija med operaterji naj poteka s ciljem odpravljanja napak v najkrajšem možnem času in na način, da bo končni uporabnik čim prej prejel ustrezno storitev. Operaterji se morajo zavedati odgovornosti in vseh posledic v primeru nedelovanja javnih komunikacijskih storitev, še zlasti prekinjenega dostopa do in uporabe številka za klice v sili (enotna evropska telefonska številka za klice v sili »112« in številka policije »113«).

VI. Pogodbeni odnosi med operaterji

Operaterja naj med seboj skleneta (odvisno od poslovnega modela, kot so opredeljeni v III. točki tega priporočila) pogodbo o posredovanju oziroma pogodbo o preprodaji javnih komunikacijskih storitev.

S pogodbo o posredovanju oziroma preprodaji javnih komunikacijskih storitev naj se operaterja dogovorita najmanj naslednje:

- ali bo operater s končnimi uporabniki sklepal pogodbe v svojem imenu in za svoj račun (operater preprodajalec) ali bo pogodbe sklepal v imenu in za račun izvajalca storitev (operater posrednik);
- kateri operater in v čigavem imenu bo izstavljal končnim uporabnikom račune in kateremu operaterju bodo ti računi plačljivi, pri čemer morajo biti v primeru operaterja

preprodajalca računi plačljivi operaterju preprodajalcu, v primeru operaterja posrednika pa najmanj enemu izmed obeh operaterjev, ki ga sporazumno določita operaterja sama;

- da bo operater, ki mu je treba plačati račun, tudi naslov za pomoč končnim uporabnikom, prijavo napak in ugovore, drugi operater pa mora končnega uporabnika, katerega prijavo napake ali ugovor je prejel, nemudoma usmeriti na ustreznega operaterja.

Delitev odgovornosti med operaterjema po zgornjih alinejah mora biti jasno razvidna iz naročniške pogodbe, vključno z vsemi potrebnimi informacijami glede ugovorov zoper račune in prijave napak.

Operaterji naj v pogodbah o posredovanju oziroma preprodaji javnih komunikacijskih storitev jasno in nedvoumno določijo:

- postopek sklepanja pogodb s končnimi uporabniki;
- medsebojno sodelovanje z opredelitvijo postopkov in pogojev zagotavljanja javnih komunikacijskih omrežij, dostopa za izvajanje javnih komunikacijskih storitev in izvajanja javnih komunikacijskih storitev;
- navodila, na podlagi katerih se izvajajo postopki med pogodbenima strankama (na primer: postopek preverjanja možnosti vzpostavitve javne komunikacijske storitve, naročanja, sklenitve naročniškega razmerja, priključitve, zagotavljanja servisa in popravila terminalske opreme, nadomestil in povračil za storitve, ki niso izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo, zaračunavanja, izključitve, obveščanja o nameravanih spremembah pogojev, odpovedi pogodbenega razmerja in drugo);
- način reševanja sporov na ravni naročnik/končni uporabnik – izvajalec javne komunikacijske storitve – operater posrednik oziroma operater preprodajalec javne komunikacijske storitve ter kdaj se reševanje spora prenese v pristojnost Agencije, vse skladno z določbami ZEKom;
- vse pogodbene obveznosti in odgovornosti obeh operaterjev, ki so tudi zakonsko opredeljene, vključno z zagotavljanjem klicev na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, številko policije »113«, ter vključitvijo končnih uporabnikov v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo;
- ravnanja in postopke v primeru nedelovanja javnih komunikacijskih storitev, še zlasti omejenega ali prekinjenega dostopa do in uporabe številke za klice v sili (»112« in »113«) ter glede zagotavljanja informacije o številki in lokaciji kličočega v skladu z drugim odstavkom 72. člena ZEKom;
- postopke medsebojnega obveščanja in obveščanja končnih uporabnikov o predvidenih in nepredvidenih omejitvah in prekinitvah delovanja omrežja oziroma storitev, ki naj se izvajajo učinkovito in hitro;
- zavezo operaterja, ki bo pri izvajanju pogodbe obdeloval osebne podatke naročnikov drugega operaterja, da bo z njimi ravnal v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov in jih uporabljal izključno za namene, opredeljene v ZEKom ter izvajal organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki ter preprečujejo njihovo slučajno ali namerno nepooblaščen uničevanje, sprememba, izguba in nepooblaščen obdelava.

