

Na podlagi 117. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad) direktor 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 operaterji izvajalci elektronskih komunikacijskih storitev ter končnimi uporabniki

I.

Namen priporočila

1. V skladu z 20. odstavkom 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 elektronskih 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 uporabnik v pogodbenem razmerju. V ZEKom je opredeljeno kaj je dolžnost vsakega operaterja, ki zagotavlja javna telefonska omrežja oziroma operaterja, ki izvaja javno dostopne telefonske storitve in na kakšen način mora zagotavljati svoje obveznosti (tako glede klicev na enotno evropsko številko za klice v sili »112«, prenosljivosti številok, 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 elektronska komunikacijska omrežja en operater, medtem ko drugi preko omrežja slednjega izvaja elektronske komunikacijske storitve oziroma se operaterji o tem načinu poslovanja odločajo.

3. Agencija ugotavlja pogodbeno neskladja z določbami ZEKom, nejasna razmerja med pogodbenimi strankami in podobno pri sklenjenih pogodbenih razmerjih med izvajalci javno dostopnih telefonskih storitev, operaterji javnega telefonskega omrežja in končnimi uporabniki.

4. Cilj Agencije 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 razvidno, kdo izvaja elektronske komunikacijske storitve, kdo zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in dostop za izvajanje elektronskih 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 javne elektronske komunikacijske storitve in javna elektronska komunikacijska omrežja 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 elektronske komunikacijske storitve kot so na primer širokopasovni dostop do interneta, IP telefonija in TV kljub temu, da operater, ki zagotavlja omrežje, ne izvaja pa denimo javno dostopnih telefonskih storitev ali dostopa do interneta.

II.

Uporabljeni izrazi

1. Agencija je Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

2. Operater je operater elektronskega komunikacijskega omrežja oziroma izvajalec elektronske komunikacijske storitve, vključno z operaterji posredniki ali operaterji preprodajalci.

3. Operater posrednik elektronskih komunikacijskih storitev je operater, ki s končnimi uporabniki sklepa pogodbe v imenu in za račun izvajalca, pri čemer lahko elektronsko komunikacijsko storitev ponuja pod svojo blagovno znamko in lahko zanjo končnim uporabnikom izdaja račune.

4. ZEKom je Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad).

5. Ostali termini imajo enak pomen kot v ZEKom, če iz besedila priporočila ne izhaja kaj drugega, oziroma so definirani v priporočilu samem.

III. Uporaba priporočila

Priporočilo se nanaša na vse operaterje, ki bi želeli v svojo ponudbo vključiti tudi elektronske komunikacijske storitve, ki jih sami ne izvajajo. Nabor storitev v ponudbi bi razširili tako, da bi preko svojega elektronskega komunikacijskega omrežja svojim končnim uporabnikom ponudili tudi elektronske komunikacijske storitve, ki bi jih izvajali drugi operaterji, pri čemer kot ponudniki slednjih ne bi želeli imeti obveznosti izvajalca teh elektronskih komunikacijskih storitev, saj bi pri tem imeli le vlogo operaterja posrednika, pri čemer pa lahko elektronsko komunikacijsko storitev ponujajo pod svojo blagovno znamko in lahko zanjo končnim uporabnikom izdajajo tudi račune.

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 skladno z njimi delujejo.

V. Zagotavljanje informacij med operaterji

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

Operaterji naj bodo pripravljeni na reševanje težav končnih uporabnikov, ko se ti pritožijo nad slabim delovanjem ali nedelovanjem elektronske komunikacijske storitve. Vpeljejo naj informacijski sistem, ki jim bo pomagal čim hitreje ugotoviti, ali je težava povezana z zagotavljanjem elektronskega komunikacijskega omrežja, ali dostopom za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev, ali izvajanjem elektronskih komunikacijskih storitev, ali pa je posledica faktorjev, 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 elektronskih 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

Operater elektronskega komunikacijskega omrežja naj z operaterjem izvajalcem elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o posredovanju oziroma preprodaji elektronskih komunikacijskih storitev operaterja izvajalca.

S pogodbo o posredovanju oziroma preprodaji elektronskih komunikacijskih storitev se operaterja dogovorita:

- ali bo operater sklepal pogodbe v svojem imenu in za svoj račun (kot operater preprodajalec) ali v imenu izvajalca storitev (kot operater posrednik);
- kdo in v čigavem imenu bo izstavljal končnim uporabnikom račune in komu 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, po izbiri končnega uporabnika;
- da bo operater, ki mu je treba plačati račun, tudi naslov za pomoč 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 elektronskih komunikacijskih storitev jasno in nedvoumno določijo:

- postopek sklepanja pogodb s končnimi uporabniki;
- medsebojno sodelovanje z opredelitvijo postopkov in pogojev zagotavljanja elektronskih komunikacijskih omrežij, dostopa za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev in izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev;
- navodila, na podlagi katerih se izvajajo postopki med pogodbenima strankama (na primer: postopek preverjanja možnosti vzpostavitve elektronske komunikacijske storitve, naročanja, sklenitve naročniškega razmerja, priključitve, zagotavljanja servisa in popravila terminalne opreme, nadomestil in povračil za storitve, ki niso izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo, zaračunavanja, izključitve, obveščanja o nameranih spremembah pogojev);
- način reševanja sporov na ravni naročnik/končni uporabnik – operater izvajalec elektronske komunikacijske storitve – operater posrednik oziroma operater preprodajalec elektronske komunikacijske storitve ter kdaj reševanje spora postane stvar 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«, vključitvijo končnih uporabnikov v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo;
- ravnanja in postopke v primeru nedelovanja elektronskih 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.

VII.

Izpolnjevanje zakonskih obveznosti operaterjev

1. Operater mora biti registriran v uradni evidenci operaterjev elektronskih komunikacij Agencije pred začetkom ali spremembo zagotavljanja javnih komunikacijskih omrežij oziroma izvajanja javnih komunikacijskih storitev. Operater se registrira za nabor tistih elektronskih komunikacijskih storitev, ki jih izvaja oziroma tistih elektronskih komunikacijskih omrežij, ki jih zagotavlja.

2. V skladu s prvim odstavkom 62. člena ZEKom se elementi oštevilčenja dodelijo neposredno (t.j. primarno) registriranemu operaterju. V skladu z določilom sedmega odstavka 62. člena ZEKom pa lahko operaterji, katerim je Agencija številke dodelila primarno, slednje dodelijo sekundarno na podlagi pravnega posla v uporabo drugim registriranim izvajalcem storitev.

3. V skladu s prvim odstavkom 3. člena Splošnega akta o prenosljivosti števil 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 števil, ter jih razvijati in izboljševati v skladu z naraščanjem števila prenesenih števil.

4. 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 Splošnem aktu o preglednosti in objavi informacij (2a. člen) opredeljene obveznosti glede klicev v sili so dolžni zagotavljati vsi operaterji, tako javnega telefonskega omrežja kot tudi javno dostopnih telefonskih storitev. V nadaljevanju so naštet nekatere izmed teh obveznosti in načini izvajanja slednjih:

- operaterji morajo uporabnikom javnosti dostopnih telefonskih storitev, vključno z uporabniki javnih telefonskih govornic, zagotoviti brezplačni dostop do števil 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 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 operater izvajalec elektronske komunikacijske 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 jasno in nedvoumno seznaniti uporabnika z omejitvami storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, zlasti glede zagotavljanja informacije o lokaciji kličečega v skladu z 2a. členom Splošnega akta o preglednosti in objavi informacij.

VIII. Zagotavljanje informacij končnim uporabnikom

Med operaterjem izvajalcem elektronskih komunikacijskih storitev, operaterjem posrednikom oziroma operaterjem preprodajalcem elektronskih komunikacijskih storitev in končnim uporabnikom naj poteka ažurna, nemotena in transparentna komunikacija v zvezi z vsemi postopki, pravili in obveznostmi, ki zagotavljajo nemoteno delovanje elektronskega komunikacijskega omrežja, nemoteno zagotavljanje dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev in nemoteno delovanje elektronskih 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 v primeru, če operater (posrednik oziroma preprodajalec ali izvajalec) obvesti končnega uporabnika samoiniciativno in v primeru, ko končni uporabnik poizveduje pri operaterju (posredniku oziroma preprodajalcu ali izvajalcu). Operaterja naj zagotovita, da bodo predpisani postopki jasno označeni in vidno obrazloženi na njunih spletnih straneh oziroma v drugem predstavitvenem materialu ter naj zagotovita, da so 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 (posrednikom oziroma preprodajalcem ali izvajalcem) in na kakšen način stopi v kontakt, da bi pridobil želeno informacijo.

IX. Dodani členi v naročniških pogodbah

V naročniških pogodbah naj operaterji dodajo določbe, v katerih jasno definirajo odnose med končnim uporabnikom, operaterjem izvajalcem in operaterjem posrednikom oziroma operaterjem preprodajalcem v njihovem razmerju. Kljub temu, da so nekateri odnosi že opisani v ZEKom, naj jih operaterji za naročnike posebej poudarijo.

Definicije odnosov naj se še posebej osredotočijo na:

- jasno in nedvoumno informiranost naročnika/končnega uporabnika o tem, s kom je sklenil pogodbo in kdo dejansko zagotavlja storitve;
- prijavo napak, reklamacije in ugovore zoper račune in
- reševanje sporov.

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

V postopku reševanja uporabniških 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 zagotavljanje primernih pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila redno 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 uporabnikov, da operater ravna v skladu s priporočilom

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

XIII.

Časovna implementacija

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.

Številka:

Datum:

mag. Tomaž Simonič
DIREKTOR