



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Na podlagi četrtega odstavka 232. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) (Uradni list RS 130/22), izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije naslednje

## **Priporočilo**

### **o ravnanju operaterjev v primeru ugotovljenih zlorab pri zaključevanju oziroma posredovanju govornih klicev v posamičnem javnem mobilnem ali fiksnem omrežju v Republiki Sloveniji**

#### **I.**

#### **Podlaga in namen priporočila**

Pri zaključevanju govornih klicev v lastno omrežje oziroma njihovem posredovanju v omrežje drugega operaterja se operaterji srečujejo s problemom zlorab različnih vrst z namenom pridobitve neupravičenih finančnih koristi. Zlorabe, ki se v največji meri pojavljajo na slovenskem trgu, so zloraba A številke pri klicih oziroma SMS sporočilih, Wangiri zloraba, raztegovanje klica (Call Stretching), zaključevanje klica izven javnega telefonskega omrežja (OTT Bypass) ter klici oziroma SMS sporočila z lažno vsebino, ki poskušajo od končnega uporabnika izvabiti določene osebne podatke. Posledice navedenih zlorab so zmanjšani prihodki operaterjev v medoperaterskem poslovanju in nezadovoljstvo končnih uporabnikov zaradi nadlegovanja in materialnega oškodovanja.

Agencija želi s tem priporočilom operaterjem podati smernice za ravnanje ob ugotovljenih zlorabah pri posredovanju oz. zaključevanju klicev in SMS sporočil, z namenom zaščite njihovih lastnih interesov in interesov končnih uporabnikov.

To priporočilo upošteva načelo sorazmernosti ter zagotavlja varstvo pravic končnih uporabnikov v skladu z veljavno zakonodajo.

Operaterji imajo na podlagi zakona, ki ureja elektronske komunikacije, pravico in, kadar to zahtevajo drugi operaterji, dolžnost, da se medsebojno medomrežno povezujejo z namenom, da se zagotovi povezljivost med obema koncema in s tem zagotavljanje storitev in njihovo vzajemno delovanje. Poleg tega je agencija v okviru predhodne regulacije na posameznem upoštevnem trgu za zaključevanje klicev v javnem mobilnem oziroma fiksnem omrežju operaterjem s pomembno tržno močjo naložila tudi obveznost dopustitve operatorskega dostopa do določenih omrežnih zmogljivosti in njihove uporabe oziroma obveznost medomrežnega povezovanja.

Temeljni načeli vsakega pogodbenega razmerja sta dolžnost izpolnitve obveznosti (*pacta sunt servanda*) ter načelo vestnosti in poštenja. Bistvo načela izpolnitve pogodbenih obveznosti je, da so stranke dolžne izpolniti svoje pogodbene obveznosti in odgovarjajo za njihovo izpolnitev. Pri sklepanju pogodbenih razmerij in pri izvrševanju pravic ter izpolnjevanju obveznosti iz teh razmerij pa morajo stranke spoštovati načelo vestnosti in poštenja ter ravnati v skladu z dobrimi poslovnimi običaji. Agencija tako z namenom preprečevanja morebitnih nepoštenih ravnanj priporoča, da se operaterji v pogodbah o medomrežnih povezavah in tranzitu dogovorijo glede postopanja pogodbenih strank v primeru prepoznanih zlorab.

To priporočilo v ničemer ne vpliva na pravne postopke, ki so operaterjem na razpolago v civilnih in drugih postopkih in tudi ne posega v pravice operaterjev, ki jih imajo ti v skladu z veljavno zakonodajo.

