

Na podlagi šestega odstavka 196. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/2022) izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

SPLOŠNI AKT

o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta

I. SPLOŠNI DOLOČBI

1. člen **(vsebina in namen splošnega akta)**

(1) Ta splošni akt podrobneje ureja način prenosa števil, način zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta in določa s tem povezane tehnične in druge ukrepe ter višino oziroma način izračuna nadomestil.

(2) Namen tega splošnega akta je zagotoviti učinkovitost in enostavnost postopka zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta oziroma prenosa številke.

2. člen **(pomen izrazov)**

(1) Izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, pomenijo:

1. Centralna baza podatkov (CBP) je centralna zbirka podatkov prenesenih števil, ki beleži status vsake transakcije med postopkom prenosa števil in vsebuje podatke, potrebne za usmerjanje klicev na prenesene številke, s katerimi se pravočasno posodablja lokalne baze prenesenih števil.

2. Izvajalec je izvajalec storitev dostopa do interneta in/ali izvajalec storitev, ki temeljijo na številkah iz načrta telefonskega oštevilčenja iz 98. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/2022; v nadaljnjem besedilu: zakon).

3. Izvorno omrežje je javno komunikacijsko omrežje, v katero je priključen kličoči oziroma prenosno omrežje izvajalca, ki posreduje nacionalne (medkrajevne) oziroma mednarodne klice.

4. Lokalna baza prenesenih števil (LBPŠ) je zbirka aktivnih podatkov, ki se nahaja pri izvajalcih in vsebuje podatke, potrebne za usmerjanje klicev na prenesene številke.

5. Metoda »All Call Query« (ACQ) je metoda direktnega usmerjanja klicev na prenesene številke, ki temelji na IN-inteligentnem omrežju in kjer izvorno omrežje z namenom ugotovitve, če je klicana številka prenesena, pred vzpostavljanjem vsakega klica izvrši povpraševanje v lastni lokalni bazi prenesenih števil (LBPŠ). V primeru, da je klicana številka prenesena, izvorno omrežje na osnovi številke za usmerjanje, pridobljeni v lastni LBPŠ, vzpostavi klic direktno proti omrežju, kjer se prenesena številka nahaja. V primeru,

da številka ni prenesena, izvirno omrežje vzpostavi klic direktno z omrežjem, kjer se nahaja klicana številka.

6. MSISDN je nacionalna (značilna) številka N(S)N, ki jo mobilnemu uporabniku dodeli operater.
 7. Prenesena številka je nacionalna značilna številka iz načrta telefonskega oštevilčenja iz 98. člena zakona, ki se nespremenjena prenese iz mobilnega telekomunikacijskega omrežja enega izvajalca v mobilno telekomunikacijsko omrežje drugega izvajalca ali iz fiksnega telekomunikacijskega omrežja enega operaterja v fiksno telekomunikacijsko omrežje drugega operaterja.
 8. Prenosni izvajalec je izvajalec storitve dostopa do interneta, ki končnemu uporabniku zagotavlja storitev dostopa do interneta do zamenjave izvajalca storitve ali izvajalec storitev, ki temeljijo na številkah iz načrta telefonskega oštevilčenja iz 98. člena zakona (donor), ki zagotavlja storitev končnemu uporabniku pred prenosom številke.
 9. PUK številka je edinstvena koda in hkrati osebni ključ, ki jo uporabnik prejme skupaj s SIM kartico in se uporablja za njeno zaščito.
 10. Sprejemni izvajalec je izvajalec storitve dostopa do interneta, ki bo končnemu uporabniku zagotavljal storitev po izvedeni zamenjavi ali izvajalec storitev, ki temeljijo na številkah iz načrta telefonskega oštevilčenja iz 98. člena zakona (recipient), ki bo končnemu uporabniku zagotavljal storitev po prenosu številke.
 11. Upravljevec centralne baze podatkov (CBP) je fizična ali pravna oseba, ki na podlagi sklenjenega pravnega posla z operaterji upravlja s centralno bazo podatkov (CBP).
- (2) Ostali izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v zakonu.

