



Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS

Stegne 7, p. p. 418

1001 Ljubljana

info.box@akos-rs.si

Ljubljana, 21.11.2022

Zadeva: Pripombe SOEK na osnutek predloga Priporočila o ravnanju operaterjev v primeru ugotovljenih zlorab pri zaključevanju oziroma posredovanju govornih klicev v posamičnem javnem mobilnem ali fiksnem omrežju v Republiki Sloveniji

Zveza: Objavljeno priporočilo na spletni strani AKOS, dne 21.10.2022¹. Sklicna številka: **3824-9/2022**.

Spoštovani.

V Sekciji operaterjev elektronskih komunikacij pri Združenju za informatiko in telekomunikacije, Gospodarska zbornica Slovenije, smo skrbno preučili osnutek predloga Priporočila o ravnanju operaterjev v primeru ugotovljenih zlorab pri zaključevanju oziroma posredovanju govornih klicev v posamičnem javnem mobilnem ali fiksnem omrežju v Republiki Sloveniji, ki ga je naslovni organ objavil 21. 10. 2022.

Uvodoma ugotavljamo, da v zvezi s problematiko zlorab v telefonskem prometu, poteka razprava že vrsto let, začela pa se je na pobudo operaterjev. Slednji so kljub skrbnosti in sprejetih zaščitnih ukrepih ugotovili, da je vsakršen poskus naslavljanja te problematike obsojen na neuspeh, če se ne določijo sankcije, h katerim se lahko zateče operater v primeru ugotovljenih zlorab. Da je naslavljanje zlorab in ukrepanje nujno, sta razloga seveda dva, varnost končnih uporabnikov ter varnost omrežij in storitev operaterjev, ki storitve ponujajo končnim uporabnikom. Operaterji smo naslovnemu organu v okviru SOEK že predlagali sprejem zavezujočega splošnega akta oz. priporočila.

Predmetni osnutek predloga priporočila, ki bolj kot ne povzema kar operaterji že izvajamo (tč. IV), pa vendarle ne vsebuje najpomembnejšega dela – ukrepov, ki so, oz. ki bi morali biti operaterjem na voljo prav ob pogoju, da bi oba operaterja spoštovala dolžnost izpolnitve obveznosti. Brez ukrepov je priporočilo, bolj kot ne,

¹ <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-pripravila-predlog-priporocila-o-ravnanju-operaterjev-v-primeru-ugotovljenih-zlorab-pri-zakljucevanju-klicev>

samo sebi namen, tolmačenje neprekinljivosti medomrežnih povezav pa bo ostalo opravičilo za vse nadaljnje zlorabe. Absolutno se strinjamo o dolžnostih glede medmrežnega povezovanja, vendar opozarjamo, da morata obe pogodbeni stranki spoštovati vzajemno dogovorjene obveze, razumnost pa ne velja samo v času sklenitve dogovora. Če je to razmerje porušeno, če torej eden od operaterjev ne spoštuje sprejetih dogovorov, je prav ob upoštevanju pacta sunt servanda ter Obligacijskega zakonika, pogodbi zvesta stranka dolžna ukrepati, da zaščiti sebe ter svoje uporabnike in nenazadnje poslovne interese. V zvezi s slednjim opozarjamo, da imamo operaterji tudi korporativna pravila, ki jih morajo spoštovati tudi pogodbeni partnerji, če želijo sodelovati nami – če jih ne, sodelovanje prekinemo. AKOS pa bi moral zagotoviti, da operater, ki konstantno izvaja zlorabe, izgubi ta status in se pač z operaterstvom ne ukvarja, končni uporabniki pa si zaslužijo, da jim storitve zagotavlja drug operater, ki mu spoštovanje pravil ni tuje.

