

Na podlagi četrtega odstavka 232. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-1O), izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

Priporočilo
o ravnanju operaterjev v primeru neutemeljenih ali nerazumnih zahtev za operaterski dostop

I.
Namen priporočila

V okviru regulacije določenega upoštevne trga agencija na podlagi IX. poglavja Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-1O, v nadaljevanju: zakon) določi operaterja s pomembno tržno močjo, pri čemer mu lahko, skladno s četrtem odstavkom 130. člena določi obveznost medomrežnega povezovanja ter skladno s 152. in 153. členom zakona, naloži tudi obveznost dopustitve operaterskega dostopa do komunikacijskih objektov in določenih omrežnih zmogljivosti in njihove uporabe (v nadaljevanju: operaterski dostop). Operater s pomembno tržno močjo, ki mu je taka obveznost naložena, je na razumno zahtevo drugega operaterja z njim dolžan skleniti pogodbo in mu zagotoviti medomrežno povezovanje oziroma operaterski dostop, že odobrenega medomrežnega povezovanja oziroma operaterskega dostopa pa ne sme zavrniti. Taka obveznost po mnenju agencije predstavlja kontrahirno dolžnost zadevnega operaterja.

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. Načelo vestnosti in poštenja pa pomeni predvsem dolžnost pogodbenih strank, da druga do druge ravnajo lojalno, da se vzajemno obveščajo o vseh dogodkih in dejstvih, ki so zanje pomembna, se vzajemno varujejo in sodelujejo pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti ter ravnajo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji.

V pogodbenih razmerjih se operaterji s pomembno tržno močjo srečujejo s problemom plačilne nediscipline operaterjev, katerim so dolžni skladno z regulatorno odločbo zagotavljati operaterski dostop. V okviru reševanja problematike (ne)plačevanja storitev medomrežnega povezovanja oziroma operaterskega dostopa se lahko zgodi, da zahteva za operaterski dostop ne bo izpolnjevala pogoja utemeljenosti iz prvega odstavka 152. člena oziroma razumnosti iz prvega odstavka 153. člena zakona. Agencija želi zato s tem Priporočilom podati smernice o ravnanjih operaterja s pomembno tržno močjo v primeru neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti operaterjev oziroma pri neutemeljenih oziroma nerazumnih zahtevah operaterjev za omrežno povezovanje oziroma operaterski dostop.

To Priporočilo upošteva načeli sorazmernosti in varstva končnih uporabnikov. Določila tega Priporočila se nanašajo na operaterje s pomembno tržno močjo in operaterje, ki so dolžniki operaterjem s pomembno tržno močjo (v nadaljevanju: operater dolžnik). Določila tega Priporočila se nanašajo le na ravnanja v primeru neplačil nespornih in zapadlih obveznosti iz pogodb, na podlagi katerih operater s pomembno tržno močjo operaterjem dolžnikom zagotavlja medomrežno povezovanje oziroma operaterski dostop iz 130., 152. in 153. člena zakona.

Priporočilo v ničemer ne vpliva na pravne postopke, ki so operaterjem na razpolago, in ne posega v pravice operaterjev, ki jih imajo ti v skladu z veljavno zakonodajo.

To Priporočilo ni splošni akt agencije in ni zavezujoče narave.

