



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Sklic: 0073-45/2022/10

Datum:

## **Zadeva: Odgovori na pripombe zainteresirane javnosti k predlogu Splošnega akta o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je na svoji spletni strani dne 14. 12. 2022 objavila predlog Splošnega akta o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta (v nadaljevanju: Splošni akt) ter pozvala zainteresirano javnost, naj do vključno 16. 1. 2023 nanj poda pripombe, predloge ali dopolnitve. V navedenem roku je pripombe posredovala družba A1 Slovenija, d. d., družba Telemach d. o. o., družba T - 2 d. o. o., Sekcija operaterjev elektronskih komunikacij pri GZS (v nadaljevanju: SOEK) in družba Telekom Slovenije, d. d.. Pripombe, predlogi in dopolnitve so bili dne 23. 1. 2023 objavljeni na spletni strani Agencije, v nadaljevanju pa Agencija nanje podaja odgovore.

*SOEK v uvodu posredovanih pripomb predlaga brisanje določil 5. odstavka 16. člena in 2. odstavka 14. člena Splošnega akta, ki povzemajo ureditev iz ZEKom-2, hkrati tudi predlaga, da rok veljave Splošnega akta sovпада s 318. členom ZEKom-2, ki določa, da morajo operaterji svoje splošne pogoje prilagoditi določbam zakona v devetih mesecih po njegovi uveljavitvi.*

Agencija odgovarja, da obravnavane določbe Splošnega akta napolnjujejo oziroma konkretizirajo splošnejše zakonske določbe, zato v primeru 5. odstavka 16. člena oziroma 2. odstavka 14. člena Splošnega akta ne gre zgolj za prepis zakona ali drugačno urejanje.

V zvezi s predlogom, ki določa začetek veljavnosti Splošnega akta, pa Agencija odgovarja, da se vakacijski rok za posamezni splošni akt določi glede na zahtevnost obravnavane tematike ter morebitne težave pri implementaciji predpisanih rešitev. Pripombo bo Agencija upoštevala do te mere, da bo pri splošnih aktih, ki neposredno posegajo v splošne pogoje operaterjev, skušala določiti kar najbolj enotne vakacijske roke. Pri tem pa Agencija pojasnjuje, da operaterjem že 318. člen ZEKom-2 določa rok za prilagoditev njihovih splošnih pogojev novemu ZEKom-2, ta rok pa a maiori ad minus velja tudi za rešitve, ki jih predvideva posamezni splošni akt, sprejet na podlagi ZEKom-2. Operaterji imajo tako že na podlagi 318. člena ZEKom-2 rok za prilagoditev svojih splošnih pogojev določen na devet mesecev od uveljavitve ZEKom-2 (t.j. do 10. 8. 2023) in v ta rok agencija s svojimi splošnimi akti ne posega.

*SOEK prosi za pojasnilo glede obveznosti operaterjev, ki izhajajo iz 5. odstavka 3. člena predloga Splošnega akta.*



Agencija odgovarja, da Splošni akt v tem delu sledi šestemu odstavku 196. člena ZEKom-2. Sicer pa se peti odstavek 3. člena Splošnega akta nanaša na tehnologijo OTA (Over-the-Air), ki omogoča daljinsko reprogramiranje kartic SIM ali enakovrednega identifikatorja komunikacijske opreme (t.i. eSIM). Tako odpravlja potrebo po fizičnem dostopu do zadevnih naprav, kar je nepogrešljivo na področju M2M/IoT kjer so naprave lahko zelo številne in nameščene na nedostopnih lokacijah. Omogočanje prenosa številke na daljavo predstavlja prihodnost prenosa številke na mobilnem trgu in bo omogočilo končnim uporabnikom, da izkoristijo popolnoma digitalen prenos številke brez potrebe po obisku poslovalnice in zamenjave fizične kartice SIM. To bi za tipičnega potrošnika lahko zmanjšalo hitrost prenosa številke z dneva ali več na manj kot nekaj minut. Tak prenos je že v uporabi v nekaterih državah sveta, potrebuje pa prilagoditve na naš regulativen okvir. Agencija dodatno še pojasnjuje, da gre za prenos Direktive 2018/1972 evropskega parlamenta in sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: EECC), konkretno 6. odstavka 106. člena EECC ter upoštevanje recitalov 249 in 281 EECC, ki od držav članic pričakujejo spodbujanje programiranja identifikatorjev komunikacijske opreme brez fizičnega dostopa. V praksi to pomeni, da Agencija spodbuja in pričakuje izvedo prenosa številke, v kolikor je to tehnično izvedljivo in če končni uporabnik ne zahteva drugače, na daljavo, torej da obisk poslovalnice ni več nujno potreben.

