



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 38210-4/2023/1

Datum: 16. 11. 2023

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija) na podlagi 100. člena in ob smiselni uporabi 47. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/2022 in 18/23-ZDU-10; v nadaljevanju: ZEKom-2) objavlja

## **Javni poziv za pridobitev mnenj zainteresirane javnosti glede dodelitve treh števil skrajšanega izbiranja iz območja 116QRT, namenjenih dostopu do usklajenih storitev z družbeno vrednostjo**

### **1. Predmet javnega poziva**

Agencija na podlagi 100. člena in ob smiselni uporabi 47. člena ZEKom-2 objavlja javni poziv za pridobitev mnenj zainteresirane javnosti in za izkaz interesa za pridobitev odločb o dodelitvi nacionalnih šestmestnih števil skrajšanega izbiranja **116 006, 116 016 in 116 117** (gre za številke iz območja 116QRT, ki še niso dodeljene).

Številke iz območja 116QRT je določila Komisija evropskih skupnosti (v nadaljevanju: Komisija) z Odločbo Komisije z dne 15. februarja 2007 o rezervaciji nacionalnega območja oštevilčenja, ki se začne z 116, za usklajene številke za usklajene storitve z družbeno vrednostjo (notificirano pod dokumentarno številko C(2007) 249) – odločba 2007/116/ES<sup>1</sup> (UL L 49, 17.2.2007), ki je bila spremenjena z Odločbo Komisije z dne 29. oktobra 2007 o spremembi Odločbe 2007/116/ES glede uvedbe dodatnih rezerviranih števil, ki se začnejo z 116 (notificirano pod dokumentarno številko C(2007) 5139) – odločba 2007/698/ES<sup>2</sup> (UL L 284, 30.10.2007), z Odločbo Komisije z dne 30. novembra 2009 o spremembi Odločbe 2007/116/ES glede uvedbe dodatnih rezerviranih števil, ki se začnejo z 116 (notificirano pod dokumentarno številko C(2009) 9425) – odločba 2009/884/ES<sup>3</sup> (UL L 317, 3.12.2009) in z Izvedbenim sklepom Komisije (EU) 2023/468 z dne 25. novembra 2022 o spremembi Odločbe 2007/116/ES glede uvedbe dodatne rezervirane številke, ki se začne z 116 (notificirano pod dokumentarno številko C(2022) 8407) – Izvedbeni sklep 2023/468<sup>4</sup> (UL L 68, 6.3.2023).

V skladu z odločbo 2007/116/ES so države članice dolžne rezervirati šestmestni niz števil, ki se začne s števki 116, za usklajene storitve z družbeno vrednostjo. To so storitve, ki izpolnjujejo določene družbene potrebe, zlasti tiste, ki prispevajo k blaginji ali varnosti državljanov ali posebnih skupin državljanov ali pa

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02007D0116-20230306&qid=1691405535072>

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32007D0698>

<sup>3</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32009D0884>

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32023D0468>

pomagajo državljanom v stiski in so lahko uporabne za obiskovalce iz drugih držav. S tem se državljanom držav članic, vključno s popotniki in uporabniki invalidi, omogoči dostop do nekaterih storitev z družbeno vrednostjo prek istih prepoznavnih števil v vseh državah članicah. S kombinacijo »ista številka – ista storitev« se zagotavlja, da je določena storitev ne glede na to, v kateri državi članici se opravlja, vedno povezana z določeno številko v skupnosti. Na ta način se evropskim državljanom omogoči dostop do istovrstnih storitev z vseevropskim značajem z isto številko v različnih državah članicah. Usklajene številke morajo biti brezplačne, da bodo odražale družbeno vlogo teh storitev, kar pa ne pomeni, da morajo operaterji omogočati klice na številke 116 na svoje stroške. Seznam posebnih števil, ki so rezervirane za usklajene storitve z družbeno vrednostjo vsebuje sledeče številke:

- 116 000 – Dežurni telefon za pogrešane otroke,
- 116 006 – Telefon za pomoč žrtvam kaznivih dejanj,
- 116 016 – Telefon za pomoč žrtvam nasilja nad ženskami,
- 116 111 – Telefon za otroke v stiski,
- 116 117 – Zdravstvena klicna služba za primere, ki niso smrtno nevarni in
- 116 123 – Telefon za pomoč v duševni stiski.

V Sloveniji so trenutno dodeljene naslednje številke:

- 116 000 – Dežurni telefon za pogrešane otroke,
- 116 111 – Telefon za otroke v stiski in
- 116 123 – Telefon za pomoč v duševni stiski.

Preostale tri proste številke:

- 116 006 – Telefon za pomoč žrtvam kaznivih dejanj,
- 116 016 – Telefon za pomoč žrtvam nasilja nad ženskami in
- 116 117 – Zdravstvena klicna služba za primere, ki niso smrtno nevarni,

še niso dodeljene in so kot take predmet tega javnega poziva.

## 2. Pogoji za izvajanje usklajenih storitev z družbeno vrednostjo

Morebitni ponudniki storitev z družbeno vrednostjo morajo izpolnjevati pogoje za uporabo in dodelitev elementov oštevilčenja iz 99., 101. in 103. člena ZEKom-2 ter pogoje glede pravic do uporabe usklajenih števil, ki so določeni v četrtem členu odločbe Komisije št. 2007/116/ES, in sicer:

- (a) storitev državljanom zagotavlja informacije, pomoč ali orodje za poročanje ali kakršno koli kombinacijo med njimi;
- (b) storitev je na voljo vsem državljanom brez kakršne koli zahteve za predhodno registracijo;
- (c) storitev ni časovno omejena;
- (d) za uporabo storitve ni potrebno plačilo niti zaveza k plačilu;
- (e) naslednje dejavnosti so med klicem izključene: oglaševanje, zabava, trženje in prodaja, uporaba klica za prihodnjo prodajo komercialnih storitev.