Menimo, da bi bilo treba predmetni predlog priporočila nujno dopolniti po vzoru Priporočila o ravnanju operaterjev v primeru nerazumnih zahtev za operaterski dostop, ter omogočiti, da se morata operaterja vesti razumno ves čas pogodbenega razmerja, v nasprotnem primeru pa je pogodbi zvest operater upravičen izvesti potrebne ukrepe. Po vzoru priporočila o ravnanju operaterjev v primeru nerazumnih zahtev, bi bilo ukrepe možno izvesti le v opravičenih primerih ter ob sodelovanju naslovnega organa.

Za učinkovito preprečevanje zlorab pri zaključevanju govornih klicev bi bilo v predmetnem priporočilu potrebno operaterjem dovoliti tudi uporabo komercialne kompenzacije – penalov. V primeru posredovanja CLI manipuliranega prometa, bi pogodbi zvest operater poslal opozorilo operaterju, ki je posredoval manipuliran promet, v kolikor ta s početjem kljub prejemu opozorila ne bi prenehal, bi operaterju omogočena določitev denarne sankcije za nespoštovanje dogovora oz. na kršitev (predlog 2.000 EUR na dogodek).

Predlagamo, da Agencija glede dovoljenih ukrepov za preprečevanje zlorab pri zaključevanju klicev preveri primere dobrih praks drugih regulatorjev v državah članicah EU in po pridobitvi informacij organizira posvet z operaterji, na katerem naj predstavi prejete informacije.

Ob tem kot primer dobre prakse izpostavljam ravnanje bolgarskega regulatorja, ki je na predlog operaterjev javnih elektronskih komunikacijskih omrežij (v nadaljevanju: MNO) zavzel stališče, da CLI manipulacija predstavlja resno kršitev pogodb o medomrežnem povezovanju, zato, v kolikor MNO operater s testnimi klici ugotovi CLI manipulacije in alternativni operater kljub prejetemu opozorilu nadaljuje s pošiljanjem manipuliranega prometa, lahko MNO operater začasno prekine medomrežno povezavo.

Kot primer navajamo medoperatersko pogodbo ter klavzulo, ki jo je potrdil bolgarski regulator:

| | |
|---|---|
| Разследването следва да приключи в 14 дневен срок. | Investigation shall finish within 14 days period. |
| 21.5.3. Когато се установи, че е налице подозираното нарушение или друго нарушение по чл. 21.5 от този Договор, изправната Страна може да прекрати този Договор с отправяне на тридневен предизвестие до неизправната страна. | 21.5.3. When the availability of the suspected breach or other breach under Art. 21.5 of this Agreement has been ascertained, the regular Party may terminate this Agreement with a 3-day prior written notice. |

Poleg tega osnutek predloga priporočila problematike zlorab ne ureja neposredno, pač pa operaterje napotuje na sprejem samoregulacijskega kodeksa, v zvezi s katerim lahko ugotovimo, da zavezuje le operaterje, podpisnike tega kodeksa, ki pa bodo verjetno zgolj operaterji, člani SOEK, ki naslovni organ pozivajo k ureditvi ter sprejemu ustreznega zavezujočega predpisa – lahko je splošni akt ali kvečjemu priporočilo ali pa ustrezna sprememba regulatornih odločb o določitvi operaterja s pomembno tržno močjo na bivših upoštevni trgih zaključevanja klicev v omrežjih. Podredno predlagamo, da agencija (v primeru, da priporočilo ohrani napotitev na sprejem samoregulacijskega kodeksa), v priporočilu določi smernico, da skladno s samoregulacijskim kodeksom ravnajo tudi operaterji, ki k njemu niso formalno pristopili.

Nadalje predlagamo, da Agencija uporabo priporočila razširi tudi na zaključevanje oziroma posredovane kratkih sporočil, saj operaterji beležimo zlorabe tudi na področju te storitve.

V nadaljevanju podajamo pripombe na s strani Agencije v osnutku priporočila predlagane ukrepe.

Agencija v drugem odstavku III. točke osnutka priporočila priporoča, da operaterji v samoregulacijskem kodeksu opredelijo priznane dokaze o zlorabah. Agenciji predlagamo, da kot priznan dokaz konkretno določi CDR (Call Data Record), saj je v elektronskih komunikacijah ta eden od osnovnih postulatov in kot tak mora veljati kot neizpodbiten dokaz o opravljenem prometu.