## II.

### Uporabljeni izrazi

1. Operater s pomembno tržno močjo je operater, ki ga je agencija z odločbo določila za operaterja s pomembno tržno močjo na posameznem upoštevnom trgu za zaključevanje klicev v javnem mobilnem oziroma fiksnem omrežju.
2. Tranzitni operater je operater, ki posreduje govorne klice z izvorom izven njegovega omrežja v omrežje drugega operaterja, pri čemer lahko opravlja tudi druge javne komunikacijske storitve.
3. Klici z izvorom v Evropski uniji so klici, začeti v državah članicah Evropske unije in članicah EEA (Islandija, Liechtenstein in Norveška), pod pogojem, da je izvor klica opredeljen z identifikacijo A (kličoče) številke znotraj notranjega trga EU/EEA in da je številka kličočega izvorna, kar pomeni, da je popolna, nespremenjena in posredovana v izvorni obliki.
4. Zloraba je kakršenkoli poseg v promet ali generiranje prometa z namenom pridobitve materialne koristi, ki ima za posledico nezadovoljstvo ali oškodovanje udeležencev v komunikacijskem prometu.
5. Zloraba A številke pomeni, da je bilo v A številko na poti od izvora klica do točke medomrežnega povezovanja poseženo na način, da je bila spremenjena, zamenjana ali odstranjena.
6. Wangiri zloraba je posredovanje množice hkratnih neodgovorjenih klicev na različne klicne številke z namenom generiranja dohodnega prometa s strani končnih uporabnikov.
7. Raztegovanje klica (Call Stretching) pomeni umetno podaljševanje časa trajanja klicev z različnimi posegi.
8. Zaključevanje klica izven javnega telefonskega omrežja (OTT Bypass) je preusmeritev klica v omrežje OTT ponudnika storitev, ki namesto operaterja zaključi klic končnemu uporabniku preko nameščene aplikacije (npr. Viber, Skype, Whatsapp).
9. Storitev zaključevanja klicev oziroma SMS sporočil je medoperaterska storitev, pri kateri operater omogoči, da se klic oziroma SMS sporočilo, ki ga generira končni uporabnik iz omrežja drugega operaterja, zaključi na določeno številko v njegovem telefonskem omrežju.
10. Storitev tranzita oziroma posredovanja klicev oziroma SMS sporočil je medoperaterska storitev, pri kateri operater omogoči, da se klic oziroma SMS sporočilo, ki ga generira končni uporabnik izven njegovega omrežja posreduje v drugo omrežje z namenom, da se na koncu zaključi pri končnem uporabniku tega operaterja.
11. Samoregulacijski kodeks za zaščito slovenskega prostora pred zlorabami (v nadaljevanju »samoregulacijski kodeks«) pomeni medoperaterski dogovor o zaščiti pred in o ravnanju v primeru pojava zlorab govornih klicev.
12. Ostali izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo enak pomen kot je določen v ZEKom-2, če iz besedila priporočila ne izhaja drugače.

### III.

#### Samoregulacijski kodeks

Agencija operaterjem priporoča oblikovanje medsebojnega samoregulacijskega kodeksa s ciljem zaščite slovenskega prostora pred zlorabami govornih klicev oziroma SMS sporočil, na katerem naj temeljijo pogodbene ureditve medsebojnih razmerij.

Agencija v povezavi s tem operaterjem priporoča, da opredelijo:

- pojem zlorabe govornih klicev oziroma SMS sporočil,
- priznane dokaze,
- postopek medsebojne obravnave zlorab, ki bo omogočil možnost sporazumne obravnave posameznih primerov zlorab ter njihovih posledic.

V okviru samoregulacijskega kodeksa agencija operaterjem priporoča tudi dogovor o različnih vrstah medsebojnega sodelovanja ter zaščitnih ukrepih, kot so:

- izdelava, dostop do in vzdrževanje skupnih podatkovnih virov (baza zlorabljenih števil, baza veljavnih števil in drugo), ki so operaterjem v pomoč pri prepoznavi in obravnavi zlorab,
- medsebojno obveščanje o odkritih zlorabah, ugotovitvah avtomatskih sistemov za upravljanje z zlorabami in možnostih za zaščito,

pri čemer agencija zavrača možnost prekinitve medomrežnih povezav, saj predstavlja medomrežno povezovanje temelj za delovanje telekomunikacij na liberaliziranem trgu in je posebej varovano v okviru zakonodaje.

Agencija priporoča, da k samoregulacijskemu kodeksu pristopi čim večje število operaterjev, saj bodo z večjo reprezentativnostjo samoregulacijskega kodeksa operaterji izrazili svoje nasprotovanje zlorabam na področju telekomunikacij. Operaterjem, ki ne bi želeli formalno pristopiti h kodeksu, agencija priporoča, naj poglobljena določila kodeksa kljub temu upoštevajo.

### IV.

#### Priporočeni ukrepi za izogibanje zlorabam

Agencija v smislu izogibanja zlorabam prometa priporoča:

- da, v kolikor imajo možnost, operaterji zlorabljen promet odkrivajo s pomočjo avtomatskih sistemov za upravljanje z zlorabami (FMS sistemi),
- operaterjem, ki so v svojih omrežjih implementirali FMS sistem, da dajo ugotovitve sistema na voljo tudi drugim zainteresiranim operaterjem,
- da operaterji mednarodni promet prevzemajo neposredno od izvornih omrežij,
- da operaterji mednarodni promet pridobivajo preko povezav s tranzitnimi operaterji z boljšim renomejem.

### V.



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

## **Pogodbene ureditve**

Agencija priporoča, da operaterji razmerja glede posredovanja klicev oziroma SMS sporočil in ukrepov proti njihovim zlorabam določijo v medsebojnih pogodbah o medomrežnih povezavah in tranzitu. Operater, ki zaključuje tovrstni promet, naj posreduje tranzitnemu operaterju predlog pogodbene ureditve predmetnega prometa in postopanja v primeru ugotovljenih zlorab.

Določila pogodb naj upoštevajo smernice samoregulacijskega kodeksa.

## **VI.**

### **Ravnanja operaterjev v primerih ugotovljenih zlorab**

Agencija priporoča, da operater o ugotovljenih zlorabah obvesti operaterja, ki je posredoval zlorabljen promet in mu v zvezi s tem posreduje svoje ugotovitve. Ob tem naj skupaj v dobri veri in v skladu z medsebojno pogodbo ter samoregulacijskim kodeksom poiščeta način za razrešitev konflikta. Operater mora pri identifikaciji in obravnavi zlorab vse medomrežno povezane operaterje obravnavati enako.

Operaterja se, v kolikor je to potrebno, dobri veri dogovorita za nujne ukrepe za preprečitev zlorab v bodoče. Agencija priporoča, da sta način in rok za izvedbo teh ukrepov prav tako dogovorjena v medsebojni pogodbi o medomrežni povezavi.

Agencija priporoča da operater v primeru identificiranih težav z operaterjem iz določene države o tem seznaniti tudi agencijo, da ta stopi v stik s pristojnim regulatornim organom v zadevni državi.

V kolikor operater opaža kršitve v nasprotju z določitvami samoregulacijskega kodeksa in medsebojnih pogodb, v skladu s tretjim odstavkom 113. člena ZEKom-2 sproži ustrezne postopke pred sodiščem, kjer dokazuje zlorabe. Operater nadalje ravna v skladu z odločitvijo sodišča in o tem tudi obvesti agencijo.

## **VII.**

### **Varstvo pravic končnih uporabnikov**

Za zagotovitev varstva končnih uporabnikov agencija priporoča, da operaterji ustrezno obvestijo končne uporabnike, ki bi zaradi posledic uvedbe ukrepov lahko bili prizadeti.

## **VIII.**

### **Časovna implementacija**

To priporočilo prične veljati naslednji dan po objavi na spletni strani agencije.

mag. Tanja Muha

v.d. direktorja



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 3824-9/2022/15

Ljubljana, 10.1.2023