II. PRENOSLJIVOST ŠTEVILK

3. člen (tehnične rešitve)

- (1) Vsi izvajalci storitev, ki temeljijo na številkah iz načrta telefonskega oštevilčenja iz 98. člena zakona, so dolžni prilagoditi svoja omrežja tako, da ta omogočajo prenosljivost številke ter jih razvijati in izboljševati v skladu z naraščanjem števila prenesenih številke.
- (2) Vsi izvajalci so dolžni vzpostaviti lokalno bazo prenesenih številke (LBPŠ) s podatki o vseh prenesenih številkah v Republiki Sloveniji.
- (3) Vsi izvajalci so pri prenašanju številke dolžni za medsebojno izmenjavo informacij o prenesenih številkah uporabljati centralno bazo podatkov (CBP), ki beleži vse faze prenosa številke.
- (4) Komunikacija med izvajalci poteka izključno preko centralne baze podatkov (CBP). Sprejemni izvajalec (recipient) preko centralne baze podatkov, pri prenosnem izvajalcu (donorju) preveri možnost prenosa številke v skladu s 14. členom tega splošnega akta. Prenosni izvajalec v časovnem okviru, določenem v 11. členu tega splošnega akta, preko centralne baze podatkov (CBP) potrdi ali zavrne možnost prenosa številke. V primeru

pozitivnega odgovora in soglasja uporabnika, sprejemni izvajalec (recipient) v predpisanem času obvesti centralno bazo podatkov (CBP) o zahtevi za prenos. Centralna baza podatkov (CBP) to sporoči prenosnemu izvajalcu (donorju), ki preveri zahtevo in status zahteve sporoči centralni bazi podatkov, v nadaljevanju postopka ta informacijo posreduje sprejemnemu izvajalcu (recipientu).

(5) Kadar je to tehnično izvedljivo, se mora prenos izvesti na daljavo, razen če končni uporabnik zahteva drugače.

4. člen **(podatki o prenesenih številkah)**

(1) Podatki o prenesenih številkah se hranijo v lokalnih bazah prenesenih števil (LBPŠ) in v centralni bazi podatkov (CBP), ki je referenčna baza podatkov.

(2) Upravljevec centralne baze podatkov (CBP) lahko za izvajalca Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija) posreduje podatke o številkah prenesenih v posamezno omrežje, o datumu prenosa in oznako izvajalca dajalca številke, o zakasnelih in zavrženih prenosih z navedenimi razlogi, kakor tudi druga poročila, podatke in informacije, ki so jih izvajalci v zvezi z zagotavljanjem prenosljivosti števil dolžni posredovati v skladu z določili 195. in 265. člena zakona.

5. člen **(usmerjanje telekomunikacijskega prometa na prenesene številke)**

(1) Izvajalci so odgovorni za direktno usmerjanje klicev na prenesene številke.

(2) Če se izvajalci ne dogovorijo drugače, velja da:

1. je izvajalec mobilnega omrežja oziroma storitev, v katerem se klic prične, odgovoren za pravilno usmerjanje klicev (direktno usmerjanje) ali predajo sporočil, naslovljenih na prenesene številke v vsa omrežja, v katerih se prenesena številka nahaja, skladno s tehničnimi specifikacijami Evropskega inštituta za telekomunikacijske standarde ETSI TS 123 066,
2. so izvajalci fiksnih komunikacijskih omrežij in storitev ter izvajalci, ki posredujejo klice med omrežji, odgovorni za pravilno direktno usmerjanje klicev na prenesene številke v druga fiksna omrežja z uporabo metode »All Call Query«,
3. so izvajalci fiksnih komunikacijskih omrežij, v katerih se pričnejo pozivi in izvajalci prenosnih omrežij, ki posredujejo klice iz drugih omrežij, odgovorni za pravilno direktno usmerjanje klicev na prenesene številke v mobilnih omrežjih, in sicer po metodi »All Call Query«,
4. je izvajalec komunikacijskega omrežja, ki dobi zahtevo za vzpostavitev mednarodnega klica ali za prenos sporočila na preneseno številko, odgovoren za pravilno usmerjanje takega klica ali za prenos sporočil direktno v komunikacijsko omrežje, v katerem se prenesena številka nahaja v skladu z 2. in 4. točko tega odstavka.