*SOEK opozarja na primere, ko novi blok oz. posamezne številke, ki jih je Agencija dodelila operaterjem, po dodelitvi niso bile vpisane v centralno bazo prenesenih števil in so morali operaterji to naknadno urediti z upravljalcem centralne baze prenesenih števil. Predlagajo, da se v Splošnem aktu uredi obveza med Agencijo in upravljalcem centralne baze prenesenih števil, da sistemsko uredita ažurno izmenjavo podatkov.*

Agencija odgovarja, da predlagane tehnične rešitve med upravljalcem centralne zbirke podatkov prenesenih števil in Agencije niso predmet tega Splošnega akta, ki ureja tehnične rešitve prenosljivosti števil in zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta. Bo pa Agencija to pripombo upoštevala in bo pri nadgradnji registra številkega prostora dodana avtomatizirana povezava z upravljalcem centralne zbirke podatkov prenesenih števil.

*SOEK želi pojasnilo petega odstavka 7. člena Splošnega akta, ki določa, da lahko informacijo o omrežju zagotovi tudi agencija, kar je nekoliko nepotrebno glede na <https://www.npch.si/index.php/kje-je-stevilka> in izraža skrb za morebitno podvajanje baze.*

Agencija odgovarja, da gre pri določenih omenjenega člena izključno za dodatno možnost agencije, da objavi povezavo do omenjene spletnega mesta na svojih spletnih straneh in ni mišljeno, da bo Agencija vzpostavila novo oziroma podvojila bazo.

*SOEK izpostavlja trenutno prakso, po kateri se vrnjena usmerjalna koda znova dodeli tako rekoč takoj,*



*kar je problematično ob upoštevanju, da so običajno številke po vrnitvi (deaktivaciji) v karanteni in se določeno obdobje ne podelijo znova. SOEK predlaga, da se za usmerjalno kodo uvede karantena.*

Agencija je preučila omenjeni predlog in mu načeloma ne nasprotuje, vendar opozarja, da te vsebine glede na šesti odstavek 196. člena ZEKom-2 niso materija obravnavanega Splošnega akta. Problematiko pa bo potrebno nasloviti ob pripravi predloga Splošnega akta o načrtu oštevilčenja.

*SOEK pri 10. členu predloga Splošnega akta, zaradi pravice uporabnika, da svojo številko še najmanj 30 dni od učinkovanja odpovedi prenese k drugemu izvajalcu, predlaga, da se rok za vrnitev prenesene številke imetniku številkega prostora podaljša na 3 mesece.*

Agencija se strinja s predlogom in bo v celoti sledila predlagani spremembi.

*SOEK pri tretjem odstavku 11. člena izpostavlja pomislek, kako je o zamrznitvi prenosa telefonske številke obveščen recipient, če se pisna utemeljitev pošlje le upravljavcu CBP, kajti če recipient ne prejme te informacije pravočasno (najkasneje ob zaključku delovnika, dan pred potrjenim prenosom), bodo interni sistemi izvedli vse aktivnosti vezano na storitve internet in telefonije (pri tem pa te številke sploh ne bo v sklopu tehničnega prenosa). To izvedbeno pomeni, da bo imel operater že izdan delovni nalog za montažo, ki ga ne bo mogel pravočasno stornirati. SOEK predlaga spremembo predloga določila, da se pisna utemeljitev po elektronski pošti, poleg upravljavcu centralne zbirke prenesenih števil, pošlje še sprejemnemu izvajalcu (recipientu).*

Agencija se strinja s predlogom in bo v celoti sledila predlagani spremembi.