VII.

Izpolnjevanje zakonskih obveznosti operaterjev

1. Skladno z ZEKom mora biti operater registriran v uradni evidenci operaterjev javnih komunikacijskih omrežij oziroma javnih komunikacijskih storitev Agencije. Pred začetkom ali spremembo zagotavljanja javnih komunikacijskih omrežij oziroma izvajanja javnih komunikacijskih storitev mora operater obvestiti Agencijo v pisni obliki. Operater se registrira

za nabor tistih javnih komunikacijskih storitev, ki jih izvaja, oziroma tistih javnih komunikacijskih omrežij, ki jih zagotavlja.

2. V skladu z 62. členom ZEKom Agencija dodeli elemente oštevilčenja neposredno (t.j. primarno) registriranemu operaterju. V skladu z določilom sedmega odstavka 62. člena ZEKom pa lahko operaterji te dodeljene številke na podlagi pravnega posla odplačno dodelijo (t.j. sekundarno) v uporabo drugim registriranim izvajalcem storitev, pri čemer pa lahko zaračunajo le dejanske stroške.

3. V skladu s prvim odstavkom 3. člena Splošnega akta o prenosljivosti številok so vsi operaterji javno dostopnih telefonskih omrežij oziroma izvajalci javno dostopnih telefonskih storitev, kakor tudi operaterji prenosnih omrežij, ki posredujejo notranje oziroma mednarodne klice, dolžni prilagoditi svoja omrežja, tako da slednja omogočajo prenosljivost številok, ter jih razvijati in izboljševati v skladu z naraščanjem števila prenesenih številok.

4. Obveznosti glede klicev v sili, opredeljene v ZEKom (72. in 126. člen), Pravilniku o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (Uradni list RS, št. 53/09) in v Splošnem aktu o preglednosti in objavi informacij (2a. člen; Uradni list RS, št. 96/04 in št. 59/08), so dolžni zagotavljati vsi operaterji, tako javnega telefonskega omrežja kot tudi javno dostopnih telefonskih storitev. V nadaljevanju so našteje nekatere izmed teh obveznosti in načini njihovega izvajanja:

- operaterji morajo uporabnikom javnosti dostopnih telefonskih storitev, vključno z uporabniki javnih telefonskih govornic, zagotoviti brezplačni dostop do številok za klice v sili (»112« in »113«);
- čas in načini zagotavljanja storitve klica na enotno evropsko številko za klice v sili »112« morajo biti v skladu z 72. členom ZEKom in Pravilnikom o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«;
- operaterji morajo zagotoviti kakovost storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, ki ustreza predpisanim parametrom v Pravilniku o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«;
- odgovornost vsakega operaterja je, da sam ali s pomočjo drugih, izvaja meritve parametrov kakovosti in se s tem prepriča, da svojim naročnikom zagotavlja predpisano kakovost storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«;
- operaterji so dolžni Agenciji posredovati poročila o kakovosti in implementaciji enotne evropske telefonske številke za klice v sili »112«;
- za operaterja posrednika oziroma operaterja preprodajalca lahko pripravi zakonsko zahtevane podatke in poročila izvajalec storitve. Operater posrednik oziroma operater preprodajalec mora s podpisom odgovorne osebe in žigom potrditi, da se z njimi strinja in zanje odgovarja;
- operaterji so dolžni ažurno, jasno in nedvoumno seznaniti končnega uporabnika z omejitvami storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, zlasti glede zagotavljanja informacije o lokaciji kličočega v skladu z 2a. členom Splošnega akta o preglednosti in objavi informacij.

VIII.