6. člen **(centralna baza podatkov (CBP))**

(1) Za izmenjavo podatkov o prenesenih številkah med lokalnimi bazami prenesenih števil (LBPŠ) se uporablja centralna baza podatkov (CBP).

(2) Centralna baza podatkov (CBP) vsebuje vse prenesene številke, številke za usmerjanje klicev na prenesene številke in transakcije med izvajalci (imena prenosnih (donorjev) in sprejemnih (receptientov) izvajalcev, datume prenosov številke ter obvestila o statusu procesa prenosa številke).

(3) Za vzpostavitev, razvoj, vzdrževanje in upravljanje centralne baze podatkov (CBP) je odgovoren upravljavec centralne baze podatkov (CBP).

(4) Upravljavec centralne baze podatkov (CBP) je odgovoren za pravočasno posodabljanje podatkov.

(5) Izvajalci sami izberejo upravljavca, ki na podlagi pravnega posla z izvajalci upravlja centralno bazo podatkov (CBP). Pri tem morajo izvajalci in upravljavec CBP zagotoviti neprekinjeno in zanesljivo delovanje sistema prenosljivosti.

(6) Pogodba med upravljavcem CBP in izvajalci storitev, ki temeljijo na številkah iz načrta telefonskega oštevilčenja iz 98. člena zakona, je enaka za vse. Vzorec pogodbe se hrani pri agenciji.

7. člen (opozorilo uporabnikom)

(1) Izvajalec v izvirnem omrežju lahko kličočim uporabnikom omogoča, da vklopijo funkcijo, ki jim ob klicu na preneseno številko posreduje kratko sporočilo »Kličete v drugo omrežje«.

(2) Uporabnik lahko svojo odločitev o prejemanju opozorila kadarkoli spremeni.

(3) Izvajalci obvestijo uporabnike o možnosti iz prejšnjih odstavkov tega člena ter o načinu posredovanja zahteve v skladu z ustreznim priporočilom agencije (Priporočilo o preglednosti in objavi informacij).

(4) Izvajalci, lahko pa tudi upravljavec centralne baze podatkov (CBP), na svojih spletnih straneh oziroma brezplačnih številkah klicnih centrov zagotavljajo informacijo o omrežju, v katerega je številka prenesena, tako da se kličoč lahko sam informira o ceni klica.

(5) Informacijo o omrežju, v katerega je številka prenesena, lahko zagotavlja tudi agencija na svoji spletni strani.

(6) Ne glede na prvi odstavek tega člena:

1. izvajalec ne posreduje opozorila iz prvega odstavka tega člena kličočim iz tujine in
2. izvajalec ne posreduje opozorila iz prvega odstavka tega člena kličočim na številke brezplačnih storitev (številke iz območja (0) 80) in premijskih storitev (številke iz območja (0) 90).

8. člen (uporaba usmerjalnih kod)

(1) Za neposredno usmerjanje klicev na prenesene številke se uporabljajo usmerjalne kode iz številskega območja (0) 98 MN, določene s splošnim aktom, ki ureja načrt oštevilčenja.

(2) Agencija za potrebe usmerjanja klicev na prenesene številke izvajalcem, ki so dolžni zagotavljati prenosljivost številke, dodeli usmerjalne kode.

(3) Usmerjalna koda iz prejšnjega odstavka je sestavljena, kot sledi:

98 MN, kjer je: MN – identifikacijska koda izvajalca.

(4) Izvajalec je dolžan poskrbeti, da uporabnik ne more izbirati usmerjalnih kod. Vsak tak poskus mora biti preprečen in zavrnjen.

(5) Izvajalci so dolžni uporabljati usmerjalno kodo pri posredovanju vseh klicev na prenesene številke, mobilni izvajalci pa tudi pri posredovanju sporočil na prenesene številke.

9. člen

(povpraševanje o možnostih prenosa številke in zahteva za prenos številke)

(1) Uporabnik, ki želi prenesti svojo telefonsko številko, poda povpraševanje o možnosti prenosa številke pri sprejemnem izvajalcu (recipientu).