II. Uporabljeni izrazi

1. Agencija je neodvisen regulativni organ, katere pristojnosti, organizacijo in delovanje določa zakon.
2. Operaterski dostop je dostop, definiran v 52. točki prvega odstavka 3. člena zakona, ki se nanaša na dostop do komunikacijskih objektov skladno s 152. členom zakona ali dostop do določenih omrežnih zmogljivosti in njihove uporabe skladno s 153. členom zakona, vključno s storitvijo medomrežnega povezovanja skladno s 130. členom zakona.
3. Pogodba oziroma pogodba o operaterskem dostopu je medsebojni sporazum o tehnični in komercialni ureditvi dostopa ali medomrežnega povezovanja, ki ga sklenejo operaterji z operaterjem s pomembno tržno močjo.
4. Operater s pomembno tržno močjo je operater, ki ga je agencija z odločbo določila za operaterja s pomembno tržno močjo na določenem upoštevem trgu.
5. Operater dolжник je operater, ki ni plačal zapadlih in nespornih obveznosti iz pogodb, sklenjenih z operaterjem s pomembno tržno močjo ali operater, ki na utemeljen poziv operaterja s pomembno tržno močjo ni v roku posredoval ustreznih zavarovanj obveznosti po pogodbi.
6. Nesporen račun ali del računa je račun ali del računa, pri katerem količina, kakovost ali cene storitev operaterskega dostopa niso bile reklamirane upravičeno in argumentirano skladno z določili tega Priporočila. Kot nesporna cena se šteje cena, določena neposredno z dokončno regulatorno odločbo, ali cena o kateri je bilo odločeno v medoperaterskem sporu ali v nadzornem postopku z dokončno odločbo agencije. Kot nesporni del računa, ki ni cenovne narave, se šteje tudi račun ali njegova posamična postavka, o kateri je bilo odločeno z odločbo agencije.
7. Ustrezen odziv operaterja dolžnika na zapadle obveznosti je plačilo nespornih zapadlih obveznosti ali predložitev dogovorjenega zavarovanja za nesporne zapadle obveznosti ali predložitev načrta poplačil nespornih zapadlih obveznosti, s katerim se operater s pomembno tržno močjo strinja.
8. Zavarovanje obveznosti po pogodbi je splošno zavarovanje posla, ki ga mora operater predložiti ob sklenitvi pogodbe in ga v času trajanja operaterskega dostopa ustrezno obnavljati.
9. Utemeljen poziv za zavarovanje obveznosti po pogodbi je poziv, ki ga operater s pomembno tržno močjo posreduje operaterju dolžniku v primeru, ko je predhodno zavarovanje obveznosti po pogodbi poteklo, ali če je operater s pomembno tržno močjo

zavarovanje obveznosti po pogodbi vnovčil ali v primeru, da sprememba zavarovanja obveznosti po pogodbi izhaja iz spremenjene bonitetne ocene operaterja ali če operater dolžnik zavarovanja obveznosti po pogodbi še ni predložil.

10. Ostali izrazi imajo enak pomen kot v zakonu, če iz besedila priporočila ne izhaja drugače.

III.

Nerazumne ali neutemeljene zahteve za zagotavljanje operaterskega dostopa

Operater s pomembno tržno močjo ni dolžan ugoditi nerazumnim ali neutemeljenim zahtevam za dopustitev operaterskega dostopa, kakor tudi ni dolžan nadalje zagotavljati storitev operaterskega dostopa operaterju dolžniku pod nerazumnimi ali neutemeljenimi pogoji.

Zahteva za zagotavljanje operaterskega dostopa šteje za nerazumno in neutemeljeno, če operater dolžnik:

- ni poravnal svoje zapadle obveznosti po nespornem računu ali nespornem delu računa, niti je ni poravnal v roku iz pisnega opomina, ki naj ne bo krajši od 15 dni ali
- ni poravnal svoje zapadle obveznosti po nespornem računu ali nespornem delu računa in opominu, zaradi česar je operater s pomembno tržno močjo unovčil pogodbeno dogovorjeno zavarovanje, operater dolžnik pa na pisno zahtevo operaterja s pomembno tržno močjo in v roku, ki naj ne bo krajši od 15 dni, ni predložil novega zavarovanja ali
- v postavljenem roku, ki naj ne bo krajši od 15 dni, ni predložil ustreznih zavarovanj obveznosti po pogodbi.

Operater s pomembno tržno močjo naj glede zagotavljanja posameznih storitev operaterskega dostopa, v primeru zapadlih terjatev glede katerih se operater dolžnik ni ustrezno odzval, ravna v skladu s V. točko tega Priporočila.

IV.

Vsebina reklamacij

Operater dolžnik sme podati reklamacije zoper izstavljene račune za opravljene storitve operaterskega dostopa v skladu z načelom vestnosti in poštenja ter dobro poslovno prakso in sicer na način, da je iz reklamacije jasno razviden reklamacijski razlog z vsemi ustreznimi dokazili in tudi nesporen del računa. V nasprotnem primeru se šteje, da podaja reklamacijo z namenom izogibanja svoji plačilni obveznosti.

Kadar se operater dolžnik ne strinja z izstavljenim računom ali delom računa, operaterju s pomembno tržno močjo pošlje pisno reklamacijo, v kateri vsaj:

- določno navede, s katerimi postavkami na izstavljenem računu se ne strinja,
- obrazloži razloge, zakaj se z njimi ne strinja,
- priloži dokazila za svoje navedbe in
- predlaga ustrezno rešitev nastale situacije.

Agencija priporoča, da naj bo rok za vložitev reklamacij 15 dni od prejema računa, razen če se operaterja sporazumeta drugače. Po preteku roka za reklamacijo, je reklamacija na podlagi tega Priporočila neupravičena in se šteje, da je račun nesporen.

V.

Ravnanja operaterja s pomembno tržno močjo

V skrbi za dobrobit končnih uporabnikov, ki so lahko neposredno prizadeti v primeru zavrnitve že odobrenega operaterskega dostopa, agencija priporoča, da obe pogodbeni stranki izpolnjujeta svoje pogodbene obveznosti in se na ta način trudita obdržati pogodbo v veljavi. Če sporazumne rešitve ni mogoče doseči in gre hkrati za nerazumno ali neutemeljeno zahtevo za dopustitev operaterskega dostopa iz III. točke tega Priporočila, lahko operater s pomembno tržno močjo:

- zmanjša odzivnost podpornih zmogljivosti, ki so potrebne za zagotavljanje storitev (npr. upočasnji priključevanje novih naročnikov ali odpravljanje napak), če se po 15 dneh od izteka roka iz opomina ali postavljenega roka za izpolnitev zapadlih obveznosti operater dolžnik ne odzove ustrezno, oziroma če operater dolžnik ne predloži ustreznega zavarovanja po pogodbi, skladno z drugo in tretjo alinejo drugega odstavka III. točke Priporočila;
- poleg ukrepov iz prejšnje alineje, zavrne vsako zahtevano razširitev ali povečanje obstoječih pogodbenih storitev (npr. ne priključuje novih naročnikov, ne odobri zahteve za povečanje prenosnih kapacitet omrežja ipd.) po 30 dneh od izteka roka iz opomina ali postavljenega roka za izpolnitev zapadlih nespornih obveznosti, če se operater dolžnik ne odzove ustrezno na zapadle obveznosti, oziroma če operater dolžnik ne predloži ustreznega zavarovanja po pogodbi, skladno z drugo in tretjo alinejo drugega odstavka III. točke Priporočila;
- dokončno preneha z zagotavljanjem storitev operaterskega dostopa po 45 dneh od izteka roka iz opomina ali postavljenega roka za izpolnitev svojih zapadlih nespornih obveznosti, če se operater dolžnik ne odzove ustrezno. Dokončno prenehanje zagotavljanja storitev zgolj zaradi nepredložitve ustreznega zavarovanja po pogodbi ni upravičeno.

VI.

Obveščanje o nameravanih ravnanjih operaterja s pomembno tržno močjo

Operater s pomembno tržno močjo o nameravanih ravnanjih zoper operaterja dolžnika pravočasno, vendar ne kasneje kot 15 dni pred iztekom rokov iz III. točke tega priporočila, obvesti operaterja dolžnika in agencijo.

Obvestilo iz prejšnjega odstavka naj vsebuje vsaj naslednje elemente:

- rok za uvedbo posameznega ukrepa iz prejšnje točke;
- navedbo javnih komunikacijskih storitev in obseg njihovega delovanja, ki jih bo operater s pomembno tržno močjo po uveljavitvi posameznega ukrepa iz prejšnje točke še zagotavljal operaterju dolžniku.

Operater s pomembno tržno močjo obvestilu agenciji priloži dokumentacijo, iz katere je jasno in nedvoumno razvidno, da gre za primer nerazumne zahteve iz III. točke Priporočila in da je napovedani ukrep upravičen, sorazmeren in razumen.

Operater s pomembno tržno močjo obvesti operaterja dolžnika in agencijo o uvedbi in o odpravi posameznega ukrepa na dan uveljavitve.

Agencija trditve operaterja s pomembno tržno močjo lahko preveri pri operaterju dolžniku.

VII. Varstvo končnih uporabnikov

Agencija priporoča, da pred prenehanjem zagotavljanja določenih storitev operaterskega dostopa operaterju dolžniku v skladu s V. točko tega Priporočila, operater s pomembno tržno močjo zagotovi čimbolj nemoteno izvajanje storitev za končne uporabnike.

Za zagotovitev varstva končnih uporabnikov naj operater dolžnik:

- obvesti svoje končne uporabnike na način, kot je določen v naročniški pogodbi in preko svoje spletne strani na hitro in enostavno dostopnem ter jasno razvidnem mestu oziroma na način, kot velja za okvare omrežja o prenehanju zagotavljanja elektronskih komunikacijskih storitev in o posledicah, ki jih bo to imelo za njih;
- zagotovi svojim končnim uporabnikom preko svoje službe za pomoč uporabnikom vse potrebne informacije v zvezi z informacijami iz prejšnje alineje;
- zagotovi vse potrebne informacije in ukrepe za olajšanje prehoda končnih uporabnikov, ki to zahtevajo, k drugim operaterjem;
- zagotovi vse potrebne informacije o možnostih pri poravnavi odprtih obveznosti med operaterjem dolžnikom in končnim uporabnikom (npr. informacije o poravnavi obveznosti končnega uporabnika zaradi obročnih nakupov).

Agencija priporoča, da v primeru dokončnega prenehanja zagotavljanja storitev operaterskega dostopa operater dolžnik odpove naročniške pogodbe, in sicer brez kakršnih koli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil). Glede terminalske opreme agencija priporoča, da operater dolžnik naročnikom omogoči upravičenja, ki jih zakon predvideva za primer spremembe pogodbenih pogojev. V primeru nakupa terminalske opreme agencija priporoča, da operater dolžnik kljub odpovedi naročniške pogodbe naročnikom omogoči nadaljnje obročno odplačevanje opreme pod pogodbenimi pogoji.

Operater s pomembno tržno močjo naj po prenehanju zagotavljanja storitev operaterskega dostopa operaterju dolžniku njegovim končnim uporabnikom zagotovi vsaj opravljanje storitev klica v sili, če je to možno.

VIII. Mirovanje pogodbenih obveznosti

Operater s pomembno tržno močjo naj zaradi varstva končnih uporabnikov ne preneha zagotavljati storitev operaterskega dostopa operaterju dolžniku pred potekom najmanj 15 dnevne roka od posredovanja obvestila operaterju dolžniku in agenciji o nameravanem prenehanju zagotavljanja storitev v skladu s VI. točko tega Priporočila.

IX.
Izvajanje Priporočila

To Priporočilo se nanaša le na nesporne in zapadle obveznosti iz pogodb o operaterskem dostopu.

X.
Prehodne in končne določbe

To priporočilo prične veljati naslednji dan po objavi na spletni strani agencije. Na reguliranih trgih se začne uporabljati z dnem dokončnosti regulatornih odločb za posamezne trge, ki se sklicujejo na to Priporočilo.

Z dnem uveljavitve tega Priporočila preneha veljati Priporočilo o ravnanju operaterjev v primeru nerazumnih zahtev za operaterski dostop, št. 0073-23/2013/14 z dne 24. junija 2013.

Št. 0073-2/2024/3
Ljubljana, dne

mag. Marko Mišmaš
direktor