*SOEK pri 13. členu Splošnega akta pri predlaga, da bi se nekoliko prilagodili roki, ki so pomembni za štetje prejema zahteve in sicer tako, da se v 1. odstavku korigirata skrajna roka (ki se vežeta na 15 minutni rok za odgovor), kar bi pomenilo, da se šteje, da je zahteva za prenos številke, ki jo je sprejemni izvajalec (recipient) prejel na delovni dan od 8. do 15:45 ure, v petek pa do 12:45 ure, prejeta tega delovnega dne.*

Agencija meni, da predlog, ki za 15 minut skrajšuje rok za prejem zahtevka za prenos številke ne bo znatno poslabšal pogojev za končne uporabnike in ga bo upoštevala. Dodatno je posledično dopolnila tudi drugi odstavek tega člena.

*SOEK pri 14. členu predloga Splošnega akta (razlogi za zavrnitev zahteve za prenos številke s strani prenosnega izvajalca (donorja)) predlaga, da se v prvi točki 1. odstavka, besedilo dopolni, tako, da prenosni izvajalec (donor) zahtevo za prenos številke zavrne tudi če se nanaša na neaktivno številko, in sicer v kolikor je številka neaktivna več kot en mesec, ko je odpoved začela učinkovati, prej pa le v primerih, ko se je končni uporabnik odpovedal pravici iz 7. odstavka 195. člena ZEKom-2.*

Agencija se strinja s predlogom in bo v celoti sledila predlagani spremembi.



*K 14. členu predloga Splošnega akta SOEK predlaga, da se določi le najkrajši rok, v katerem je operater dolžan omogočiti reaktivacijo neaktivne številke. V zvezi s tem določilom SOEK opozarja, da bodo verjetno potrebne prilagoditve v procesu centralne zbirke podatkov prenesenih števil, tj. prilagoditev dogovora glede vračanja števil imetniku.*

Agencija se glede na sedmi odstavek 195. člena ZEKom-2 strinja s predlogom in hkrati priporoča, da so operaterji pri določanju rokov, v katerem je operater dolžan omogočiti reaktivacijo številke po prekinitvi naročniškega razmerja, poenoteni.

*SOEK pri predlogu 16. členu (zahteva za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta) navaja, da sprejemni izvajalec nima informacije o tem, kakšne stroške lahko nosi naročnik, če pogodbo prekinja predčasno in o storitvah, na katere postopek zamenjave vpliva, zato predlaga, da se obveznost posredovanja informacij naročniku prenese na prenosnega izvajalca. Hkrati predlaga, da datum fizičnega preklopa storitve ne bi bil del pogodbe, ki jo naročnik sklene s sprejemnim izvajalcem, ker se v praksi poizvedba o možnosti prenosa ter dogovor glede predvidenega datuma izvedbe z prenosnim izvajalcem še ne izvaja. SOEK nazadnje pri predlogu 16. člena predlaga brisanje 5. odstavka, saj je vsebina urejena že v 3. odstavku 196. člena ZEKom-2.*

Agencija pojasnjuje, da je predlog Splošnega akta pripravila v luči ZEKom-2 in EECC (prim. šesti odstavek 106. člena EECC in prvi odstavek 196. člena ZEKom-2). Agencija meni, da je z vidika spodbujanja ureditve „vse na enem mestu“, ki končnim uporabnikom omogoča nemoteno zamenjavo, sicer smiselno, da postopek zamenjave vodi sprejemni izvajalec, saj sta v skladu s 196. členom ZEKom-2 izvajalca dolžna sodelovati, vendar bo Agencija upoštevala predlog SOEK, da informacije o stroških in storitvah, na katere postopek zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta oziroma prenosa številke vpliva, posreduje končnemu uporabniku prenosni izvajalec.

Z vidika končnega uporabnika je datum fizičnega preklopa storitve, v pogodbi o zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta bistvenega pomena, saj mora končni uporabnik vedeti, kako dolgo bo še moral plačevati naročnino prenosnemu izvajalcu dostopa do interneta, poleg tega je končni uporabniku upravičen do nadomestila v primeru, da se fizični prekop storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjen datum. Določitev roka za priklop storitev zmanjšuje tveganje, da bi končni uporabnik v vmesnem obdobju ostal povsem brez storitev. Upošteva dejstvo, da je fizični prekop odvisen od več dejavnikov, ki jih ob podpisu pogodbe ni mogoče predvideti, je agencija upoštevala predlog SOEK in bo popravila dikcijo, da mora namesto točnega datuma fizičnega preklopa sprejemni izvajalec v pogodbi navesti časovni okvir, v katerem se mora fizični prekop izvesti. Skladno z določili ZEKom-2 pa mora sprejemni izvajalec zagotoviti, da se storitev dostopa do interneta začne izvajati v najkrajšem možnem času na datum in v časovnem okviru, kot je izrecno dogovorjen s končnim uporabnikom.



