

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve  
Republike Slovenije

Prejeto:	01-07-2019	Sig. z Pril.	Pril. 06
Številka zadeve	38243-4/2019/10	Vred.:	
V vrednost			

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

Stegne 7, p.p. 418

1001 Ljubljana

Ljubljana, 27.06.2019

**Zadeva:** Mnenje družbe TSmedia, medijske vsebine in storitve, d.o.o. 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 28.5.2019, opravilna številka 38243-4/2019

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 38243-4/2019/10, maj 2019 (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.

V zvezi s tem je Agencija sledila določbi šestega odstavka 118. člena ZEKom-1, ki Agenciji nalaga, da mora najmanj šest mesecev pred potekom veljavnosti odločb o izvajanju univerzalnih storitev ugotoviti, ali je splošna dostopnost zmogljivosti in storitev, ki jih zajema univerzalna storitev takšna, da je treba ponovno določiti izvajalca univerzalne storitve.

Uvodoma želimo poudariti, da je družba TSmedia, medijske vsebine in storitve, d.o.o. (v nadaljevanju TSmedia) Agenciji, na podlagi njenega dopisa številka 38243-4/2019/1 z dne 15.4.2019 (v nadaljevanju dopis), pripravila in v celoti posredovala zelene podatke o uporabi in dostopih do univerzalnih storitev 1188 ter TIS v različnih oblikah za obdobje 2014 do 2019. 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. Tovrstna težava ne zagotavljanja obstoja univerzalnih storitev nima enoznačnega vzroka. Najpomembneje - to bi ne bilo niti časovno, niti stroškovno učinkovito. Težavo pogloblja vseevropski, tudi pri nas prisoten trend priljubljene prenosljivosti številke med operaterji. Ta praktično onemogoča končnim uporabnikom, da bi ti drugače, kot z iskanjem in dostopom do imenika vsakega posameznega operaterja, lahko z zanesljivostjo našli zelene (kontaktne) informacije o telefonskih naročnikih.

Agencija ugotavlja tudi, da kljub temu, da je opazen trend upada poizvedb in povpraševanj za univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo v obravnavanem obdobju, to še vedno ne pomeni, da na trgu ne obstaja – poimenujmo to, znatno in upoštevanja vredno povpraševanje po tovrstnih storitvah.

Iz celotne analize je tako jasno razvidno, da Agencija v zvezi z odločitvijo glede nadaljnega izvajanje storitev ugotavlja, da bi lahko bilo, ob ne-umestitvi zagotavljanja in dostopa tako do storitve univerzalnega imenika, kot do storitve univerzalne imeniške službe med nabor t.i. univerzalnih storitev, nadaljevanje nudenja le-teh, vprašljivo. Posledično v analizi Agencija pritrjuje, da je pomembnost obeh tako velika, da jih je tudi vnaprej primerno obravnavati v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev, ki naj bodo na voljo in dostopne vsem uporabnikom v Republiki Sloveniji. Upravičena zaskrbljenost Agencije je povezana tudi z izzivom, oz. nezmožnostjo zagotavljanja potrebnih ukrepov za končne uporabnike invalide, v kolikor storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in službe za dajanje informacij o naročnikih ne bi bili več umeščeni med univerzalne storitve.

Med štirimi predlogi glede nadaljnega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve se zdi, da se glede nadaljnega izvajanja le-teh, Agencija nagiba k predlogoma, ki vključujeta ohranitev obeh storitev v sklopu univerzalnih storitev. To pomeni, da se Agencija nagiba bodisi k predlogu A, v skladu s katerim bi se za naslednje 5-letno obdobje ohranilo izvajanje 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 ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji), bodisi k predlogu B, ki pomeni 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 ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji). Predlog B se od predloga A razlikuje po tem, da v primeru, da število klicev v nočnem času (od 24:00 do 5:00) v treh zaporednih mesecih pade pod prag 20 klicev na uro, izvajalec lahko, po predhodnem soglasju Agencije, v tem času zagotovi izvajanje te storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika.