(2) Uporabnik predplačnik mora sprejemnemu izvajalcu (recipientu) predložiti MSISDN številko in PUK številko. Vzorčni obrazec zahteve za prenos predplačniške številke je določen v Prilogi 1, ki je sestavni del tega splošnega akta in vsebuje minimalen nabor podatkov, ki jih mora vsebovati obrazec zahteve za prenos predplačniške številke.

(3) Uporabnik naročnik, ki ni predplačnik, mora sprejemnemu izvajalcu (recipientu) predložiti nacionalno (značilno) N(S)N številko in številko računa za komunikacijske storitve, izdanega s strani prenosnega izvajalca, ki ni starejši od treh mesecev.

(4) Sprejemni izvajalec (recipient) posreduje povpraševanje preko centralne baze podatkov (CBP) prenosnemu izvajalcu (donorju), ki mora na prejeto povpraševanje odgovoriti v roku 15 minut.

(5) Uporabnik naročnik, ki želi po prejemu pozitivnem odgovoru na posredovano povpraševanje prenesti svojo naročniško številko iz omrežja prenosnega izvajalca (donorja) v omrežje sprejemnega izvajalca (recipienta), mora vložiti pisno zahtevo za prenos številke pri sprejemnem izvajalcu (recipientu). Vzorčni obrazec zahteve za prenos naročniške številke je določen v Prilogi 2, ki je sestavni del tega splošnega akta in vsebuje minimalen nabor podatkov, ki jih mora vsebovati obrazec zahteve za prenos naročniške številke.

10. člen

(dolžnosti sprejemnega izvajalca (recipienta))

(1) Pred prenosom številke je sprejemni izvajalec (recipient) dolžan preveriti identifikacijo uporabnika naročnika oziroma uporabnika predplačnika.

(2) Identifikacija uporabnika naročnika se opravi s pomočjo dokumenta, s katerim se dokazuje identiteto osebe in računa za komunikacijske storitve, izdanega s strani prenosnega izvajalca (donorja), ki ni starejši od treh mesecev. Identifikacijo uporabnika predplačnika se opravi s predložitvijo PUK številke SIM kartice.

(3) Sprejemni izvajalec (recipient) mora uporabnika naročnika oziroma uporabnika predplačnika, ki zahteva prenos številke, takoj obvestiti o postopku prenosa številke in še posebej o:

1. časovnem obdobju, v katerem mu bo onemogočena uporaba storitev,
2. obsegu in načinu uporabe storitev v omrežju sprejemnega izvajalca (recipienta),
3. omrežjih tistih izvajalcev, iz katerih bo možen dostop do števil namenjenim brezplačnim storitvam (številke iz območja oštevilčenja (0) 80) in do števil namenjenim premijskim storitvam (številke iz območja oštevilčenja (0) 90), ki so prenesene v omrežje sprejemnega izvajalca (recipienta),
4. omrežjih tistih izvajalcev, v katerih bo možen dostop do števil namenjenim brezplačnim storitvam (številke iz območja oštevilčenja (0) 80) in do števil namenjenim premijskim storitvam (številke iz območja oštevilčenja (0) 90) iz omrežja sprejemnega izvajalca (recipienta),
5. obveznostih in pogojih posredovanja opozorila kličočim uporabnikom pri klicih na prenesene številke,
6. razlogih za zavrnitev zahtevka za prenos številke in
7. razlogih za zakasnitev prenosa številke.

(4) Sprejemni izvajalec (recipient) mora vključiti številko v svoje omrežje na dan prenosa usklajeno s prehodi med izvajalci na krajevni zanki in drugih medizvajalskih storitvah.

(5) Sprejemni izvajalec (recipient) je dolžan preko centralne baze podatkov (CBP) obvestiti imetnika številskega prostora v času enega meseca, po tistem, ko je preneseno številko postavil v status številke, ki se ne uporablja (deaktivacija), in mu po izteku tega časovnega obdobja vrniti preneseno številko.