Agencija glede predloga za brisanje 5. odstavka 16. člena predloga Splošnega akta odgovarja, da obravnavane določbe Splošnega akta, napolnjujejo oziroma konkretizirajo splošnejše zakonske določbe in ne gre zgolj za prepis zakona ali drugačno urejanje.

*SOEK k 17. členu predloga Splošnega akta pripominja, da pojem »zlorabe« ni opredeljen in ni jasno ali primeri nespoštovanj obveznosti spadajo med zlorabe – samoumevno to vsekakor ni, je pa to pomembno razlikovati, ker je predvidena kazen za nespoštovanja (nedefiniranih) obveznosti precej visoka.*

Agencija odgovarja, da ZEKom-2 v 6. odstavku 196. člena agenciji v zvezi s tem nalaga zgolj, da s splošnim aktom podrobneje uredi »višino oziroma način izračuna nadomestil«, ne pa tudi primerov, ko je izvajalec nadomestilo dolžan izplačati. Tovrstne primere pa sicer določa ZEKom-2 (prim. 4. odstavek 196. člena).

*SEOK predlaga preoblikovanje besedil 1., 4., 5. in 6. odstavka predloga 17. člena.*

Agencija predlogu za spremembo prvega odstavka 17. člena ne more slediti, saj gre za zakonsko dikcijo.

Bo pa agencija sledila predlaganim spremembam 4., 5. in 6. odstavka 17. člena, razen v delu 4. odstavka 17. člena, kjer se kot možen vzrok za zamudo pojavlja razlog na strani upravljalca centralne zbirke podatkov prenesenih števil, saj so nadomestila iz tega člena izključno strošek prenosnega ali sprejemnega izvajalca in ne tretjih oseb.

*SOEK ugotavlja, da je v obrazcu predvidena nova rubrika, ki naj jo izpolni imetnik mobilne številke, ki želi prenos k drugemu operaterju – »Zahteva za povračilo dobroimetja«, kar se zdi problematično iz več vidikov in predlagamo, da se iz obrazca v Prilogi 1 črta nova rubrika.*

Agencija pojasnjuje, da je bil obrazec pripravljen v skladu s 6. odstavkom 106. EECC, vendar bo po ponovni preučitvi ZEKom-2 upoštevala pripombo SOEK. Iz petega odstavka 196. člena ZEKom-2 namreč izhaja, da se povračilo morebitnega preostalega dobroimetja zahteva od prenosnega izvajalca. Priloga bo zato popravljena v skladu s pripombo SOEK.

Ob tem agencija operaterjem priporoča, da v svojih splošnih pogojih uredijo postopek vračila, ki ga mora glede na 5. odstavek 196. člena urediti prenosni izvajalec. Postopek vračila dobroimetja morajo operaterji opredeliti v svojih splošnimi pogojih in izoblikovati ustrezne obrazce.

*SOEK pri predlogu Obrazca 2 opozarja, da je pri novi rubriki (podpisani uveljavljam odstopno upravičenje iz 192. člena), ni jasno, kaj je njen namen in smisel. SOEK predlaga, da agencija pojasni namen nove rubrike ter jo če ni potrebna, izbriše.*



Agencija zavrača pomisleke SOEK in pojasnjuje, da tretji odstavek 196. ZEKom-2 določa, da se pogodba med naročnikom in prenosnim izvajalcem po uspešno izvedenem prenosu, samodejno šteje za razvezano. Zahtevo za prenos pa se sproži pri sprejemnem izvajalcu (prim. 1. odstavek 196. člena ZEKom-1). Komunikacija med prenosnim izvajalcem in končnim uporabnikom torej za prenehanje veljavnosti ni predvidena. Po drugi strani pa 192. člen ZEKom-2 naročnikom daje upravičenje, da v primeru spremembe pogodbenih pogojev odstopijo od naročniške pogodbe. Predlagana rubrika v Prilogi II tako omogoča naročnikom uveljavljanje odstopnega upravičenja, ki jim pripada v primeru iz 192. člena ZEKom-2.