Zagotavljanje informacij končnim uporabnikom

Med operaterjem (izvajalcem storitev, operaterjem posrednikom oziroma operaterjem preprodajalcem) in končnim uporabnikom naj poteka ažurna, nemotena in transparentna komunikacija v zvezi z vsemi postopki, pravili in obveznostmi, ki zagotavljajo nemoteno delovanje javnega komunikacijskega omrežja, nemoteno zagotavljanje dostopa do javnih komunikacijskih storitev in nemoteno delovanje javnih komunikacijskih storitev.

V primeru, ko je v komunikacijo vključenih več akterjev, naj bodo že v naročniški pogodbi jasno določeni postopki in obveznosti zagotavljanja informacij končnim uporabnikom, in sicer tako za primere, ko operater končnega uporabnika obvešča samoiniciativno, kot za primere, ko končni uporabnik poizveduje neposredno pri operaterju. Operaterja naj zagotovita, da bodo predpisani postopki jasni, obrazloženi ter objavljeni na njunih spletnih straneh oziroma v drugem predstavitvenem materialu na vidnem mestu ter naj obenem zagotovita, da so končnemu uporabniku obrazloženi ob sklenitvi naročniške pogodbe. Informacije naj bodo kar se da jasne, pravilne, pregledne, ažurne in celovite.

Končni uporabnik mora biti nedvoumno obveščen, s katerim operaterjem in na kakšen način naj stopi v kontakt, da bi pridobil želeno informacijo.

IX.

Dodani člani v naročniških pogodbah

V naročniških pogodbah naj operaterji dodajo določbe, v katerih bodo jasno definirali odnose in razmerja med končnim uporabnikom, izvajalcem storitve in operaterjem posrednikom oziroma operaterjem preprodajalcem. Kljub temu, da so nekateri odnosi že opisani v ZEKom, naj jih operaterji za končne uporabnike posebej poudarijo in opredelijo.

Definicije odnosov naj se še posebej osredotočijo na:

- jasno in nedvoumno informiranost naročnika/končnega uporabnika o tem, kateremu operaterju je s sklenitvijo pogodbe zavezan in kdo mu dejansko zagotavlja storitve;
- prijavo napak, reklamacije in ugovore zoper račune;
- reševanje sporov;
- zavezo operaterja, ki bo pri izvajanju pogodbe obdeloval osebne podatke naročnikov drugega operaterja, da bo z njimi ravnal v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov in jih uporabljal izključno za namene opredeljene v ZEKom ter izvajal organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki ter preprečujejo njihovo slučajno ali namerno nepooblaščenno uničevanje, sprememba, izguba in nepooblaščen obdelava.

X.

Reševanje sporov in pristojnosti Agencije v primerih kršenja pogodbenih razmerjih med operaterji in končnimi uporabniki

V postopku reševanja sporov po 92. in 129. členu ZEKom bo Agencija pri svojem odločanju poleg vseh z zakonom in podzakonskimi akti predpisanih ravnanj operaterja upoštevala tudi morebitno ravnanje operaterja v skladu s tem priporočilom.

XI.

Spremljanje izvajanja priporočila

Operaterji naj v največji meri sodelujejo z Agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. To vključuje redno zagotavljanje primernih pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila na lastno iniciativo in vedno, kadar Agencija taka pojasnila zahteva.

Agencija lahko nadzira izvajanje tega priporočila z zahtevami po posredovanju informacij skladno s 126. členom in 141. členom ZEKom.



XII.

Obveščanje končnih uporabnikov, da operater ravna v skladu s priporočilom

Operaterji naj se v postopku prodaje svojih storitev in produktov sklicujejo na to priporočilo in naj končnim uporabnikom na svojih spletnih straneh z ustrezno povezavo zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila ali pa naj ga objavijo na svojih spletnih straneh.

XIII.

Časovna implementacija

To priporočilo prične veljati naslednji dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Operaterji naj storijo vse, kar je v njihovi moči, da bi v priporočilu navedene ukrepe začeli izvajati v najkrajšem roku, vendar ne kasneje kot v roku dveh mesecev od izdaje priporočila.

Št. 3824-73/2009/8
Ljubljana, dne 22.12.2009
EVA 2009-3211-0044



Dušan Schuster
v.d. direktorja