11. člen **(dolžnosti prenosnega izvajalca (donorja))**

(1) Po prejemu zahteve za prenos številke mora prenosni izvajalec (donor), od ponedeljka do četrta v delovnem času od 8. do 16. ure, v petek pa od 8. do 13. ure, nemudoma pričiti s postopkom prenosa številke. Prenosni izvajalec (donor) je dolžan, od ponedeljka do četrta v delovnem času od 8. do 16. ure, v petek pa od 8. do 13. ure, v roku 15 minut odgovoriti na posredovano povpraševanje o možnostih prenosa številke.

(2) V primeru upravičene zahteve za prenos številke mora prenosni izvajalec (donor), v roku treh ur od prejete zahteve potrditi centralni bazi podatkov (CBP) datum prenosa številke, ki je v okviru roka, določenega v tretjem oziroma četrtem odstavku 13. člena tega splošnega akta.

(3) V kolikor prenosni izvajalec (donor) po potrditvi datuma prenosa in pred dejanskim prenosom ugotovi, da je prenos lahko sporen, ali če se v času izvedbe delne ali popolne razvezave krajevne zanke izkaže, da bi prenos številke med izvajalcema storitev na fiksni lokaciji povzročil izpad storitve za uporabnika za daljši čas, kot je predpisan s tem splošnim aktom, se s pisno utemeljitvijo prenosnega izvajalca (donorja) zamrzne postopek prenosa za največ sedem delovnih dni. Pisna utemeljitev se po elektronski pošti pošlje upravljavcu CBP. Če v navedenem roku ni mogoče zagotoviti prenosa številke, se lahko proces prenosa številke ob soglasju sprejemnega izvajalca (recipienta) in uporabnika ustavi. V primeru, da postopek prenosa ni uspešen, prenosni izvajalec (donor) ponovno aktivira številko in povezane storitve. Upravljavca CBP o takšnih primerih mesečno obvešča agencijo.

(4) Prenosni izvajalec (donor) po izključitvi številke iz svojega omrežja obvesti centralno bazo podatkov (CBP).

(5) Prenosni izvajalec (donor) mora v postopku poizvedbe o možnosti prenosa številke nuditi vse potrebne informacije sprejemnemu izvajalcu (recipientu) v zvezi z informiranostjo uporabnika ob prenosu številke, če teh informacij ni na priloženem računu iz tretjega odstavka 9. člena tega splošnega akta.

12. člen (administrativni postopek prenosa)

(1) Če uporabnik naročnik oziroma uporabnik predplačnik vloži popolno zahtevo za prenos številke, sprejemni izvajalec (recipient) obvesti centralno bazo podatkov (CBP) o prejeti zahtevi za prenos številke ter o želenem datumu izvedbe prenosa.

(2) V trenutku, ko prenosni izvajalec (donor) centralni bazi podatkov (CBP) potrdi prenos številke, uporabnik naročnik oziroma uporabnik predplačnik ne more več zahtevati preklica prenosa številke (razen v izjemnih primerih, ko o tem soglašata oba izvajalca), sprejemni izvajalec (recipient), pa je dolžan priključiti uporabnika v svoje omrežje.

13. člen (roki za prenos številke)

(1) Šteje se, da je zahteva za prenos številke, ki jo je sprejemni izvajalec (recipient) prejel na delovni dan od 8. do 16. ure, v petek pa do 13. ure, prejeta tega delovnega dne.

(2) Če sprejemni izvajalec (recipient) prejme zahtevo za prenos številke na delovni dan po 16. uri ali v petek po 13. uri, se šteje, da je bila zahteva vložena prvi naslednji delovni dan.

(3) Izvajalci storitev morajo kar najhitreje prenesti številko in jo aktivirati. V vsakem primeru mora biti številka aktivirana v enem delovnem dnevu od dogovorjenega datuma, kakor je to predpisano v tretjem odstavku 195. člena zakona.

(4) Izvajalci, ki zagotavljajo storitve na fiksni lokaciji morajo kar najhitreje prenesti številko in jo aktivirati. V vsakem primeru mora biti številka aktivirana v enem delovnem dnevu, kakor je predpisano v tretjem odstavku 195. člena zakona oziroma najhitreje možno, če gre za posebne primere, navedene v tretjem odstavku 11. člena tega splošnega akta.