*Agencija je prejela tudi različne pripombe oziroma predloge glede četrtega odstavka 15. člena Splošnega akta oziroma stroškov prenosa števil, ki si jih medsebojno zaračunavajo izvajalci storitev. A1 Slovenija, d. d. predlaga stroškovno ceno 0,3 EUR, Telemach d.o.o. se do višine ni opredelil, Telekom Slovenije, d.d. predlaga 4,5 EUR, T-2 d.o.o. opozarja, da je predlagana višina stroška prenosa števil previsoka in arbitrarno določena, kot primer pa izpostavlja primer nizozemskega regulatorja, ki je izračunal ceno 0,53 EUR. Operaterji v okviru predloga 15. člena Splošnega akta dodatno še v primeru prenosa več števil hkrati predlagajo omejitev višine skupnega zneska, in sicer A1 Slovenija, d. d. predlaga 20 EUR, Telemach d.o.o. predlaga 100 EUR za prenos 40 števil, T-2 d.o.o. pa predlaga, da se višina stroška omeji na 40 kratnik stroška prenosa posamezne številke.*

Agencija je preučila pripombe in predloge operaterjev glede 15. člena predloga Splošnega akta in ugotavlja, da so predlogi neusklajeni ter nasprotujoči si do te mere, da jih agencija ne more upoštevati. Pri tem pojasnjuje, da si je prizadevala sodelovati pri oblikovanju skupnih pravil in predvidljivih regulativnih pristopov. V tem smislu je pregledala obstoječe razmere na evropskem trgu prenosljivosti števil in na več skupnih sestankih z operaterji pledirala za medsebojno uskladitev višine cen, ki si jih v zvezi s prenosljivosti števil med seboj zaračunavajo izvajalci storitev. Ker so izvajalci storitev najbolj seznanjeni s (svojimi) stroški, ki naj bi si jih medsebojno zaračunavali, je pričakovala konstruktivne in konkretne rešitve. Ob upoštevanju informacij s sestankov z operaterji, pa je agencija s predlogom 4. odstavka 15. člena Splošnega akta poskušala še dodatno spodbuditi, da se med deležniki izoblikuje konsenz o ustrezni in predvidljivi ceni.

Glede na neusklajenost izvajalcev storitev in ZEKom-2 (prim. 6. odstavek 195. člena), ki agenciji ne nalaga, da bi morala v splošnem aktu določiti cene v zvezi s prenosljivostjo števil, pa bo agencija zadnji stavek 4. odstavka 15. člena Splošnega akta črtala. Ob tem pa opozarja na določilo ZEKom-2, da je zagotavljanje prenosljivosti števil strošek izvajalca in, da se pri postopku prenosa uporabniku ne zaračunajo nobeni neposredni stroški. Agencija poudarja, da morajo biti cene, ki si jih v zvezi s prenosljivostjo števil med seboj zaračunavajo izvajalci storitev, stroškovno naravnane. Agencija priporoča, da so cene čimbolj poenotene. Obenem agencija dodatno pojasnjuje, da agencije ZEKom-2 ne zavezuje, da s Splošnim aktom uredi omejitev višine stroška pri prenosu več števil hkrati in zato predloga operaterjev ne bo upoštevala.



# AKOS

*Telemach d.o.o. in T-2 d.o.o. predlagata, da strošek prenosa številke zajema morebitne stroške aktivacije neaktivne številke, v kolikor se številko aktivira v primeru izpolnjevanja pogojev iz 7. odstavka 195. člena ZEKom–2. A1 Slovenija, d. d. predlaga, da ne glede na to, da v primeru, ko je prenos večjega števila števil posledica postopkov javnega naročanja, skladno z zakonom, ki ureja javno naročanje, prenos števil v celoti brezplačen. Kot podrobneje pojasnjeno zgoraj, Splošni akt ne ureja stroškov prenosa številke, ki si jih med seboj zaračunavajo izvajalci storitev, zato podane pripombe ni bilo mogoče upoštevati.*

Agencija opozarja, da je prenos številke za končnega uporabnika brezplačen, kar se nanaša tudi na morebitne stroške aktivacije neaktivne številke, v kolikor se številko aktivira v primeru izpolnjevanja pogojev iz 7. odstavka 195. člena ZEKom–2.