Seznam ne dodeljenih števil, ki so rezervirane za usklajene storitve z družbeno vrednostjo:

Številka	Storitev, za katero je številka rezervirana	Posebni pogoji glede pravice do uporabe številke
116 006	<p><b>Ime storitve:</b> Telefon za pomoč žrtvam kaznivih dejanj</p> <p><b>Opis:</b> Storitev je namenjena čustveni podpori žrtvam kaznivih dejanj, obveščanju žrtev o njihovih pravicah in načinih uveljavljanja teh pravic ter usmerjanju na pristojne organizacije. Njen namen je obveščati zlasti o (a) lokalni policijski postaji in kazenskopравnih postopkih ter (b) vprašanih morebitnih odškodnin in zavarovanja. Njen namen je tudi podpora pri iskanju drugih virov pomoči za žrtve kaznivih dejanj.</p>	<p>Kadar storitev ni nenehno na voljo (tj. 24 ur na dan, sedem dni na teden in po vsej državi), mora ponudnik storitve zagotoviti, da je informacija o dostopnosti javno na voljo in lahko dosegljiva, tedaj, ko storitev ni na voljo, pa osebe, ki pokličejo, obvesti, kdaj bo storitev spet na voljo.</p>
116 016	<p><b>Ime storitve:</b> Telefon za pomoč žrtvam nasilja nad ženskami</p> <p><b>Opis:</b> Storitev je namenjena nudenju pomoči in podpore žrtvam nasilja nad ženskami, obveščanju žrtev o njihovih pravicah in načinih uveljavljanja teh pravic ter usmerjanju na pristojne organizacije.</p>	<p>Kadar storitev ni nenehno na voljo (tj. 24 ur na dan, sedem dni na teden in po vsej državi), mora ponudnik storitve zagotoviti, da je informacija o dostopnosti javno na voljo in lahko dosegljiva, tedaj, ko storitev ni na voljo, pa osebe, ki pokličejo, obvesti, kdaj bo storitev spet na voljo.</p>
116 117	<p><b>Ime storitve:</b> Zdravstvena klicna služba za primere, ki niso smrtno nevarni</p> <p><b>Opis:</b> Služba usmerja klicoče na ustrezno zdravstveno pomoč v nujnih, vendar ne smrtno nevarnih primerih, in sicer zlasti, toda ne izključno zunaj uradnih ur, ob koncih tedna in ob javnih praznikih. Klicočega poveže z izurjenim podpornim telefonistom ali neposredno z ustrezno usposobljenim zdravnikom klinikom.</p>	<p>Kadar storitev ni nenehno na voljo (tj. 24 ur na dan, sedem dni na teden in po vsej državi), mora ponudnik storitve zagotoviti, da je informacija o dostopnosti javno na voljo in lahko dosegljiva, tedaj, ko storitev ni na voljo, pa osebe, ki pokličejo, obvesti, kdaj bo storitev spet na voljo.</p>

### 3. Pridobitev mnenj zainteresirane javnosti

Agencija ocenjuje, da bi interes za pridobitev odločb o dodelitvi števil skrajšanega izbiranja: 116 006, 116 016 in 116 117 lahko presešel njihovo razpoložljivost, zato z objavo tega javnega poziva želi ugotoviti, koliko je interesentov za pridobitev odločb o dodelitvi teh števil pod zgoraj navedenimi pogoji. Agencija ob smiselni uporabi 47. člena ZEKom-2 poziva zainteresirano javnost, da poda svoje mnenje glede načina izpolnjevanja zahtev za opravljanje storitev, tehničnih in organizacijskih zmogljivosti ter predloge o merilih za izbor v primeru, da bo potrebno zaradi omejitve števila imetnikov odločb izvesti javni razpis. Zainteresirana javnost lahko izkaže interes za pridobitev ene ali več števil skrajšanega izbiranja.

Če bo agencija na podlagi odziva zainteresirane javnosti ugotovila, da je mogoče navedene številke skrajšanega izbiranja dodeliti vsem interesentom ob izpolnjevanju pogojev, določenih z ZEKom-2 in na njegovi podlagi izdanih predpisov, bo izdala odločbe o dodelitvi števil, ki so predmet te objave.

V kolikor pa bo agencija na podlagi odziva zainteresirane javnosti ugotovila, da razpoložljive številke ne bodo dostopne vsem interesentom, bo pred izdajo odločb o dodelitvi predmetnih števil izvedla javni razpis za dodelitev le-teh.

### 4. Rok in način oddaje mnenj

Rok za oddajo mnenj zainteresirane javnosti je trideset (30) dni od objave tega javnega poziva na spletnih straneh agencije, tj. najkasneje do vključno 18. 12. 2023.

Zainteresirana javnost lahko pošlje svoja mnenja oziroma morebitni izkaz interesa za pridobitev odločb o dodelitvi nacionalnih šestmestnih števil skrajšanega izbiranja 116 006, 116 016 in 116 117 na naslov Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike, p. p. 418, 1001 Ljubljana ali po elektronski pošti na [info.box@akos-rs.si](mailto:info.box@akos-rs.si), s sklicem na št. 38210-4/2023.