(5) Uporabniku naročniku oziroma uporabniku predplačniku je uporaba elektronskih komunikacijskih storitev onemogočena v času postopka prenosa številke, ki se mora izvesti v najkrajšem možnem času. Deaktiviranje številke se mora izvesti v času med 00. in 4. uro. Vsi izvajalci morajo zagotoviti pravilno in popolno usmerjanje klicev na prenesene številke do 7. ure, razen v posebnih primerih, navedenih v tretjem odstavku 11. člena tega splošnega akta.

14. člen (razlogi za zavrnitev zahteve za prenos številke s strani prenosnega izvajalca (donorja))

(1) Zahtevo za prenos številke prenosni izvajalec (donor) zavrne, če:

1. se zahteva nanaša na neobstoječo številko,

2. je zahteva vložena s strani nepooblaščen osebe,
 3. je zahteva nepopolna, tako da prenos številke ni mogoč,
 4. se zahtevana številka že nahaja v postopku prenosa oziroma obstaja predhodno podana zahteva za prenos iste številke ali
 5. je številka, za katero se zahteva prenos, začasno ali trajno izključena iz omrežja prenosnega izvajalca (donorja).
- (2) V primeru, da uporabnik odpove zgolj naročniško razmerje, ohrani pravico, da številko v roku 30 dni prenese k drugemu izvajalcu.

15. člen (stroški)

- (1) Vsak izvajalec storitev na telekomunikacijskem omrežju sam nosi stroške prilagoditve svojega omrežja, tako da ta omogoča prenosljivost števil in stroške vzdrževanja te zmogljivosti.
- (2) Izvajalec omrežja, v katerem se generira klic, plača stroške po pogodbi o medomrežnem povezovanju izvajalcu omrežja, v katerem se klic na preneseno številko zaključí.
- (3) Izvajalec izvirnega omrežja nosi vse dodatne stroške (usmerjanje in obračun), vezane na vzpostavljjanje klica na preneseno številko, pri čemer ne sme klicev na prenesene številke v določeno omrežje zaračunavati več kot klice na neprenesene številke v to isto omrežje.
- (4) Prenos številke je za končnega uporabnika brezplačen. Strošek za prenos številke, ki si ga medsebojno zaračunavajo izvajalci storitev, ne sme presegati dejanskih stroškov, ki jih ima v postopku prenosa prenosni izvajalec, in sicer največ v višini 2,50 eura za vsak zahtevek.

III. POSTOPEK ZAMENJAVE IZVAJALCA STORITEV DOSTOPA DO INTERNETA

16. člen (zahteva za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta)

- (1) Naročnik, ki želi zamenjati izvajalca storitev dostopa do interneta, mora vložiti pisno zahtevo za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta. Vzorčni obrazec zahteve za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta je določen v Prilogi 3, ki je sestavni del tega splošnega akta in vsebuje minimalen nabor podatkov, ki jih mora vsebovati obrazec zahteve za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta.
- (2) Sprejemni izvajalec storitve dostopa do interneta se mora na zahtevo za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta odzvati v razumnem času, ki ne sme presegati dveh delovnih dni. Vzpostaviti mora stik s prenosnim izvajalcem storitve dostopa do interneta, ki mu mora zagotoviti vse potrebne informacije ter z njim dogovoriti predvideni datum izvedbe prenosa. Naročniku mora pisno obrazložiti postopek zamenjave, ki mora obsegati vsaj naslednje informacije:
1. storitve, ki bodo zamenjane,
 2. vse storitve, na katere postopek zamenjave ne vpliva,
 3. kakršne koli stroške, ki jih nosi naročnik, če pogodbo prekinja predčasno in
 4. podrobnosti fizičnega preklopa, ki naj se izvede v najkrajšem možnem času.

(3) Naročnik s sprejemnim izvajalcem storitve dostopa do interneta sklene pogodbo, ki mora med drugim določati datum fizičnega preklopa in ga s tem pooblasti, da uskladi postopek zamenjave s prenosnim izvajalcem storitve. V vmesnem času je prenosni izvajalec dolžan neprekinjeno zagotavljati storitev dostopa do interneta.