TSmedia v zvezi z nadaljnjim izvajanjem storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe podpira ohranitev obeh storitev v sklopu univerzalnih storitev.

V nadaljevanju navajamo ključne razloge in vidike, zakaj TSmedia med predlogoma, ki vključujeta 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 B:

- TSmedia podpira Agencijo, ki predlaga, da se v naslednjih 5 letih določi izvajalca univerzalnih storitev izdajanja univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe. Podpira izdajanje univerzalnega imenika v tiskani obliki, zagovarja tudi obveznost zagotavljanja in 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 116. člena ZEKom-1.

- Pravica naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev po prenosljivosti številke med posameznimi operaterji, ustrezne in primerljive ponudbe dostopa do podatkov univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe tako po obsegu, kot še posebej iz stroškovnega vidika bi, v primeru ne ohranitve obeh storitev v sklopu univerzalne storitve, niti ne bo moč zagotoviti, kar posledično pomeni zmanjševanje danes obstoječega nabora pravic uporabnikov;
- Na trgu še vedno obstaja dovolj veliko povpraševanje, ne glede na konstanten upad števila klicev na univerzalni imeniški službi – 1188. Ta je primerljiv s trendom po Evropi. Zaznati je mogoče rast v deležu dostopa do TISa na spletu, čeprav absolutno število poizvedb upada, kar analiza jasno kaže. Naklada in povpraševanje po TIS na DVD v obravnavanem obdobju upada, naklada in povpraševanje po TIS v knjigi enako;
- Ohranitev obeh storitev v sklopu nabora univerzalnih storitev ter določitev izvajalca skladno z zahtevami ZEKom-1, bi edina zagotovila dostopnost, tako po nujnem obsegu, kot iz vidika cenovne dostopnosti in kakovosti. S tem bi se ohranila tudi povezanost in prepletenost obeh storitev ter ohranitev 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 (Uradni list RS, št. 38/2014, z dne 30.5.2014);
- 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 našem vedenju, ne ponuja sploh nihče;
- TSmedia je, kot aktualni ponudnik zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, skladno z aktualno Odločbo številka 38243-6/2014/28 z dne 24.11.2014, veljavne z dnem 2.12.2014 (v nadaljevanju: odločba), kot v analizi omenjeno, že v preteklosti, predlani (natančneje junija l. 2017) proaktivno, na Agencijo, naslovil pobudo s predlogi prilagoditev kvalitativnih pogojev za obveznosti izvajanja storitve 1188 (v nadaljevanju: pobuda), zaradi sprememb na trgu. Zaradi nadaljevanja nespornega dejstva kumulativnega upada v število klicev, kot upada absolutnega števila poizvedb iskanja informacij preko TIS na spletu (iTIS), še posebej pa zaradi ne spreminjajoče se dinamike razporeditve števila klicev v urah dneva, še posebej malo je klicev v nočnem času se je Agenciji, med opcijami – zaradi želje optimiziranja poslovanja in zmanjšanja obveznosti odzivnosti pri zagotavljanju univerzalne imeniške službe, v primeru upada števila klicev v nočnem času pod določen prag, v pobudi predlagali spremembo zagotavljanja izvajanja univerzalne imeniške službe na način vzpostavitve samodejnega odzivnika v tem času. Še naprej TSmedia ostaja velik zagovornik tovrstne rešitve, saj asimetrija v distribuciji klicev po urah dneva, kot nadaljevanje omenjenega upada v številu klicev, nadalje vpliva na posledično naraščajoč izziv zagotavljanja univerzalne storitve – tako v kvalitativnem, kot v stroškovnem smislu;
- TSmedia poudarja, da so veleprodajne cene storitve univerzalne imeniške službe, ki vključuje vse, z zagotavljanjem storitve povezane stroške in jih izvajalcu storitve določi Agencija takšne, da navkljub izraziti spremembi teh stroškov skozi leta (ne zgolj na račun iz leta v leto ponavljajočega trenda upada številka klicev na storitev in posledične rasti infrastrukturnega stroška na klic), ostajajo dolgo vrsto let nespremenjene, oz. bolje, povečanim stroškom neprilagojene. Zdi pa se še pomembneje, da na

razumevanje, videnje, dojetje univerzalne imeniške službe, predvsem s storitvijo povezanih stroškov v javnosti, izvajalec univerzalne storitve, TSmedia nima vpliva. Namreč, maloprodajne pogoje, v obliki cen dostopa do univerzalne imeniške službe, za svoje uporabnike oblikujejo posamezni operaterji. Te cene niso pod nadzorom Agencije. Maloprodajna cena klica na 1188 je tako v celoti odvisna od izbranega operaterja, pri čemer se zdita močno povedni predvsem sledeči dejstvi: tako v analizi izpostavljeno dejstvo, da maloprodajne cene med sabo odstopajo za (kar) približno 50%, kot dejstvo, da se, za preko 50% razlikujejo tudi marže operaterjev na veleprodajno ceno. TSmedia predlaga, da bi Agencija za ohranitev izvajanja predmetnih storitev v sklopu univerzalnih storitev v kakovostno in po obsegu enaki meri lahko, s ciljem ohraniti storitev univerzalne imeniške službe čim bolj zanimivo za uporabnika, tudi v stroškovnem smislu ukrepala. Tako s preverbo ustreznosti višine, že vrsto let enake, veleprodajne cene (zaradi nespornih sprememb na področju stroškov v zadnjih letih), kot vsaj s priporočilom glede najvišje dovoljene stopnje marže na veleprodajno ceno, ki posledično kreira končno maloprodajno ceno za uporabnika;

- Raziskava držav znotraj EU, ki med nabor univerzalnih storitev še vključujejo storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe in jo je opravila Agencija ter objavila v analizi res pokaže upad deleža držav, kjer je še na voljo nabor univerzalnih storitev imenika in imeniške službe. Dejstvi, da je 16 držav od 28 držav članic, ki so brez izvajalca univerzalnega imenika, takšnih, ki so brez izvajalca univerzalne imeniške službe pa je 18 od 28 držav članic EU, kažeta na nadaljevalni trend upada. Čeravno velja, da je delež držav EU, kjer je še vedno na voljo, v okviru univerzalnih storitev, univerzalni imenik s 43% nekaj odstotkov višji, kot delež držav EU, kjer je na voljo univerzalna imeniška služba (slabih 36%), je to deloma razložljivo in logično vedoč, da v večini teh držav v EU obstoji zadostna ponudba ustreznih storitev na trgu za končne uporabnike. To, kot ugotavlja tudi Agencija, v Sloveniji ni tako;
- 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 zagovarja prilagoditev odzivnih časov univerzalne imeniške službe, kot jih opredeljuje 19. člen Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 27/18). 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 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-1 v 137. 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.

V zvezi s predlogom B (ohranitev izvajanja storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve ter, v primeru, da število klicev v nočnem času (od 24:00 do 5:00) 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), pa je TSmedia vendarle ugotovila, da Agencija nekoliko spreminja definicijo trenutnega obsega načina izvajanja univerzalnih storitev oz. boljše obveznosti s tem v zvezi. Iz tega razloga se TSmedia v nadaljevanju opredeljuje tudi do tega dela.

TSmedia nasprotuje predlogu Agencije, da bi izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika na razumno zahtevo družbe, ki bi želela zagotavljati imeniško službo, moral posredovati (ali omogočiti drugačen dostop) v elektronski obliki, do vsakokrat ažuriranega centralnega repozitorija podatkov (CRP baza naročnikov), ki vsebuje najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena ZEKom-1. Menimo namreč, da Agencija za naložitev takšne obveznosti nima ustrezne zakonske podlage. Četrty odstavek 137. člena ZEKom-1 jasno pravi, da »Operaterji in preprodajalci njihovih storitev, ki dodeljujejo telefonske številke naročnikom, morajo izpolniti vse razumne zahteve za zagotavljanje javno dostopnih imeniških storitev in imenikov, vključno z univerzalno imeniško službo in univerzalnim imenikom, in morajo dati ponudnikom imeniških storitev oziroma imenikov na voljo ustrezne informacije v dogovorjeni obliki in pod pravičnimi, objektivnimi, stroškovno naravnanimi in nediskriminacijskimi pogoji.«

Iz navedenega je razvidno, da le posamezni operater, ki dodeljuje telefonske številke svojim naročnikom, lahko razpolaga z informacijami teh naročnikov in določa pogoje v skladu s pridobljenim soglasjem svojega naročnika glede obdelave osebnih podatkov skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov pod katerimi bo te informacije oz. podatke posredoval družbi, ki bi želela zagotavljati univerzalno imeniško službo oz. izdajati univerzalni imenik. Nikakor pa takšne pravice nima izvajalec univerzalne storitve, torej, da bi prosto razpolagal s podatki naročnikov drugega operaterja, prav tako ZEKom-1 ne predvideva možnosti naložitve takšne obveznosti s strani Agencije.

V zvezi z že omenjenim predlogom B, TSmedia Agenciji predlaga nekoliko dodatno spremenjen obseg izvajanja univerzalnih storitev oz. obveznosti v delu univerzalnega imenika, točneje, glede tiskane (knjižne) izdaje. Iz tega razloga se TSmedia v nadaljevanju ločeno opredeljuje še glede tega dela.

TSmedia namreč zagovarjamo, da se v nabor univerzalnih storitev, v okviru univerzalnega imenika še naprej ohrani, še vedno priljubljena, tiskana (knjižna) izdaja. Menimo pa, da bi, ob ohranjanju pogojev zagotavljanja nespremenjene kvalitete knjige in pogoju zagotavljanja ustrezne distribuiranosti le-te po celotnem področju države, ta oblika univerzalnega imenika vnovič lahko bila na voljo proti plačilu. Posamezna knjiga (knjiga posamezne, t.i. področne kode) bi imela npr. simbolno ceno 1 EUR za kos. S tem bi lahko izvajalec, t.j. izdajatelj univerzalnega imenika v tiskani obliki dobil priložnost – pokriti si vsaj del visokih absolutnih stroškov tiska knjige. Ti, glede na izkušnje preteklih let – v upoštevanju preračuna stroška tiska za vsak posamezni izvod, ob opaznem zniževanju absolutnega števila naklade po posameznih letih, le (še hitro) naraščajo. Tako bi lahko še naprej, na zahtevo posameznega končnega uporabnika izvajalec knjigo, skladno s Splošnim aktom o kakovosti univerzalne storitve kvalitetno, enkrat letno, ob sočasnem plačilu stroška poštnine, distribuiral.

Na koncu se želi TSmedia opredeliti še do navedb, da mora bodoči izvajalec univerzalne storitve izpolnjevati vse zahteve, kot jih predpisuje ZEKom-1 ter vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide in vsakokrat veljavni Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve.

Ponudnik, ki bo v okviru javnega razpisa za določitev izvajalca univerzalne storitve sodeloval in oddal ustrezno ponudbo, mora v času objave javnega razpisa poznati vse pogoje, pod katerimi bo morebiti v naslednjem 5 letnem obdobju izbran za izvajalca univerzalne storitve in bo temu primerno moral zagotavljati univerzalno storitev. Vsak ponudnik bo svojo ponudbo pripravil na osnovi nekega poslovnega modela oz. načrta, pri čemer mu morajo biti poznani vsi pogoji zagotavljanja univerzalne storitve. TSmedia nasprotuje vsakemu naknadnemu spreminjanju, zlasti morebitnemu zaostrovanju oz. povečavanju obveznosti, oz. pogojev zagotavljanja univerzalne storitve skozi naknadne spremembe podzakonskih aktov v času 5 letnega obdobja, za katerega je bil izvajalec univerzalne storitve izbran.

Lepo pozdravljeni!

mag. Tina Česen  
direktorica



**TSmedia**  
d.o.o.

2