Agencija v tretjem odstavku III. točke osnutka priporočila predlaga medsebojno sodelovanje operaterjev in ukrep *izdelave, dostopa do in vzdrževanja skupnih podatkovnih virov (baza zlorabljenih števil, baza veljavnih števil in drugo)*, ki so operaterjem v pomoč pri prepoznavi in obravnavi zlorab. Operaterji predlagan ukrep ocenjujemo kot smiseln in potreben, menimo pa, da bi tako podatkovno bazo morala voditi Agencija oziroma druga s strani Agencije določena organizacija na način, da bi do nje lahko dostopali vsi operaterji.

Agencija v točki IV. Osnutka priporočila priporoča štiri ukrepe za izogibanje zlorabam govornih klicev. Navedene ukrepe ocenjujemo kot preveč splošne, saj ne vsebujejo konkretnih orodij za učinkovito preprečevanje in sankcioniranje zlorab. Operaterji kot najbolj učinkovite ocenjujemo naslednje ukrepe, za katere Agenciji predlagamo, da jih uvrsti v priporočilo:

- onemogočanje klicev in kratkih sporočil preko števil, v zvezi s katerimi so bile ugotovljene zlorabe,

- zavrnitev že odobrenega medoperaterskega dostopa v primeru ponavljajočih kršitev,
- zadrževanje plačil za zlorabljen promet,
- penali na zlorabljen promet.

Agencija za izogibanje zlorabam priporoča, da *operaterji mednarodni promet prevzemajo neposredno od izvornih omrežij ter nadalje, da operaterji mednarodni promet pridobivajo preko povezav s tranzitnimi operaterji z boljšim renomejem*. V zvezi s tem pojasnjujemo, da operaterji sklepamo pogodbe o medomrežnem povezovanju z mednarodnimi operaterji, vendar pa je zaradi velikega števila operaterjev iz različnih držav v praksi nemogoče skleniti pogodbe z vsemi operaterji. Dodajamo tudi, da v praksi prihaja do zlorab tudi pri prometu, ki prihaja od bolj renomiranih tranzitnih operaterjev. Navedena ukrepa tako nista v celoti izvedljiva oziroma nujno učinkovita.

Osnutek priporočila nadalje v V. točki vsebuje predlog, da *operaterji razmerja glede posredovanja klicev in ukrepov proti zlorabam govornih klicev določijo v medsebojnih pogodbah o medomrežnih povezavah in tranzitu, v katerih določijo postopanje v primeru ugotovljenih zlorab*. Za tako pogodbeno ureditev potrebno soglasje nasprotnih pogodbenih stranke, ki pa ne bo nujno podano. Ob tem dodajamo, da bi v primeru, ko bi priporočilo agencije vključevalo tudi ukrepa blokado števil, preko katerih potekajo zlorabe ter zadrževanja plačila zlorabljenega prometa, bi pri nasprotni stranki lažje argumentirali in dosegli želeno pogodbeno ureditev postopanja v primeru zlorab.

Agencija v četrtem odstavku VII. točke priporočila operaterje napotuje, da skladno s tretjim odstavkom 113. člena ZEKom-2, da *sprožijo ustrezne postopke pred sodiščem, kjer dokazujejo zlorabe ter da nadalje ravnajo v skladu z odločitvijo sodišča in o tem tudi obvestijo agencijo*. Ob tem poudarjamo, da je v primeru zlorab za potrebe zaščite uporabnikov in preprečitve gospodarske škode potrebno hitro ukrepanje operaterjev, zato bi operaterji morali imeti možnost blokade posameznih števil pred izdajo sodne odredbe, do katere lahko pride z zakasnitvijo.

S spoštovanjem,

Martina Denovnik
Predsednica SOEK



Nenad Šutanovac
Direktor Združenja za informatiko in telekomunikacije pri GZS