(4) Sprejemni izvajalec mora vključiti storitve naročniku na dan zamenjave izvajalca storitev usklajeno s prehodi med izvajalci na krajevni zanki in drugih storitvah kot je to določeno v naročniški pogodbi. Če je tehnično možno, mora prenosni izvajalec storitev dostopa do interneta zagotavljati neprekinjeno do končno delujoče izvedene zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta.

(5) Z naslednjim dnem od dneva, ko je zamenjava izvajalca storitve tudi dejansko opravljena, kar pomeni, da delujočo storitev do dostopa do interneta vzpostavi in zagotavlja sprejemni izvajalec, se pogodba za storitev dostopa do interneta s prenosnim izvajalcem samodejno šteje za razvezano.

IV. NADOMESTILA

17. člen

(nadomestila za primer zamude ali zlorabe)

(1) Izvajalec, ki ne spoštuje obveznosti iz 194. do 196. člena zakona ter v primeru zamud in zlorab v postopku prenosa telefonske številke ali zamenjave izvajalca dostopa do interneta in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjen datum, mora končnemu uporabniku izplačati ustrezno nadomestilo.

(2) Nadomestilo iz prvega odstavka tega člena znaša za vsak začetni dan zamude 10 eurov na dan, in sicer:

1. pri prenosu posamezne telefonske številke ali
2. med postopkom zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta.

(3) Nadomestilo iz prvega odstavka tega člena v primeru nespoštovanja obveznosti oziroma v primeru zlorabe znaša 100 eurov.

(4) Naročnik ni upravičen do nadomestila za čas, ko je vzrok za zamudo nedostopnost ali neodzivnost naročnika na pozive s strani prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve v zvezi s prenosom telefonske številke ali zaradi dostave in namestitve opreme na lokaciji naročnika za potrebe fizičnega preklopa dostopa do interneta. Šteje se, da je naročnik neodziven ali nedostopen v naslednjih primerih:

1. če ob dogovorjenem času ne zagotovi dostopa do lokacije priključka,
2. če se na dogovorjeni dan izvedbe zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta ne odzove na telefonski klic predstavnika prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve, niti ga ne vrne v roku 30 minut ali
3. če se v roku 24 ur ne odzove na elektronsko sporočilo, poslano na naslov elektronske pošte, iz katerega je naročnik predhodno komuniciral z izvajalcem storitev ali ga navedel v zahtevi za zamenjavo ali v naročniški pogodbi.

(5) Nadomestila iz tega člena so strošek izvajalca, ki je povzročitelj zamude ali nosi odgovornost za zlorabo, ki ni nastala po krivdi uporabnika, v postopku prenosa številke ali zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta. Izvajalec nadomestilo na zahtevo naročnika izplača na njegov transakcijski račun.

(6) Med drugim se šteje, da gre za zlorabo, kadar zahteve za prenos številke ni podal uporabnik naročnik ali uporabnik predplačnik.

(7) V primeru zlorab v postopku prenosa telefonske številke ali pri prehodu dostopa do interneta od prenosnega k sprejemnemu izvajalcu storitve, se že izveden prenos telefonske številke ali fizični preklop dostopa do interneta povrne v prejšnje stanje.

(8) Nadomestilo po tem členu ne izključuje morebitne odškodninske odgovornosti izvajalca.

V. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

18. člen (prenehanje uporabe)

Z dnem uveljavitve tega splošnega akta se preneha uporabljati Splošni akt o prenosljivosti števil (Uradni list RS, št. 62/13, 23/18, 77/18 in 130/22 – ZEKom-2).

19. člen (začetek veljavnosti)

Ta splošni akt začne veljati petnajsti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Št. 0073-45/2022/2
Ljubljana, dne _____
EVA _____

mag. Tanja Muha
v. d. direktorja

Priloga 1: Zahteva za prenos predplačniške številke k drugemu izvajalcu

Priloga 2: Zahteva za prenos naročniške številke k drugemu izvajalcu

Priloga 3: Zahteva za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta