



**AKOS**

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

38243-4/2019/10

## **UNIVERZALNA STORITEV**

# **ANALIZA STORITEV ZAGOTAVLJANJA IN DOSTOPA DO UNIVERZALNEGA IMENIKA IN SLUŽBE ZA DAJANJE INFORMACIJ O NAROČNIKIH**

## **DOKUMENT ZA JAVNO RAZPRAVO**

Ljubljana, maj 2019



## Kazalo vsebine

Opredelitev uporabljenih izrazov v analizi.....	3
1. Pravna podlaga .....	4
1.1 Univerzalna storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih.....	4
1.2 Imenovanje izvajalca univerzalne storitve.....	6
1.3 Spremembe evropske zakonodaje .....	7
2. Analiza izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe .....	8
3. Pregled izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v državah EU .....	20
4. Analiza obstoja obsega storitev .....	21
5. Predlogi glede nadaljnega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve.....	24
5.1 <b>PREDLOG A:</b> Ohranitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji) .....	25
5.2 <b>PREDLOG B:</b> Ohranitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 24:00 do 5:00) v treh zaporednih mesecih pade pod prag 20 klicev na uro, izvajalec lahko po predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje te storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika .....	28
5.2 <b>PREDLOG C:</b> Vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika službe v Republiki Sloveniji se ne določi) in ne vključitev izvajanja storitev univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi).....	30
5.3 <b>PREDLOG D:</b> Ne vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi).....	31
Kratice .....	33

## Opredelitev uporabljenih izrazov v analizi

**Izvajalec storitve** je fizična ali pravna oseba, ki izvaja javno dostopno elektronsko komunikacijsko storitev ali je obvestila pristojni regulativni organ o nameravanem izvajanju javno dostopne elektronske komunikacijske storitve.

**Izvajalec ali izvajalka univerzalne storitve** (v nadaljnjem besedilu: izvajalec) je fizična ali pravna oseba, ki izvaja univerzalno storitev ali njen del.

**Javno komunikacijsko omrežje** je elektronsko komunikacijsko omrežje, ki se v celoti ali pretežno uporablja za zagotavljanje elektronskih komunikacijskih storitev dostopnih javnosti, ki omogočajo prenos informacij med omrežnimi priključnimi točkami.

**Končni uporabnik ali končna uporabnica** (v nadaljnjem besedilu: končni uporabnik) je uporabnik, ki ne zagotavlja javnih komunikacijskih omrežij ali javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev.

**Naročnik** je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev.

**Neto stroški zagotavljanja univerzalne storitve** se izračunajo kot razlika med neto stroški izbranega izvajalca, če deluje z obveznostmi izvajanja univerzalne storitve in če deluje brez teh obveznosti, pri tem pa se upošteva koristi, ki jih ima z izvajanjem univerzalne storitve, vključno z nematerialnimi koristmi. Agencija v splošnem aktu podrobneje predpiše način izračuna neto stroškov in nematerialne koristi, ki se upoštevajo pri izračunu neto stroškov zagotavljanja univerzalne storitve. Pri tem mora upoštevati opredeljena izhodišča, navedena v zakonodaji EU, ki urejajo univerzalno storitev.

**Potrošnik ali potrošnica** (v nadaljnjem besedilu: potrošnik) je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.

**Univerzalna storitev** je najmanjši nabor storitev določene kakovosti, ki je dostopen vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni ne glede na njihovo geografsko lego.

**Uporabnik ali uporabnica** (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve.

**Zakonik** je Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega Parlamenta in Sveta o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (Uradni list EU št. 321, z dne 17.12.2018).

Ostali termini imajo enak pomen kot v ZEKom-1, če iz besedila analize ne izhaja drugače.



## 1. Pravna podlaga

### 1.1 Univerzalna storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih

Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS; št. 109/2012, 110/2013, 40/2014 - ZIN-B, 54/2014 - odl. US, 81/2015 in 40/2017; v nadaljnjem besedilu: ZEKom-1) v prvem odstavku 115. člena definira univerzalno storitev kot najmanjši nabor storitev določene kakovosti, ki je dostopen vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni ne glede na njihovo geografsko lego. V drugem odstavku istega člena nadalje definira najmanjši nabor storitev, ki sodijo v univerzalno storitev. Tretja točka navedenega minimalnega nabora uvršča med univerzalne storitve tudi: **zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih**<sup>1</sup> (v nadaljnjem besedilu: imeniška služba) v skladu s 116. členom ZEKom-1.

Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (v nadaljevanju: Splošni akt)<sup>2</sup>, skladno s 123. členom ZEKom-1, tudi glede izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, podrobno določa kakovost univerzalne storitve, parametre kakovosti, njihove mejne vrednosti in metode merjenja obravnavanih parametrov in tudi vsebino, obliko, način in pogostost objave podatkov o kakovosti univerzalne storitve. Pomembnejši poudarek Splošnega akta je, da v 5. členu izvajalcu univerzalne imeniške službe nalaga, da ta služba deluje nemoteno 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

Glede zagotavljanja ukrepov za končne uporabnike invalide ZEKom-1 v 5. točki drugega odstavka 115. člena navaja, da jih določi vlada na usklajen predlog ministra, pristojnega za elektronske komunikacije in ministra, pristojnega za invalide. Te morajo uporabnikom invalidom omogočiti enakovredno uporabo in dostop do storitev, kot drugim uporabnikom. Vlada Republike Slovenije je 30.5.2014 izdala Uredbo o ukrepih za končne uporabnike invalide (v nadaljevanju: Uredba)<sup>3</sup>, z veljavnostjo od 14.6.2014. Navedena Uredba v zvezi s storitvami iz nabora univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe zahteva, da slepim in slabovidnim uporabnikom invalidom izvajalec te univerzalne storitve omogoči, dostop do podatkov iz univerzalnega imenika v govorni obliki na posebni številki in da jim je na tej številki zagotovljena tudi pomoč pri posredovanju klicev. Klici na to posebno številko morajo biti za slepe in slabovidne končne uporabnike brezplačni<sup>4</sup>. Naslednja zahteva v zvezi s predmetno univerzalno storitvijo zahteva od izvajalca te univerzalne storitve, da omogoči, da so gluhemu ali naglušnemu končnemu uporabniku invalidu na posebni številki dostopni podatki o naročnikih iz univerzalnega imenika s prenosom zapisanega besedila na terminal končnega uporabnika invalida, pri čemer definira tudi pogoje glede terminalov in priključnih točk, ki se pri tem uporabijo<sup>5</sup>. Nadalje zahteva tudi<sup>6</sup>, da mora gluhi ali

<sup>1</sup> Termin naročnik se v pričujočem dokumentu uporablja skladno z definicijo iz 34. točke 3. člena ZEKom-1, ki navaja: »Naročnik ali naročnica (v nadaljnjem besedilu: naročnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev«.

<sup>2</sup> Uradni list RS, številka 27/2018, z dne 20.4.2018.

<sup>3</sup> Uradni list RS, številka 38/2014, z dne 30.5.2014.

<sup>4</sup> 6. člen Uredbe.

<sup>5</sup> Prvi odstavek 7. člena Uredbe.

<sup>6</sup> Drugi odstavek 7. člena Uredbe.



naglušni končni uporabniku invalid na poslano poizvedbo v besedilni obliki dobiti odgovor v prej opisani obliki v skladu s parametri kakovosti iz Splošnega akta, ki ga izda Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija).

Podrobneje ureja pogoje izvajanja ter obseg storitev univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe 116. člen ZEKom-1, ki v prvem odstavku določa, da mora univerzalni imenik vsebovati najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena ZEKom-1, ki so:

1. osebno ime oziroma firma naročnika in njena organizacijska oblika,
2. naslov naročnika,
3. naročniška številka in drugi elementi oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika,
4. na željo naročnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov (npr. IM-naslov) ali njegov e-naslov,

116. člen določa tudi, da morajo do univerzalne imeniške službe imeti dostop vsi končni uporabniki po dostopni ceni. Nadalje isti člen določa tudi, da je treba podatke v univerzalnem imeniku redno osveževati za vsako izdajo, pri imeniški službi pa najmanj enkrat mesečno. 116. člen tudi od izvajalca zahteva, da podatkov od različnih izvajalcev javnih telekomunikacijskih storitev, to je operaterjev, ne obravnava različno ter da jim ne sme zaračunavati objave podatkov o njihovih naročnikih v univerzalnem imeniku in uporabe teh podatkov v univerzalni imeniški službi.

150. člen ZEKom-1 obravnava imenike iz vidika naročnikovih podatkov in zasebnosti ter določa pogoje obveščanja naročnikov o namenu imenika, daje naročnikom možnost izbire, ali naj bodo njihovi podatki vključeni v imenik, in če da, kateri, nadalje jim omogoča, da prepovejo uporabo njihovih osebnih podatkov za klice komercialnih in raziskovalnih namenov, vse navedeno pa mora imeti naročnik možnost storiti brez stroškov.

137. člen ZEKom-1 daje naročnikom pravico vpisa v univerzalni imenik ter dostop do univerzalne imeniške službe. Navedeni člen zahteva tudi, da morajo operaterji (vključno s preprodajalci njihovih storitev) dati ponudnikom imeniških storitev na voljo ustrezne informacije ter določa pogoje, agenciji pa daje možnost, da v primeru, ko bi bilo to potrebno, operaterjem, ki nadzorujejo dostop do končnih uporabnikom z odločbo naloži obveznosti in pogoje glede zagotavljanja imeniških storitev.

V zvezi z zgoraj navedenim členom tudi 3. točka prvega odstavka 129. člena ZEKom-1 zahteva, da mora naročniška pogodba v jasni, razumljivi in lahko dostopni obliki vsebovati najmanj tudi podatek o tem, da ima naročnik možnost izbire, ali bo svoje osebne podatke vključil v imenik, in zadevne podatke.

Splošno glede zagotavljanja univerzalne storitve (iz minimalnega nabora kot ga določa 115. člen), 117. člen določa, da mora biti univerzalna storitev na voljo vsem uporabnikom na ozemlju Republike Slovenije, agencija pa lahko imenuje enega ali več izvajalcev univerzalne storitve, kadar na podlagi analize stanja in predhodnega posvetovanja z zainteresirano javnostjo presodi, da je to za zagotavljanje univerzalne storitve na ozemlju Republike Slovenije potrebno. Za zagotavljanje različnih delov univerzalne storitve ali pokrivanje različnih delov ozemlja Republike Slovenije lahko agencija imenuje različne izvajalce univerzalne storitve. V kolikor agencija z analizo in po posvetovanju z zainteresirano javnostjo ugotovi, da izvajanje posameznega dela univerzalne storitve (ali pokrivanje



posameznega dela Republike Slovenije) ni treba imenovati izvajalca univerzalne storitve, mora v dvoletnih intervalih preverjati odsotnost oziroma prisotnost takšne potrebe.

## 1.2 Imenovanje izvajalca univerzalne storitve

Imenovanje izvajalca ali izvajalcev univerzalne storitve iz nabora določa 118. člen ZEKom-1, ki določa, da agencija določi izvajalca univerzalne storitve z odločbo za obdobje petih let z javnim razpisom, v kolikor ZEKom-1 ne določa drugače. Pri oblikovanju meril za izbiro izvajalca univerzalne storitve mora agencija upoštevati cilje zanesljivosti, kakovosti in stroškovne učinkovitosti izvajanja univerzalne storitve. V postopkih 118. člena ZEKom-1 pa mora upoštevati načela učinkovitosti, objektivnosti, preglednosti in prepovedi diskriminacije. V kolikor javni razpis ne uspe, agencija z odločbo določi tistega operaterja, ki ima na področju javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji pomembno tržno moč v skladu s prvim odstavkom 95. člena ZEKom-1. Če takšnega operaterja ni, pa za izvajalca univerzalne storitve določi operaterja, ki ima največ naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji, pri čemer upošteva načelo učinkovitosti, objektivnosti in preglednosti, postopek pa mora biti voden nediskriminatorno.

Skladno s šestim odstavkom 118. člena mora agencija najmanj 6 mesecev pred potekom veljavnosti odločb o izvajanju univerzalne storitve ugotoviti, ali je splošna dostopnost zmogljivosti in storitev, ki jih zajema univerzalna storitev takšna, da je treba ponovno določiti izvajalca univerzalne storitve, pri čemer upošteva mnenje zainteresirane javnosti.

Agencija je zadnji javni razpis za izvajanje predmetne storitve iz nabora univerzalne storitve izvedla septembra 2014<sup>7</sup>. S tem je pričela postopek izbire izvajalca oziroma izvajalcev univerzalne storitve. Navedeni javni razpis je v delu, ki se je nanašal na univerzalno storitev univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba, uspel. Na razpis se je prijavil en ponudnik, TSmedia, medijske vsebine in storitve d.o.o. (v nadaljevanju TSmedia). Ponudba je bila formalno in vsebinsko ustrezna, zato je bila skladno s pogoji razpisa za izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih za obdobje petih leti imenovana družba TSmedia. Družba je v celoti v lastništvu družbe Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju Telekom Slovenije)

Agencija je družbi TSmedia izdala odločbo številka 38243-6/2014/28 z dne 24.11.2014, veljavna z dnem 2.12.2014 (v nadaljevanju: odločba).

Skladno s pogoji javnega razpisa je TSmedia na ozemlju Republike Slovenije za obdobje 5 let od dokončnosti odločbe (od 2.12.2014) izvajalka univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, zagotavljanja in dostopa do univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih (univerzalne imeniške službe) ob dolžnosti izvajanja vseh tistih ukrepov za končne uporabnike-invalidne, ki so v zvezi s tem v skladu s podzakonskim aktom, ki ureja ukrepe za končne uporabnike-invalidne. Odločba nalaga opravljati univerzalno storitev na način in pod pogoji določenimi

---

<sup>7</sup> S sklepom o uvedbi javnega razpisa za določitev izvajalca univerzalne storitve, št. 38243-6/2014/2, z dne 22.9.2014, objavljenim v Ur. l. RS, št. 69/2014 z dne 26.9.2014

v X. poglavju ZEKom-1 in v podzakonskih aktih izdanih na podlagi tega zakona.

### 1.3 Spremembe evropske zakonodaje

Decembra 2018 je bila sprejeta Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega Parlamenta in Sveta o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: Zakonik<sup>8</sup>), ki bistveno posega tudi na področje univerzalne storitve, saj med drugim razveljavlja direktivo 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (v nadaljevanju: Direktiva o univerzalnih storitvah<sup>9</sup>), zadnjič spremenjeni z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbo (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji<sup>10</sup>.

Cilj normativnih sprememb je posodobitev zakonodaje s področja elektronskih komunikacij, pri čemer se poudarek seli k (1) cenovni dostopnosti širokopasovnih povezav in (2) dostopu do ustreznih storitev za potrošnike s posebnimi potrebami (84. in 85. člen Zakonika), medtem ko je povezljivost in fizična dostopnost storitev na celotnem ozemlju držav članic v večini primerov že dosežena. Državam članicam je pridržana tudi možnost, da po svoji presoji obdržijo obstoječe ukrepe na področju univerzalne storitve (87. člen Zakonika), v prilogi Zakonika pa so navedene tiste storitve, ki jih funkcionalna storitev dostopa do interneta lahko podpira.

Zakonik torej že velja, mora pa biti implementiran v nacionalno zakonodajo v roku dveh let od njegove objave, ki poteče decembra 2020<sup>11</sup>, ta datum pa sovпада s koncem prvega leta prihajajočega petletnega obdobja, ki velja za določitev izvajalca univerzalne storitve.

Storitev dostopa do imenika in imeniške službe je iz nabora univerzalnih storitev po novem izključena. Kot že rečeno, pa je državam članicam pridržana tudi možnost, da po svoji presoji obdržijo obstoječe ukrepe na področju univerzalne storitve (87. člen Zakonika).

---

<sup>8</sup> Uradni list EU št. 321, z dne 17.12.2018, str. 36–214

<sup>9</sup> Uradni list EU št. 108, z dne 24. 4. 2002, str. 51

<sup>10</sup> Uradni list EU št. 310, z dne 26. 11. 2015, str. 1

<sup>11</sup> Člen 124 Zakonika določa, da morajo države članice sprejeti in objaviti zakone in druge predpise, ki so potrebni za uskladitev s tem aktom, do 21. 12. 2020.



## 2. Analiza izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe

Družba TSmedia, kot izvajalka univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe, skladno z odločbo in določili tozadevnih zakonskih in podzakonskih aktov, navedenih v poglavju 1. predmetnega dokumenta, s strani izvajalcev javno dostopnih telefonskih storitev, zbira podatke o njihovih naročnikih za objavo v univerzalnem imeniku.

Postopke pridobivanja podatkov za vnos v bazo podatkov o naročnikih, pravila o urejanju podatkov o naročnikih, ki imajo sklenjeno naročniško razmerje pri izvajalcih javno dostopnih telefonskih storitev v Sloveniji, ter uporabnikov, ki pridobijo pisno soglasje naročnikov za objavo svojih podatkov in pravila pri urejanju podatkov, ki se uporabljajo za objavo v belih<sup>12</sup> in rumenih<sup>13</sup> straneh Telefonskega imenika Slovenije in univerzalni imeniški službi 1188, družba TSmedia določa s Pravilnikom o objavi podatkov telefonskih naročnikov v Telefonskem imeniku Slovenije in v univerzalni imeniški službi 1188<sup>14</sup> (v nadaljevanju: Pravilnik).

Kot je bilo že navedeno, so izvajalci javnih telefonskih storitev dolžni podati informacije o svojih naročnikih. Navedeni Pravilnik tako z natančnimi opredelitvami predstavlja obliko navedbe in definiranja razumnih zahtev in pogojev izvajalca za zagotavljanje javno dostopnih imeniških storitev in imenikov, vključno z univerzalno imeniško službo in univerzalnim imenikom. Poleg postopkov pridobivanja podatkov, njihove oblike, vsebine, urejanju in objavi, Pravilnik med drugim določa tudi, da se baza naročnikov (t.i. »CRPInfo<sup>15</sup>«) vzdržuje za potrebe:

- vsakokratnih izdaj edicij univerzalnega imenika - Telefonskega imenika Slovenije (v nadaljevanju: TIS) in
- za potrebe univerzalne imeniške službe 1188.

TSmedia izdaja TIS, ki izhaja v treh različicah: v knjižni obliki, na DVD-ju in v spletni izdaji. Poleg navedenega pa zagotavlja TSmedia informacije o naročnikih tudi preko številke 1188. Telefonska številka 1188 je univerzalna številka, dosegljiva iz vseh javnih telefonskih omrežij na območju Republike Slovenije in je namenjena za posredovanje informacij o telefonskih številkah naročnikov v Sloveniji, o pozivnih številkah, naslovih naročnikov iz Slovenije, naročnikov na podlagi telefonske številke in poštne številke v Sloveniji. Pogoje za dostop do univerzalne imeniške službe 1188 na operaterskem nivoju TSmedia določa s Ponudbo operaterjem za neposredni dostop do priključne točke sistema TSmedia in klice na številke univerzalne imeniške službe (v nadaljevanju: Ponudba). Ponudba predstavlja v obliki referenčen ponudbe možnosti in pogoje neposrednega dostopa do številke univerzalne imeniške službe družbe TSmedia, ki ni operater omrežja ampak operater storitev

<sup>12</sup> Pravilnik o objavi podatkov telefonskih naročnikov v Telefonskem imeniku Slovenije in v univerzalni imeniški službi 1188 določa, da so bele strani namenjene objavi seznama telefonskih naročnikov v skladu z ZEKom. V bele strani se vpisujejo uradni nazivi fizičnih in pravnih oseb.

<sup>13</sup> Pravilnik o objavi podatkov telefonskih naročnikov v Telefonskem imeniku Slovenije in v univerzalni imeniški službi 1188 določa, da se v Rumene strani vpisujejo podatki o naročnikih, ki opravljajo pridobitno ali nepridobitno dejavnost na območju Republike Slovenije.

<sup>14</sup> Pravilnik je dostopen na: <http://www.tsmedia.si/wp-content/uploads/2018/05/PRAVILNIK-O-OBJAVI-PODATKOV-TELEFONSKIH-NARO%C4%8CNIKOV-V-TELEFONSKEM-IMENIKU-SLOVENIJE-IN-V-UNIVERZALNI-IMENI%C5%A0KI-SLU%C5%BDBI-1188.pdf> (dostop na dan 7.1.2019).

<sup>15</sup> CRP - centralni repozitorij podatkov združuje in usklajuje vse podatke o pravnih in fizičnih osebah v informacijskih sistemih.





1188, 1180 in 080 1188. Ponudba opredeljuje način izvedbe neposrednega dostopa do priključne točke sistema za klice na številke univerzalne imeniške službe, ki jih TSmedia nudi operaterju. Ureja tudi temeljne pogoje (tako tehnične, kot komercialne) in razmerja med TSmedia in operaterjem. Sistem operaterskega dostopa omogoča dostop do naslednjih storitev:

- storitev 1188 – informacije o telefonskih številkah naročnikov na območju Slovenije, v govorni obliki, s klicem na 1188,
- storitev 1188Povezava – omogoča uporabnikom storitve 1188 možnost takojšnje povezave z iskano telefonsko številko ob klicu na 1188,
- storitev 1188 v obliki neodgovorjenega klica - omogoča možnost izpisa iskane telefonske številke kot neodgovorjenega klica na mobilnih in IP telefonih, ob klicu na 1188. Dodatna funkcionalnost s tem uporabnikom olajša klicanje in vnos števk v imenike terminalnih naprav,
- storitev 1180 – informacije o telefonskih številkah naročnikov v mednarodnem prometu, s klicem na 1180,
- storitev 080 1188 – storitev, ki invalidom, ki predložijo ustrezen dokument, omogoča brezplačen dostop na področju univerzalnih storitev. Na tej številki jim je zagotovljena tudi pomoč pri posredovanju klicev.

TSmedia ponuja tudi storitev 1188 SMS, ki sicer ni del univerzalne storitve (ni zahtevana v odločbi). Storitev omogoča, da kontaktne informacije o telefonskih naročnikih dobimo prek SMS sporočila z vpisom imena, priimka, opcijsko tudi naslova iskanega naročnika v SMS sporočilo, ki ga pošljemo na številko 1188. S povratnim SMS sporočilom z prejmemo podatke iskanega naročnika. Cena posameznega poslanega SMS na 1188 se obračuna po ceniku operaterja uporabnika, cena posredovanega sporočila uporabniku je 1,49 € (DDV je vključen v ceno).

V okviru tehničnih pogojev Ponudba definira tehnične zahteve za neposredni dostop posameznega operaterja do univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih TSmedia, priključno točko, vmesnike, signalizacijo in podobno, hkrati pa definira tudi komercialne pogoje, torej cene. Slednje predstavljajo enkratne stroške povezave operaterja s tehnično platformo TSmedia ter veleprodajne cene klicev uporabnikov operaterja na številki 1188 in 1180.



**Slika 1:** Veleprodajne cene klicev na univerzalni številko 1188 in 1180 v letu 2015

Številka univerzalne imeniške službe:	Posredovanje informacije univerzalne imeniške službe o:	Enota mere	Cena v EUR brez DDV	Cena v EUR z 22 % DDV
1180	številkah naročniških telefonov v tujini	klic	1,1327	1,3819
1188	naročnikov v Republiki Sloveniji	prva minuta	1,1327	1,3819
vsaka začeta dodatna minuta		0,6919*		0,8441

\*Prva minuta dolžine 60 sekund ali manj se ne glede na trajanje obračunajo po ceni 1,1327 € (brez DDV), vsaka začeta dodatna minuta pa se dodatno obračuna po ceni 0,6919€/minut (brez DDV). Obračunska enota je vsaka začeta minuta.

Vir: Ponudba, TSmedia, 2015<sup>16</sup>

Z odločbo o določitvi izvajalca predmetne univerzalne storitve je agencija v točki 1.h naložila obveznost zagotavljanja univerzalne storitve po stroškovnih cenah, ki temeljijo na učinkovitem zagotavljanju predmetne univerzalne storitve.

Zavezanec je julija 2015 agencijo obvestil o povišanju cen za storitve posredovanja informacij v mednarodnem prometu na številki 1180 ter prve in druge minute klica na univerzalno imeniško službo 1188 (kot razvidno iz slike 1) in navedel tudi vzroke in predpostavke povišanja cen.

Ker vzroki in predpostavke za dvig cen, ki jih je v obvestilu agenciji navedel zavezanec, niso bili dovolj utemeljeni, je agencija v skladu s svojimi pristojnostmi iz 221. člena ZEKom-1B po uradni dolžnosti proti zavezancu pričela postopek nadzora nad izpolnjevanjem obveznosti iz točke 1.h navedene odločbe.

Po preučitvi vseh dejstev in dokazov, zbranih v postopku, navedb zavezanca ter po pregledu in logični ter vsebinski presoji kalkulacije cene univerzalne imeniške službe po vseh strukturnih postavkah (vključno z izračunom agencije na podlagi posredovanih kalkulacijskih elementov zavezanca), upoštevanju vseh pojasnil, je agencija ugotovila, da je dvig cen univerzalne imeniške službe, kot ga je predlagal zavezanec, v celoti neutemeljen ter z odločbo določila, da cene za storitve posredovanja informacij v mednarodnem prometu na številki 1180 ter prve in druge minute klica na univerzalno imeniško službo 1188 brez vključenega DDV ne smejo presežati spodaj navedenih zneskov (slika 2) :

- cena klica na številko 1180: 0,8713 EUR
- cena prve minute klica na številko 1188: 0,8713 EUR
- cena druge minute klice na številko 1188: 0,5322 EUR

V skladu z zgoraj navedenim je izvajalec tudi prilagodil svoj cenik, kar je razvidno iz slike 2.

<sup>16</sup> <http://www.tsmedia.si/wp-content/uploads/2015/04/Ponudba-operaterjem-za-direktni-dostop-do-priključne-točke-sistema-TSmedia-za-klice-na-številke-univerzalne-imeniške-službe.pdf> , Dostop na dan 15.4.2019.



**Slika 2:** Veleprodajne cene klicev na univerzalni številko 1188 in 1180 v letih 2016-2018

Številka univerzalne imeniške službe:	Posredovanje informacije univerzalne imeniške službe o:	Enota mere	Cena v EUR brez DDV	Cena v EUR z 22 % DDV
1180	številkah naročniških telefonov v tujini	klic	0,8713	1,0630
1188	naročnikov v Republiki Sloveniji	prva minuta	0,8713	1,0630
vsaka začeta dodatna minuta		0,5322*		0,6493*

(vse cene so v EUR)

\*Prva minuta dolžine 60 sekund ali manj se ne glede na trajanje obračuna po ceni 0,8713 EUR (brez DDV), vsaka začeta dodatna minuta pa se dodatno obračuna po ceni 0,5322 EUR na minuto (brez DDV). Obračunska enota je vsaka začeta minuta.

Vir: Ponudba, TSmedia, 2016<sup>17</sup>

Navedene veleprodajne cene so stroškovne cene TSmedia za zagotavljanje storitev in so sestavljene iz stroškov opreme in vzdrževanja, stroškov dela, stroškov, ki jih predstavlja marketing, najem prostorov in drugih s storitvijo povezanih stroškov.

Na podlagi navedenega omogočajo operaterji javnih telefonskih storitev svojim uporabnikom dostop do imeniške službe 1188 (in tudi 1180), ki jo izvaja TSmedia. Kot je bilo pokazano zgoraj, ta operaterjem ponuja veleprodajno storitev in veleprodajne pogoje, maloprodajne pogoje, posebej v obliki cen dostopa do univerzalne imeniške službe svojim končnim uporabnikom pa oblikujejo posamezni operaterji. Na te pogoje (razen posredno z oblikovanjem veleprodajnih pogojev), izvajalec univerzalne storitve TSmedia nima neposrednega vpliva. V nadaljevanju je agencija najprej podrobneje preverila izvajanje univerzalne imeniške službe 1188 z vidika maloprodajnega dostopa na podlagi podatkov, ki jih je agencija za ta namen pridobila od TSmedia oziroma so javno dostopni. Zatem analiza obravnava še druge oblike dostopa do naročniških podatkov (tiskana oz. knjižna oblika TIS, TIS na DVD-ju in TIS na spletu oz. ITIS).

Maloprodajna cena klica na 1188 je odvisna od izbranega operaterja, ki ponuja telefonske storitve končnemu uporabniku. Cena prve minute klica in cena vsake naslednje minute klica je praviloma različna. TSmedia objavlja povezave do cenikov ponudnikov storitev, operaterjev na spletni strani: <https://www.1188.si/#aq-block-33>. Pregled maloprodajnih cen po posameznih ponudnik storitev je sledeč (operaterji so razvrščeni po abecedi).

17

[http://www.tsmedia.si/wp-content/uploads/2016/02/Ponudba-operaterjem-2016\\_za-objavo18022016.pdf](http://www.tsmedia.si/wp-content/uploads/2016/02/Ponudba-operaterjem-2016_za-objavo18022016.pdf) Dostop na dan 15.4.2019.



**Tabela 1:** Maloprodajne cene klicev v Evrih na 1188 in 1180 z vključenim DDV<sup>18</sup>

Maloprodajne cene klicev na 1188 in 1180			
Operater	Prva minuta	Naslednja minuta	En klic (1180)
A1 Slovenije - BOB <sup>19</sup>	n.p.	n.p.	n.p.
A1 Slovenije <sup>20</sup>	1,49	0,99	1,49
Alstar <sup>21</sup>			
CATV Selnica Ruše <sup>22</sup>	1,1956	n.p.	1,0858
Detel Global <sup>23</sup>	1,38	n.p.	1,38
MegaM <sup>24</sup>	1.6220	0,9543	1.6220
Novatel <sup>25</sup>	n.p.	n.p.	n.p.
Softnet <sup>26</sup>	n.p.	n.p.	n.p.
T-2 <sup>27</sup>	1,3000	0,7600	1,3000
Telekom Slovenije - klasične storitve <sup>28</sup>	1.6220	0,9543	1.6220
Telekom Slovenije – mobilne storitve <sup>29</sup>	1.6220	0,9543	1.6220
Telemach - klasične storitve <sup>30</sup>	1,1005	0,65087	1,1005
Telemach – mobilne storitve <sup>31</sup>	1,4900	0,9900	1,4900

Vir: AKOS, 2019

<sup>18</sup> <https://www.1188.si/#aq-block-33>, dostop na dan 1.4.2019. Na navedeni strani so povezave na cenike posameznih operaterjev, ki so navedeni v nadaljevanju.

<sup>19</sup> <https://www.bob.si/ponudba-bob/tujina/bob-v-eu-eea>, dostop na dan 1.4.2019. V cenikih za različne pakete ni postavke klic na 1188/1180.

<sup>20</sup> <https://www.a1.si/pomoc-in-informacije/ceniki#acc-343343>, dostop na dan 1.4.2019.

<sup>21</sup> Spletna stran ne obstaja. Poskus dostopa na dan 1.4.2019.

<sup>22</sup> [https://www.krs.si/telefonija\\_cenik](https://www.krs.si/telefonija_cenik), dostop na dan 1.4.2019. Na spletni strani 1188.si sta sicer ločena linka za klasično in mobilno telefonijo, vendar oba linka kažeta na isto spletno stran.

<sup>23</sup> [http://www.detelfone.eu/uploads/ceniki/CENIK\\_DetelIPfizicnosebe\\_1\\_5\\_2016.pdf](http://www.detelfone.eu/uploads/ceniki/CENIK_DetelIPfizicnosebe_1_5_2016.pdf), dostop na dan 1.4.2019.

<sup>24</sup> <https://www.mega-m.net/inc/files/Cenik-mega-m-rezidenti.pdf>, dostop na dan 1.4.2019.

<sup>25</sup> [https://novatel.si/Novatel\\_Cenik.pdf](https://novatel.si/Novatel_Cenik.pdf), dostop na dan 1.4.2019

<sup>26</sup> [https://softnet.si/f/docs/mobilna\\_telefonija/Cenik\\_klicev\\_januar\\_2019.pdf](https://softnet.si/f/docs/mobilna_telefonija/Cenik_klicev_januar_2019.pdf), dostop na dan 1.4.2019. V ceniku ni postavke klic na 1188/1180.

<sup>27</sup> <https://www.t-2.net/cenik-klicev-v-nacionalnem-omrezju-1>, dostop na dan 1.4.2019.

<sup>28</sup> [https://www.telekom.si/ceniki/\\_pdf/Cenik\\_Klasi%C4%8Dne\\_storitve.pdf](https://www.telekom.si/ceniki/_pdf/Cenik_Klasi%C4%8Dne_storitve.pdf), dostop na dan 1.4.2019.

<sup>29</sup> <https://www.telekom.si/zasebni-uporabniki/ponudba/telefonija/storitve/posebne-stevilke>, dostop na dan 1.4.2019.

<sup>30</sup> <https://telemach.si/Binary/12360/Cenik-fiksni-storitev-B2B-1-2-2019-aktualni-paketi.pdf>, dostop na dan 1.4.2019.

<sup>31</sup> <https://telemach.si/Binary/12252/Izvlcek-iz-Cenika-MOB-9-2018-NET.pdf>, dostop na dan 1.4.2019.



Pregled cenikov operaterjev, ponudnikov javnih telefonskih storitev<sup>32</sup>, pokaže, da cene med sabo odstopajo za približno 50%. Vsi operaterji zaračunavajo klice na 1180 na klic in ne na časovno enoto, medtem, ko večina operaterjev klice na 1188 zaračunava skladno z veleprodajnimi pogoji ločeno za prvo minuto in nadalje po drugačni ceni naslednje minute. Le dva operaterja od 10 opazovanih, zaračunavata klic na 1188 po enotni ceni na klic in ne glede na čas. Pri nekaterih operaterjih podatka o ceni klica na 1188/1180 ni bilo mogoče ugotoviti.

Izvajalec storitve je junija 2017 na agencijo naslovil pobudo za spremembo izvajanja storitve klic na imeniško službo. Navedel je podatke o velikem padanju števila klicev. Zlasti v nočnem času (od 22:00 do 6:00) je število klicev že padlo do nivoja, ko po mnenju izvajalca ni več mogoče zagotoviti rentabilnega izvajanja storitve. Izvajalec je navedel, da končni uporabniki v nočnem času veliko povprašujejo po številkah organizacij, oziroma podjetij, ki nudijo prvo pomoč (dežurni zdravniki, lekarne, prijave napak v elektro omrežjih), prevoze (taxi, avtobusna in železniške postaje), ter prehrano (dostava hrane na dom). Nadalje je izvajalec navedel, da nezanemarljiv delež klicev ni namenjen iskanju informacij o številkah. Izvajalec je predlagal, več opcij rešitve problematike: od prekinitve zagotavljanja storitve v nočnem času, odzivnika ali pa vsaj podaljšanje odzivnega časa na klice v nočnem času. Agencija se na osnovi posredovanih podatkov ni strinjala s pobudo o ukinitvi storitve v nočnem času ali pa nadomestitev z odzivnikom, saj je bilo v času pobude še vedno toliko klicev, ki opravičuje izvajanje storitve z operaterjem, poleg tega pa je veliko informacij lokacijsko odvisnih (npr. lokacija najbližje dežurne lekarne), lokacija pa ni vedno na voljo, predvsem pri klicih z mobilnih števil, zato je potrebna asistenca agenta v kontaktnem centru. Ravno tako je potrebno razmišljati tudi o tem, da po informacijah lahko povprašujejo starejši ljudje, ki niso tako večji interneta. V odgovoru na pobudo je agencija napovedala manj stroge pogoje glede kvalitete univerzalne storitve, kar je tudi uresničila v spremenjenem Splošnem aktu o kakovosti univerzalne storitve, kjer je v tretjem odstavku 19. člena dovolila 50% povečanje odzivnih časov na klic na univerzalno imeniško službo v času med 22:00 in 6:00.<sup>33</sup>

Povpraševanje po tiskanih izdajah imenikov in klicih na imeniško službo upada, povpraševanje po DVD verziji pa je komaj zaznavno. Uporaba spletnega dostopa do imenika sicer po letih niha, vendar z jasno tendenco rasti. Redna raziskava o Mesečnih izdatkih gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij za leto 2018<sup>34</sup> kaže, da je število anketirancev, ki vsaj občasno pokličejo na imeniško službo od leta 2015 do leta 2018 znižalo iz 54% na 29%, uporaba telefonskega imenika v tiskani izdaji iz 50% na 34%, uporaba TIS na DVD pa iz 4% na 2%. V nasprotju s tem pa je uporaba TIS na spletu iz 58% narasla na 63%, s tem, da je bila leta 2017 že 70%.

<sup>32</sup> Agencija je v pregledu maloprodajnih cen zajela operaterje/ponudnike storitev, ki so izrecno navedeni na spletni strani [www.1188.si](http://www.1188.si).

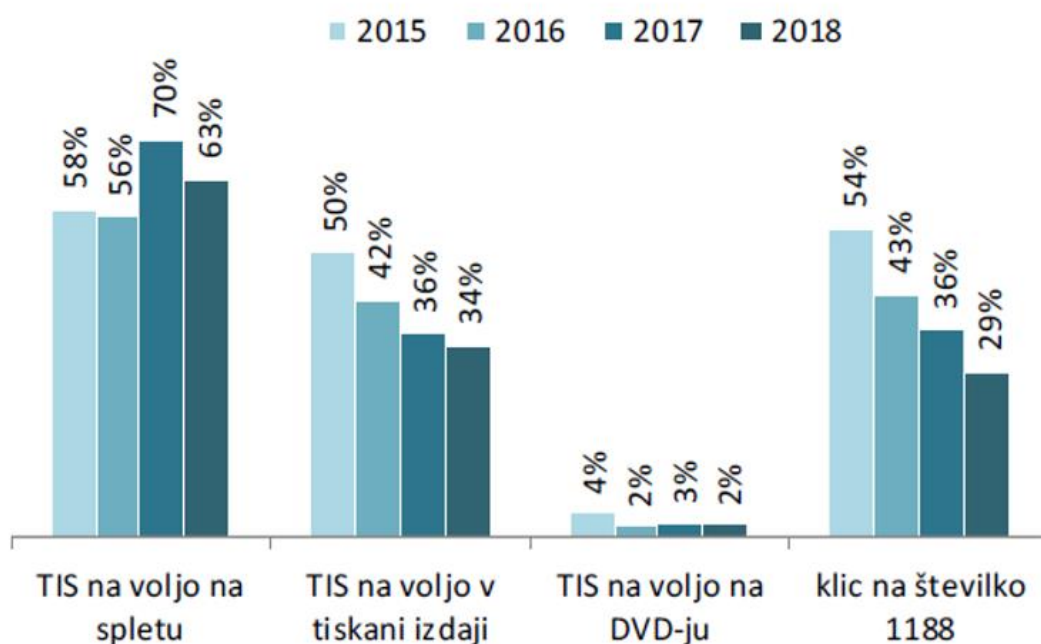
<sup>33</sup> Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve, Uradni list RS št. 27/2018 z dne 20.4.2018.

<sup>34</sup> <https://www.akos-rs.si/raziskava-o-mesecnih-izdatkih-gospodinjstev-za-storitve-elektronskih-komunikacij-v-oktobru-2018-in-analiza-stanja-povprasevanja-po-visjih-hitrostih-dostopa-do-interneta-in-e-vsebinah>



**Slika 3:** Prikaz odgovorov na vprašanje o uporabi telefonskih imenikov ali klicih na 1188

- 2018 | N=860 | prikazan je delež za odgovor Da
- Osnova: vsi



Vir: AKOS, raziskava za leto 2018

Agencija je analizo pripravila na podlagi podatkov, ki jih je pridobila od družbe TSmedia, ki jo je z dopisom št. 38243-4/2019/1 z dne 15.4.2019 pozvala k posredovanju podatkov za obdobje od 2014 do 2019. Agencija je prejela zahtevane podatke. Agencija je za posamezno opazovano kategorijo izračunala indekse, ki prikazujejo trende na trgu skozi opazovano obdobje<sup>35</sup>. Za boljšo ilustracijo stanja na trgu je agencija, kjer je mogoče, navedla podatke, ki so javno objavljeni in lahko prispevajo k obravnavi.

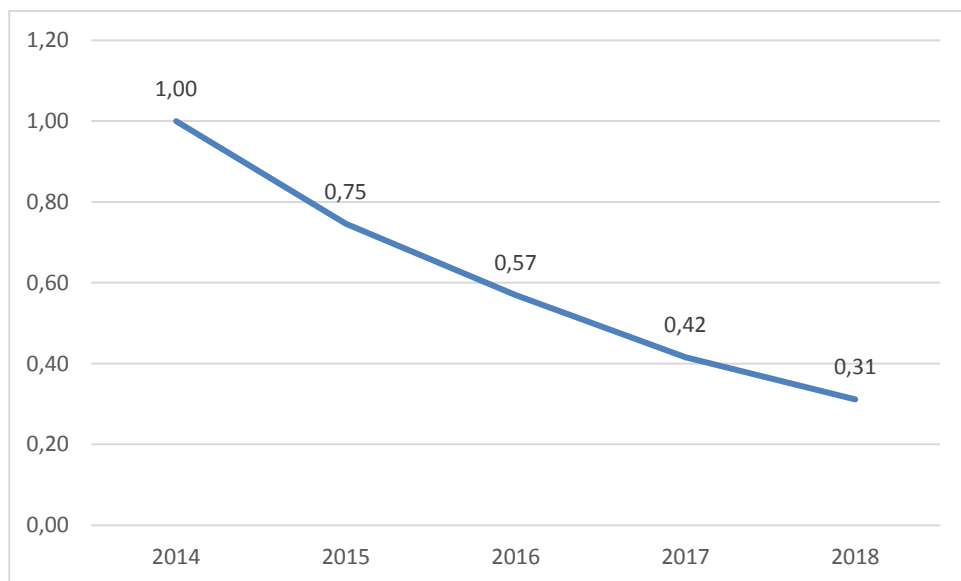
Naraščajoči delež poizvedb o naročnikih preko interneta je za uporabnike brezplačno. Slednje je lahko pomemben razlog za odločitev, na kakšen način bo uporabnik iskal informacijo, saj je pridobivanje informacij o naročnikih preko številke 1188 (s klicem ali SMS) povezano z omembe vrednimi stroški, kar je bilo prikazano zgoraj z navedbo cen klicev in SMS. Na drugi strani omogoča ITIS uporabniku na povsem preprost način pridobiti informacijo brez posredovanja drugega. Upravičeno lahko trend rasti deleža poizvedb preko spletne različice TIS pripišemo v določeni meri tudi dejstvu, da ima vedno več

<sup>35</sup> Agencija je indekse izračunala tako, da je kot izhodiščni podatek vzela prvo poročano absolutno številko iz vsake kategorije za leto 2014, ki vedno predstavlja indeks vrednosti 1. Vsi ostali podatki (za leta 2015, 2016, 2017 in 2018) za posamezno kategorijo so nato izraženi kot razmerje do vrednosti 1 iz leta 2014.

uporabnikov dostop do interneta tudi preko mobilnega dostopa in mobilnih terminalov, ki so v obliki pametnih telefonov in računalniških tablic med uporabniki tudi vedno bolj prisotni in uporabljeni v vsakdanjem življenju. Na poizvedovanje preko ITIS gotovo vpliva tudi dejstvo, da omogoča tudi nekatere dodatne storitve, ki z uporabo 1188 (klic ali SMS) niso mogoče, denimo izris poti, pošiljanje povezave po elektronski pošti, v primeru pravne osebe lahko poda podatek o odpiralnem času in podobno. Večina teh dodatnih funkcionalnosti je na voljo uporabnikom brezplačno in brez posebne registracije, ob brezplačni registraciji pa je uporabniku na voljo še več možnosti.

V nadaljevanju je agencija opazovala trend gibanja uporabe zgornjih načinov iskanja informacij ločeno po posameznih kategorijah. Pregled trenda števila klicev pokaže padec skozi merjeno obdobje. Agencija je v ta pregled vključila podatke za celotna koledarska leta, kar pomeni, da podatki za prvo četrtletje 2019 niso bili vključeni, saj predstavljajo le eno četrtletje koledarskega leta in kot takšni niso primerljivi s podatki iz celotnih koledarskih let od 2014 do 2018.

**Slika 4:** Indeks klicev na 1188



Vir: AKOS, maj 2019

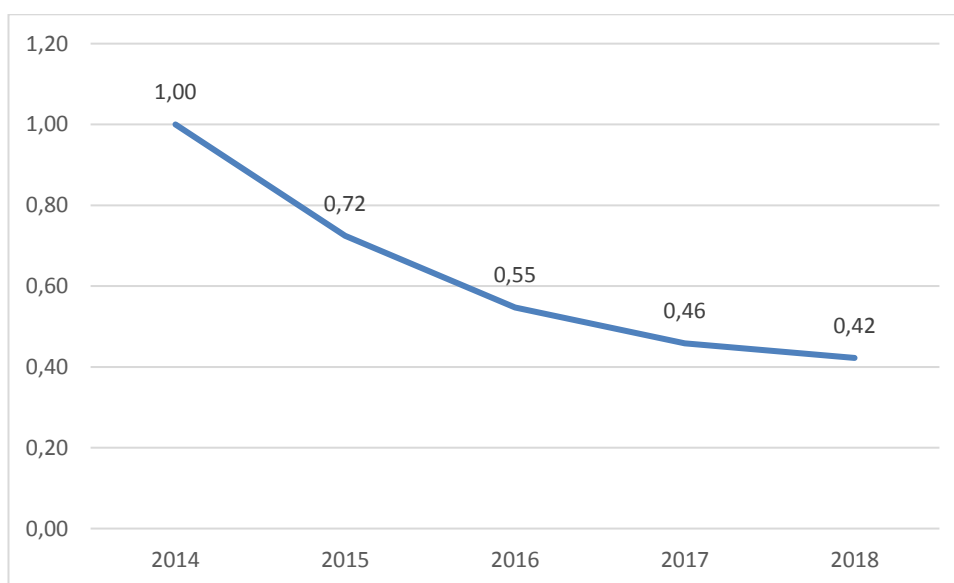
Kot je bilo ugotovljeno že zgoraj, število klicev skozi opazovano obdobje upada. Lansko leto je bilo tako manj kot tretjino klicev kot v letu 2014, v katerem je začela veljati sedaj veljavna odločba.

V zgoraj omenjeni pobudi TSmedia o spremembi izvajanja storitve klic na imeniško službo (1188) je TSmedia navedla tudi distribucijo klicev glede na posamezne ure v dnevni ter glede na tip dneva (delavnik, praznik, nedelja). Distribucija klicev (delež celotnega dnevnega prometa, ki je opravljen v posameznih urah dneva), je dokaj stalna, spreminja pa se absolutno število klicev, kot je prikazano na zgornji sliki. Velika večina klicev (preko 90%) je opravljena med dnevom (med 6:00 in 22:00), v nočnem času pa je klicev malo, še posebej izrazito med 24:00 in 5:00. Točne podatke o številu klicev

po posameznih urah in glede na tip dneva je TSmedia označila kot poslovno skrivnost.

Spodnja slika obravnava podatke o poizvedbah na podlagi SMS sporočil na 1188. Z uporabo mobilnega terminala je uporabniku omogočeno, da dobi podatek o poizvedbi, ki jo pošlje tekstovno v SMS sporočilu, prav tako v pisni obliki SMS sporočila neposredno na svoj terminal, neposredno iz sporočila pa lahko prejeto številko pokliče oziroma shrani prejeto informacijo v imenik naprave.

**Slika 5:** Indeks SMS na 1188



Vir: AKOS, maj 2019

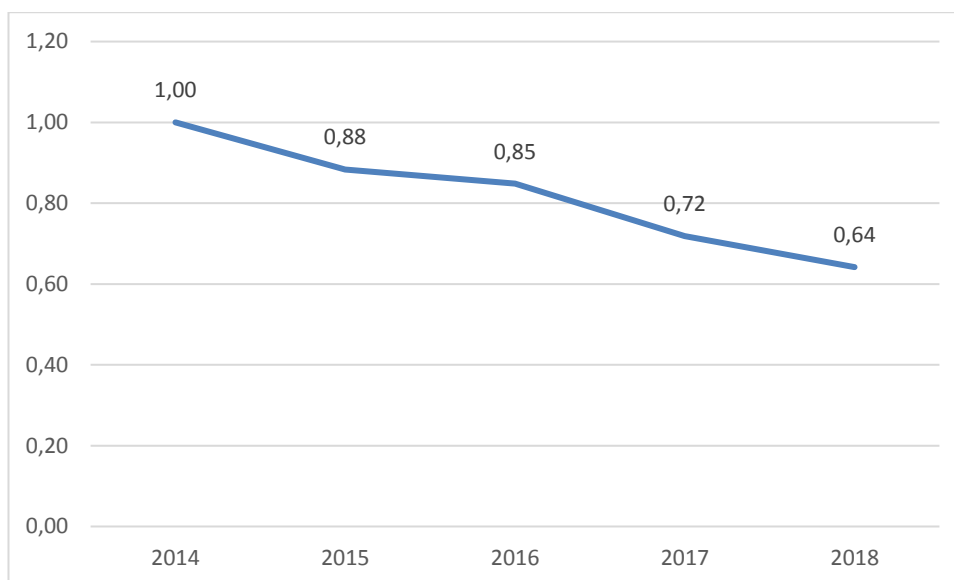
Poizvedbe preko SMS sporočil na 1188 podobno kot klici na 1188 ves čas upadajo. Sprva je bil trend upadanja celo malo hitrejši kot pri klicih, a se je v zadnjih dveh letih ta trend upočasnil in je kumulativno preko celotnega opazovanega obdobja pri SMS počasnejši kot pri klicih.

Kot je bilo že omenjeno, je največ poizvedb opravljenih preko spletne različice TIS na spletni strani [www.itis.si](http://www.itis.si), zaradi lažje primerjave agencija tudi za dostope do spletne strani navaja trende, v nadaljevanju pa so tudi navedeni neodvisni podatki iz MOSS glede dosega strani in njene uvrstitve glede na druge slovenske spletne strani.<sup>36</sup> Potrebno je poudariti, da podatki o poizvedbah niso direktno primerljivi po letih, saj je leta 2016 prišlo do menjave metodologije merjenj (podatki za leti 2014 in 2015 so bili izmerjeni z različnimi metodologijami kot podatki od leta 2016 dalje).

<sup>36</sup> Podatek o poizvedbi pove, kolikokrat so si uporabniki iz slovenskih IP naslovov ogledovali podatke na spletni strani [www.itis.si](http://www.itis.si) (zabeležen je vsak ogled spletne strani). Podatek o dosegu pa pove, koliko različnih uporabnikov je iz slovenskih IP naslovov vsaj enkrat pogledalo na spletno stran.



**Slika 6:** Indeks proizvodit ITIS, podatki za december v vsakem letu



Vir: AKOS, maj 2019

Tudi pri številu proizvodit je opazen stalen trend upadanja, vendar so odstotki veliko manjši kot pri SMS in pri klicih na 1188.

Opisani trendi pomenijo, da se število proizvodit po vseh tipih znižuje, vendar najpočasneje pri spletnih proizvoditah.

Telefonski imenik izhaja še v dveh oblikah. Uporabniki lahko podatke o naročnikih dobijo tudi z nakupom TIS na DVD-ju ali z uporabo TIS v knjižni obliki. TIS na DVD-ju izide dvakrat letno, junija in decembra, izide pa v skupni letni nakladi 5.000 izvodov<sup>37</sup>. Omogoča enostavno iskanje telefonskih naročnikov v Sloveniji po različnih kriterijih - imenu, priimku ali nazivu, po telefonski številki in faksu, naslovu, po poštni številki, po dejavnostih, po elektronskih naslovih, po naslovih spletnih strani. Vključuje tudi interaktivni zemljevid Slovenije v vektorski obliki, ki omogoča prikaz lokacije naročnika, iskanje najkrajše ali najhitrejše poti med več izbranimi točkami oziroma lokacijami na zemljevidu, izračun razdalj, tiskanje karte, podporo za GPS. Dodatno omogoča tudi tiskanje naslovov na nalepke ali ovojnice, prenos podatkov v osebni imenik in pripravo ter tiskanje potnih nalogov. Cena enouporabniške različice TIS na DVD-ju znaša z vključenim DDV 20,81 €<sup>38</sup> za enkratni nakup, na voljo pa so tudi mrežne različice z različnim številom uporabnikov. V primeru, da ne gre za enkratni nakup,

<sup>37</sup> Glej: <http://www.itis.si/oglasovanje/ZakajOglasevati> (dostop na dan 15.4.2019).

<sup>38</sup> Glej: [http://www.itis.si/Tis-na-DVDju\\_Cenik.aspx](http://www.itis.si/Tis-na-DVDju_Cenik.aspx) (dostop na dan 15.4.2019).



temveč za naročnino na izdaje DVD, je cena za približno 10% nižja (odvisno tudi od števila uporabnikov).

Podatki iz spodnje tabele ne vključujejo let 2016 in 2017, ker podatki za ti dve leti niso javno dostopni. Analiza podatkov pokaže, da uporabniki skozi opazovano obdobje vedno manj posegajo po tem načinu pridobivanja podatkov o naročnikih. Obenem je na podlagi uporabe te oblike imenika nemogoče ugotoviti, v kakšnem razmerju je število poizvedb na podlagi uporabe TIS na DVD-ju v primerjavi s klici in SMS na 1188 ali poizvedbami na ITIS.

Zadnja obravnavana različica telefonskega imenika, ki ga zagotavlja TSmedia, je knjižna oblika TIS. TIS v tiskani obliki ne obstaja v eni knjigi, temveč je geografsko razdeljen in distribuiran kot posamezna, to je področno-kodna knjiga. Spodnja tabela prikazuje skupno številko izvodov tiskane TIS izdaje, ker je edino tako mogoče zagotoviti celostno preglednost dosega TIS v knjižni obliki. Število posameznih, geografsko vezanih knjig, je namreč vsako edicijo različno razdeljevano, pri čemer se upošteva velikost posameznih regij, povpraševanje in drugi kriteriji. TIS v knjižni obliki vsebuje tri področno-kodne knjige (Ljubljana+Novo Mesto, Maribor+Murska Sobota+Celje+Trbovlje, Kranj+Koper+Nova Gorica). Izidejo enkrat letno, ob koncu leta, v nakladi 40.000 izvodov.

Število distribuiranih knjig sovпада z naklado. Vsaka knjiga vsebuje tako Rumene kot bele strani. TIS je brezplačen. Knjige so ob in po izidu na voljo na prek 300 označenih mestih po vsej Sloveniji, distribucija pa poteka preko prodajnih centrov Telekoma Slovenije in preko prodajnih posrednikov Telekoma Slovenije. Tiskano verzijo TIS je mogoče naročiti tudi na dom, kamor jo prejmejo uporabniki po pošti, v tem primeru poravnajo poštno stroške<sup>39</sup>.

**Tabela 2:** Število distribuiranih izvodov TIS knjige in DVD

	2015	2016	2017	2018	2019
Naklada TIS knjige	90.000 <sup>40</sup>	60.000	50.000	45.000 <sup>41</sup>	40.000 <sup>42</sup>
Naklada TIS DVD	10.000 <sup>43</sup>			4.600 <sup>44</sup>	5.000 <sup>45</sup>

Vir: AKOS, maj 2019

Agencija je v prvem odstavku 5. člena Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve določila, da mora izvajalec dostaviti tiskano izdajo v največ 7 dneh od zahteve. Izjema je samo čas pred izidom

<sup>39</sup> Glej: [http://www.itis.si/Tis-knjiga\\_predstavitev.aspx](http://www.itis.si/Tis-knjiga_predstavitev.aspx) (dostop na dan 15.4.2019)

<sup>40</sup> <http://www.tsmedia.si/izsel-je-telefonski-imenik-slovenije-pomlad-2015-na-dvd-ju/>, dostop dne 1.4.2019.

<sup>41</sup> <http://www.tsmedia.si/izsel-je-telefonski-imenik-slovenije-2018-2/>, dostop dne 1.4.2019.

<sup>42</sup> <http://www.tsmedia.si/izsel-je-telefonski-imenik-slovenije-2019-3/>, dostop dne 1.4.2019.

<sup>43</sup> <http://www.tsmedia.si/izsel-je-telefonski-imenik-slovenije-pomlad-2015-na-dvd-ju/>, dostop dne 1.4.2019.

<sup>44</sup> <http://www.tsmedia.si/izsel-je-telefonski-imenik-slovenije-pomlad-2018-na-dvd-ju/>, dostop dne 1.4.2019. Na strani je podan samo podatek za pomladansko izdajo, 2.300 izvodov

<sup>45</sup> <http://www.tsmedia.si/izsel-je-telefonski-imenik-slovenije-2019-3/>, dostop dne 1.4.2019.

novega imenika, ko je ta rok podaljšan na 30 dni.

Število obiskovalcev preko spleta, je podano v naslednji preglednici. Podatke pred letom 2016 je agencija pridobila pri izvajalcu merjenja, podatki o dostopu od septembra 2016 pa so na voljo na MOSS (merjenje obiskanosti spletnih strani)<sup>46</sup>. Enake vrednosti je posredovala tudi TSmedia.

**Tabela 3:** Dostop do spletne strani [www.itis.si](http://www.itis.si)

Dostop do strani <a href="http://www.itis.si">www.itis.si</a>	Doseg (SI) <sup>47</sup>	Mesto
Marec 2015	289.273	11.
September 2015	271.406	10.
Marec 2016	Ni podatka	Ni podatka
September 2016	341.102	9.
Marec 2017	314.719	9.
September 2017	265.538	12.
Marec 2018	278.992	12.
September 2018	244.624	12.
Marec 2019	245.592	14.

Vir: AKOS, april 2019

MOSS je v opazovanem času (leta 2016) spremenil metodologijo merjenja obiskanosti spletnih strani. Ker je postopek uvajanja sprememb metodologije logistično zahteven in dolgotrajen, podatki za marec 2016 niso na voljo, kar navaja tudi TSmedia v svojem poročilu. Zaradi spremembe metodologije podatki o dosegu iz leta 2015 niso primerljivi s podatki od septembra 2016 naprej.

<sup>46</sup> <http://www.moss-soz.si/rezultati/?datum=2019-03>, dostop dne 15.4.2019.

<sup>47</sup> **Doseg (Slovenija)** pove, koliko različnih oseb iz slovenskih IP naslovov je v danem obdobju meritve vsaj enkrat obiskalo spletno mesto.



### 3. Pregled izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v državah EU

Agencija v nadaljevanju ugotavlja, v kolikšni meri države članice EU med nabor storitev v sklopu univerzalne storitve vključujejo tudi storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe. Pregled je bila narejen na stanje v letu 2018.

Pregled pokaže, da 5 držav članic od 28 med storitve iz nabora univerzalnih storitev ne vključujejo ne imenika ne imeniške služba, dve državi ne vključujeta samo imeniške službe, ena pa samo imenika. Pregled nadalje pokaže, da 10 držav ni določilo izvajalca za imenik, čeprav je ta storitev vključena v nabor univerzalnih storitev. Podobno je tudi pri imeniški službi, kjer je takih držav 11.

Vse večje države članice (z več kot 25 milijoni prebivalcev) so imenik in imeniško službo še pustile v naboru univerzalnih storitev, čeprav večinoma niso določile izvajalca, razen ene države, ki je določila samo izvajalca za imenik, ena pa izvajalca tako za imenik kot tudi za imeniško službo.

Države, ki med univerzalne storitve ne uvrščajo imenika in imeniške službe, so vse manjše. Zanimivo je, da so od petih držav kar tri nekdanje socialistične države.

Od 28 držav članic jih ima torej slaba polovica še določene izvajalce za imenik in imeniško službo. Od držav, primerljivih s Slovenijo (število prebivalcev manjše od 5 milijonov, ta pogoj izpolnjuje 8 držav članic), izvajalca za imenik nimajo določenega v štirih državah, za imeniško službo pa izvajalca nimajo določenega v petih državah.. Večina manjših držav torej izvajalca nima določenega.

V 10 državah obstajajo posebni ukrepi za uporabnike invalide na področju dostopa do imenika ali imeniške službe.



## 4. Analiza obstoja obsega storitev

V prejšnjem poglavju obravnavani pregled prakse držav EU, ki so storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in/ali univerzalne imeniške službe izločile iz nabora univerzalne storitve<sup>48</sup> kaže, da je praviloma glavni razlog za izločitev razpoložljivosti drugih načinov zagotavljanja in dostopa do storitev imenikov in/ali imeniške službe. Kot je bilo prikazano v poglavju 3, je 6 od 28 držav iz nabora univerzalnih storitev izključilo zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika 7 pa imeniško službo. Nadalje 10 držav ni določilo izvajalca univerzalne storitve dostopa do imenika, čeprav imajo zakonske možnosti. Skupaj je torej brez izvajalca univerzalne storitve dostopa do imenika 16 od 28 držav članic. Pri dostopu do imeniške službe 11 držav ni določilo izvajalca, čeprav ima zakonske možnosti. Skupaj s 7 državami, ki so to storitev že izključile iz nabora univerzalne storitve, je torej 18 držav od 28, ki nimajo določenega izvajalca predmetne storitve. Nekatere države imajo določen samo dostop do imenika, ne pa tudi do imeniške službe, ali obratno. 14 držav, ali natančno polovica držav članic, nima določenega izvajalca ne za dostop do imenika, ne za dostop do imeniške službe. Po drugi strani pa je 10 držav pri storitvah dostopa do imenika in imeniške službe predpisalo tudi ukrepe za uporabnike invalide.

V nadaljevanju je agencija preverila nacionalne razmere kriterija, ki se je v državah članicah EU izkazal kot glavni razlog za izločitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in/ali univerzalne imeniške službe iz sistema univerzalne storitve oziroma neizbor izvajalcev teh storitev, to je zadostne ponudbe ustreznih storitev na trgu. V predmetnem poglavju agencija ugotavlja, v kakšni meri in obsegu so razpoložljive storitve, ki bi jih lahko šteli za primerljive storitvam zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, kot ju izvaja trenutno imenovani ponudnik predmetnih univerzalnih storitev.

Storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe morajo skladno z ZEKom-1 zagotavljati zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika o naročnikih v Republiki Sloveniji in univerzalne službe, ki uporabnikom daje informacije o naročnikih. Pri tem 116. člen ZEKom-1 natančno določa pogoje izvajanja obeh zadevnih storitev, v povezavi s tem pa veljajo tudi ostali pogoji iz X. poglavja ZEKom-1. Namen obeh storitev je zagotavljanje možnosti končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji (tudi končnim uporabnikom invalidom), da na celem območju države<sup>49</sup> po dostopnih cenah<sup>50</sup> in ob enaki ter ustrezni kakovosti storitev<sup>51</sup> dobijo informacijo o drugih naročnikih, hkrati pa tudi možnost, da dajo svoje naročniške podatke na voljo v imenik ter imeniški službi<sup>52</sup>. Agencija je preverila in opisala izvajanje teh storitev v 2. poglavju pričujočega dokumenta s strani izvajalca obeh predmetnih univerzalnih storitev, družbe TSmedia in v zvezi s tem ugotavlja, da omenjena družba zagotavlja zahteve zakona glede zagotavljanja teh storitev uporabnikom. Na drugi strani pa se je treba vprašati, ali na trgu obstaja zadovoljiv nabor enakovrednih ali primerljivih storitev, ki bi bile na voljo končnim uporabnikom, če predmetne storitve ne bi bile več del nabora univerzalnih storitev, pri čemer bi lahko trenutni izvajalec slednje bodisi prenehal ponujati, ali pa bi

<sup>48</sup> Ali niso imenovalе oziroma določile ponudnika predmetnih univerzalnih storitev.

<sup>49</sup> Glej posebej 117. člen ZEKom-1.

<sup>50</sup> Glej posebej 120. člen ZEKom-1.

<sup>51</sup> Glej posebej 123. člen ZEKom-1.

<sup>52</sup> Glej posebej 137. člen ZEKom-1, ki sicer ni vezan izključno na izvajanje univerzalne storitve.



jih pričel ponujati v drugačnem obsegu in pod pogoji, ki ne bi več ustrezali zahtevam univerzalnih storitev. Slednje bi, v kolikor konkurenca primerljivih storitev na trgu ne obstaja in ni verjetno, da bi se lahko ustrezno hitro vzpostavila, lahko storil. S tem bi škodo utrpeli končni uporabniki, ki bi bili prikrajšani za ustrezne storitve, za katere sicer velja predpostavka, da je njihova pomembnost tako velika, da jih je primerno obravnavati v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev, ki naj bodo na voljo in dostopne prav vsem uporabnikom v Republiki Sloveniji.

Agencija ugotavlja, da je na slovenskem trgu TSmedia edini ponudnik zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, kjer so zbrani podatki o vseh naročnikih v Republiki Sloveniji. Operaterji sicer zbirajo informacije o svojih naročnikih, vendar jih pri tem ne oblikujejo nujno vsi v baze, ki bi ustrezale formatu imenika, še manj pa vsi omogočajo do takih podatkov/imenikov tudi dostop. Nekateri posamezni operaterji imenike s svojimi naročniki sicer tudi objavijo<sup>53</sup>, vendar to nikakor ne velja za vse. Pa tudi na povezavi na stran Telekoma Slovenije se pojavi povezava »več informacij na [www.itis.si](http://www.itis.si)«. Tudi v kolikor bi imenik in dostop do njega zagotavljal vsak posamezni operater, kar v praksi ne drži, bi moral uporabnik, ki bi želel do njegovega imenika dostopati, za vsakega operaterja posebej ugotoviti, kje se tak imenik nahaja in na kakšen način je mogoče do njega dostopiti. Slednje je najmanj izjemno zamudno in težko izvedljivo. Na neučinkovitost takšnega zagotavljanja imenikov (tudi iz stroškovnega vidika, saj je takšen poskus dostopa do imenika povezan tudi s stroški) in dostopa do njih dodatno vpliva tudi dejstvo, da bi moral uporabnik natančno vedeti, pri katerem operaterju se nahaja naročnik, katerega informacije išče, kar je dejansko nemogoče, saj v večini primerov tega podatka nimamo. Zaradi široke uporabe prenosa številke je ta težava še toliko večja. Uporabnik bi se lahko tako znašel pred situacijo, ko bi moral za dostop do ustreznega imenika, v katerem so na voljo informacije o naročniku, ki jih išče, poiskati in dostopiti do imenika vseh operaterjev.

Zato je treba ugotoviti, da mora v izogib navedenemu nujno obstajati in biti dostopen imenik, ki na enem mestu vključuje podatke o vseh naročnikih (ki so pravico vpisa v imenik želeli uporabiti) vseh operaterjev. Agencija ugotavlja, da razen družbe TSmedia, kot imenovanega izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, v Republiki Sloveniji nihče ne zagotavlja in ne omogoča dostopa uporabnikom v Republiki Sloveniji do takšnega imenika. Na trgu je bilo sicer na voljo in dostopnih nekaj imenikov<sup>54</sup>, vendar so ti bodisi ugasnili, bodisi vključujejo selektivne podatke zgolj o poslovnih uporabnikih, pri čemer lahko v določenih primerih celo velja, da morajo takšni naročniki za vpis v tak imenik plačati enkratno ali ponavljajoče nadomestilo. Imenikov, ki bi celostno in enako obravnavali vse naročnike v Republiki Sloveniji, agencija ni zasledila. Pri tem je treba poudariti, da pravna podlaga, ki omogoča delovanje družb, ki bi želele zagotavljati in omogočati dostop do takšnih imenikov, obstaja. Zagotavlja jo 137. člen ZEKom-1.

Prav tako velja enako za storitev univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih, to je univerzalne imeniške službe. V zvezi s to storitvijo je mogoče ugotoviti isto, kot je agencija ugotovila v zvezi z zagotavljanjem in dostopom do imenikov. Edini ponudnik te storitve na slovenskem trgu je TSmedia, saj edini zagotavlja imeniško službo, ki podaja informacije o vseh naročnikih v Republiki Sloveniji. Načeloma je pri nekaterih operaterjih mogoče dobiti podatke o njihovih naročnikih (preko

<sup>53</sup> Zgolj za primer glej <http://www.telekom.si/imenik> ali <https://www.a1.si/pomoc-in-informacije/imenik#collapse>

<sup>54</sup> Zgolj za primer glej: <http://www.telefonskiimenik.si/ptis.aspx#> ali <http://www.imenik-podjetij.com/onas.php>



njihovih spletnih strani ali klicnih centrov), vendar pri tem obstaja omejitev, saj lahko ti podajo zgolj informacijo o naročnikih njihovih storitev, ne pa tudi o naročnikih drugih ponudnikov storitev. Imeniško službo torej zagotavljajo zgolj za podatke o svojih naročnikih, pri čemer velja, da vsi operaterji tega ne počnejo. Uporabnik, ki bi na tak način želel pridobiti informacijo o določenem naročniku bi moral najprej vedeti, katerega ponudnika storitev naj pokliče oziroma kako drugače naj uporabi njegovo omejeno imeniško službo, če jo ta sploh ponuja. Takšen način iskanja informacij o naročnikih je neustrezen ter zamuden in zelo verjetno je, da bo uporabnik pri tem neuspešen. Takšen način poskusa pridobivanja informacij je hkrati tudi ekonomsko neracionalen, saj je slednje povezano s stroški vsakokratnega poskusa iskanja informacij pri posameznem operaterju, kljub stroškom pa se lahko iskanje informacij konča z neuspehom. Kot je bilo navedeno, na kompleksnost takšnega načina dodatno vpliva še možnost prenašanja števil.

Tudi v primeru imeniške službe je treba ugotoviti, da bi morala za učinkovito možnost pridobivanja podatkov o naročnikih obstajati imeniška služba, ki lahko poda informacije o vseh naročnikih (ki so to želeli) na enem mestu, ne glede na to, kdo je njihov ponudnik storitev. Agencija ugotavlja, da razen družbe TSmedia, kot imenovanega izvajalca univerzalne storitve univerzalne imeniške službe, v Republiki Sloveniji nihče ne zagotavlja in ne omogoča uporabnikom v Republiki Sloveniji imeniške službe v takšnem obsegu in na tak način. Razen omenjenih omejenih možnosti pridobivanja informacij o naročnikih pri njihovih ponudnikih storitev, agencija na trgu ni zasledila drugih izvajalcev storitve imeniške službe. Pri tem je treba poudariti, da zakonski pogoji, ki omogočajo delovanje družb, ki bi želele zagotavljati in omogočati dostop do takšnih imenikov, obstaja in ga daje 137. člen ZEKom-1.

Agencija je tako ugotovila, da razen storitev, ki jih kot izvajalec univerzalnih storitev zagotavlja TSmedia, obseg razpoložljivosti in razširjenosti alternativnega dostopa do storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, nikakor ne predstavlja ustrezne prisotnosti primerljivih ali ustreznih storitev, ki bi jih ponujali drugi subjekti. Hkrati je na podlagi podatkov, predstavljenih v 2. poglavju<sup>55</sup> treba ugotoviti, da na trgu obstaja povpraševanje in potreba po teh storitvah. Ob upoštevanju dejstva, da trenutno za nobeno od obeh storitev (zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe) ne obstajajo primerljive ali zadovoljive storitve, ki bi bile na voljo končnim uporabnikom, bi bilo v odsotnosti umestitve obeh storitev med univerzalne storitve, nadaljevanje nudenja teh storitev lahko vprašljivo. Trenutni izvajalec bi slednje lahko ali prenehal ponujati, ali pa bi jih pričel ponujati na način, v obsegu in pod pogoji, ki uporabnikom ne bi več zagotavljali ustrezne storitve. Odsotnost konkurence in omejitve, ki za njen časovno ustrezen nastanek obstajajo, bi lahko uporabnikom ogrozile razpoložljivost ustreznih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe, za katere sicer velja predpostavka, da je njihova pomembnost tako velika, da jih je primerno obravnavati v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev, ki naj bodo na voljo in dostopne prav vsem uporabnikom v Republiki Sloveniji. Poleg tega je treba ugotoviti, da obravnavane storitve le v sklopu univerzalnih storitev omogočajo zagotavljanje ukrepov za končne uporabnike invalide.

---

<sup>55</sup> Posebej podatki TSmedia o povprečnem številu klicev na 1188 in obiskih ITIS ter tudi distribuiranih TIS knjig.



## 5. Predlogi glede nadaljnjega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve

Agencija je preučila izvajanje univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji s strani izvajalca te univerzalne storitve ter tako ugotavljala trenutno stanje (poglavje 2). V nadaljevanju je pregledala izvajanje te storitve in prakse v državah EU (poglavje 3) ter z vidika obojega analizirala obstoj in obseg primerljivih storitev (poglavje 4). Pri tem je ugotovila, da so v državah EU, kjer so obe, ali eno od obravnavanih storitev izločili iz minimalnega nabora univerzalnih storitev, to storili na podlagi obstoja ustrezne ponudbe primerljivih storitev na trgu. Agencija je v nadaljevanju ugotovila, da v Sloveniji druga ustrezna ponudba primerljivih storitev na trgu za zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe ne obstaja, saj obstaja zgolj ponudba trenutno imenovanega izvajalca obeh obravnavanih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe. Na podlagi navedenega agencija meni, da bi bilo treba zato predmetni storitvi ohraniti v sklopu minimalnega nabora univerzalnih storitev ter skladno z zahtevami ZEKom-1 določiti njihovega izvajalca. Videti je, da je le na tak način mogoče zagotoviti dostopnost, tako po nujnem obsegu, kot iz vidika cenovne dostopnosti in kakovosti. Pomembno pri tem pa je tudi že navedeno dejstvo, da je tako mogoče zagotoviti ukrepe za končne uporabnike invalide, kot so predvideni s strani Uredbe.

Agencija je tako analizirala stanje univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe, zato na podlagi šestega odstavka 118. člena v posvetovanje z zainteresirano javnostjo podaja štiri predloge glede nadaljnjega izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v sklopu univerzalne storitve in sicer:

**PREDLOG A:** Ohranitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji),

**PREDLOG B:** Ohranitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 24:00 do 5:00) v treh zaporednih mesecih pade pod prag 20 klicev na uro, izvajalec lahko po predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje te storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika,

**PREDLOG C:** Vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika službe v Republiki Sloveniji se ne določi) in ne vključitev izvajanja storitev univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi),



PREDLOG D: Nevključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi).

V predlogu A agencija torej predlaga nadaljevanje izvajanja obeh univerzalnih storitev in podaja možne oblike in načine izvajanja obeh univerzalnih storitev, v predlogu B omogoča prehod na delno zagotavljanje storitve imeniške službe s pomočjo odzivnika, v predlogu C pa predlaga ohranitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ob izključitvi univerzalne imeniške službe. V predlogu D predlaga izključitev tako izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika kot tudi univerzalne imeniške službe. Zainteresirano javnost prosi, da se opredeli do navedenih predlogov.

#### 5.1 PREDLOG A: Ohranitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji)

*Agencija za obdobje 5 let (predvidoma od 1.12.2019 dalje) skladno z določbami ZEKom-1 določi izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve, tako da so izpolnjene zahteve iz 116. člena ZEKom-1. Izvajalec mora zagotavljati tudi vse zadevne ukrepe iz X. poglavja ZEKom-1, ki obravnava univerzalno storitev. Pri tem je izvajalec te univerzalne storitve dolžan zagotavljati vse ukrepe za končne uporabnike invalide, kot jih za predmetno univerzalno storitev določa vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide ter obenem tudi vse ukrepe, ki jih glede zagotavljanja kakovosti storitev predmetne univerzalne storitve določa ZEKom-1 ter vsakokrat veljavni podzakonski akti.*

Na ta način bi bilo nedvomno omogočeno nadaljevanje zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter hkrati tudi univerzalne imeniške službe. Kot je pokazala zgornja analiza, na trgu ni ustrezne ponudbe, razen te, ki jo zagotavlja trenutni izvajalec obeh univerzalnih storitev.

Pregled trenutnega izvajanja zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika je pokazal, da se ta zagotavlja, dostop do njega pa je mogoč na različne načine. Eden izmed načinov je tiskana izdaja, ki izide enkrat letno, drugi način je elektronski, ki se lahko izvaja na dva načina, preko TIS na DVD-ju ali preko ITIS na spletu. Tiskana (knjižna) izdaja je na voljo uporabnikom brezplačno (oziroma zgolj za stroške poštnine) in je ustrezno distribuirana. ITIS na spletu nudi tudi neregistriranim uporabnikom brezplačno možnost dostopa do nabora podatkov o uporabnikih, kot so določeni od 1. do 4. točke 148. člena. TIS na DVD-ju izhaja dvakrat letno in ni brezplačen. ZEKom-1 v 116. členu določa, da je lahko univerzalni imenik tiskan, ali elektronski. Trenutno izvajalec zagotavlja obe verziji, vsaka od obeh zagotovljenih pa omogoča tudi brezplačen dostop (TIS knjiga in ITIS).



Glede izvajanja univerzalne imeniške službe je agencija ugotovila, da se ta izvaja na več načinov. Preko klica na 1188, SMS na 1188, uporabniki pa lahko informacije poiščejo sami tudi v spletnem imeniku ITIS ali TIS na DVD. S klicem na 1180 je uporabnikom na voljo tudi imeniška služba za posredovanje informacij o naročnikih v drugih državah. Agencija je preverila cene storitev in ugotovila, da se klici na 1188 zaračunavajo po različnih maloprodajnih cenah, ki jih seveda določajo posamezni ponudniki storitev svojim končnim uporabnikom. Razpon sicer ni izjemno velik, cene praviloma temeljijo na veleprodajni stroškovni ceni izvajalca storitve imeniške službe, vsekakor pa je treba ugotoviti, da je pridobivanje informacije o naročniku s klicem na 1188 za uporabnika povezano s stroški. V kolikor bi uporabnik pridobil informacijo znotraj 1 minute klica na 1188, bi zanjo plačal med 1,1005 in 1,622 € z vključenim DDV, naslednje minuta pa bi stala med 0,65087 in 0,99 €. Stroškovna veleprodajna cena, ki jo ponudnikom storitev zaračuna trenutni izvajalec imeniške službe za klic na 1188 je 1,0630 € z vključenim DDV za prvo minuto klica, za vsako nadaljnjo pa 0,6493 € z vključenim DDV. Klici na 1180 (mednarodne informacije o naročnikih) se zaračunavajo na klic tako v veleprodaji, kot tudi v maloprodaji. Veleprodajna cena trenutnega izvajalca imeniške službe je 1,0630 € z vključenim DDV na klic, maloprodajne cene na klic, ki jih zaračunavajo ponudniki storitev pa so med 1,1005 in 1,6220 € z vključenim DDV. Ugotovimo lahko, da ponudniki storitev glede na višino veleprodajne cene, ki je stroškovna, zaračunajo tudi maržo, ki je glede na strošek klica 1188 ali 1180 nezanemarljiva. Informacija pridobljena z uporabo SMS na 1188 je nekoliko dražja in znaša po podatkih trenutnega izvajalca univerzalne imeniške službe 1,49 € z vključenim SMS, prišteti pa ji je treba še ceno poslanega SMS, ki se zaračuna po ceniku ponudnika storitev. Pri tem ni zanemarljivo, da vse več končnih uporabnikov uporablja pakete z zakupljenimi količinami, zato je vpliv tega stroška lahko nekoliko manjši. Agencija je glede cen storitev iz nabora univerzalnih storitev leta 2015 izdala po uradni dolžnosti začela postopek nadzora, ker jo je izvajalec obvestil o nameravanem dvigu cen ter izdala odločbo, s katero je določila maksimalno višino veleprodajne cene. Dodaten vpliv na pogoje glede zagotavljanja imeniških storitev ponudnikov storitev (operaterjev), daje agenciji peti odstavek 137. člena. Hkrati s tem, pa želi agencija na področju univerzalne imeniške službe omogočiti možnosti nadaljnjega razvoja konkurence, zato meni, da bi bilo ustrezno, da izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika, na razumno zahtevo družbe, ki bi želela zagotavljati imeniško službo, posreduje (ali omogoči drugačen dostop) v elektronski obliki do vsakokrat ažuriranega centralnega repozitorija podatkov (CRP baza naročnikov), ki vsebuje najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena ZEKom-1. Podatke o naročnikih (bazo) mora izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika na razumno zahtevo ponudnikov imeniške službe posredovati v dogovorjeni obliki in pod pravičnimi, objektivnimi, stroškovno naravnanimi in nediskriminacijskimi pogoji.

Glede na vse zgoraj navedeno se zato zdi pomembno, da je uporabnikom zagotovljen dostop do imenika v obliki, da jih strošek dostopa do njega ne odvrača od iskanja informacij. V poglavju 2 je bilo prikazano, da raste število dostopov in iskanja informacij preko spleta (ITIS), ki je uporabnikom enostavno in jim ne predstavlja stroškov. Delež dostopov preko spleta še narašča, vendar pa absolutno število poizvedb upada. Zato se zdi pomembno, da je uporabnikom zagotovljen dostop do imenika na spletu, do katerega lahko brez posebnih stroškov dostopajo in poiščejo informacije o naročnikih. Spletna stran ITIS je še vedno tudi ena najbolj obiskanih spletnih strani v Sloveniji, čeprav je merjeno po številu dostopov izgubila nekaj mest med spletnimi stranmi v Sloveniji (še vedno pa se nahaja na 14. mestu).



Ker vsi uporabniki ves čas nimajo dostopa do spleta, ga ne znajo, morejo ali ne želijo uporabljati, je pomembno, da imajo alternativno možnost dostopa do univerzalnega imenika. To vsekakor predstavlja vsakoletna tiskana izdaja TIS, ki je uporabnikom prav tako na voljo brez posebnih stroškov. Z njo je uporabnikom omogočen dostop do univerzalnega imenika in informacij o naročnikih brez posebnih dodatnih stroškov.

Univerzalna imeniška služba, kot univerzalna storitev je pomembna, saj po navedbah trenutnega izvajalca te univerzalne storitve še vedno prejme veliko klicev, kar pomeni, da na trgu za to storitev imeniške službe še vedno obstaja znatno povpraševanje. Zato se zdi ustrezno, da se imeniška služba s klicem (1188) zaenkrat ohrani tudi v prihodnje in da se zagotavlja po veleprodajnih cenah, ki temeljijo na stroških in omogočajo končnim uporabnikom dostopne in sprejemljive maloprodajne cene.

Izvajalec storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe lahko dejstvo povpraševanja in dostopnosti ob obveznostih, ki jih ima iz naslova univerzalne storitve, ustrezno izkoristi tudi za prihodke iz oglaševanja. Število obiskov spletne strani imenika, klicev na 1188, oglaševanje in Rumene strani v knjižnem imeniku in podobno omogočajo hkrati tudi široke možnosti oglaševanja in trženja in ustvarjanje prihodkov iz tega naslova<sup>56</sup>. Agencija tudi ugotavlja, da je podjetje svojo ponudbo pri oglaševanju razširila tudi s kreativno zasnovo in produkcijo oglasov<sup>57</sup>, kar pomeni, da je njen oglasni prostor še bolj zanimiv. Hkrati agencija meni, da ni potrebe po uvrstitvi izdaje univerzalnega imenika na DVD-ju (ali drugih nosilcih, kot je npr. USB ključ) med nujne obveznosti znotraj univerzalne storitve, saj je ustrezen dostop lahko omogočen (na brezplačen način) preko tiskane izdaje univerzalnega imenika in univerzalnega imenika dostopnega na spletu. Vsekakor ima izvajalec univerzalne storitve možnost izdajanja univerzalnega imenika na DVD-ju v primeru komercialnega interesa, pri čemer agencija pozdravlja čim večjo raznovrstnost ponudbe.

Glede na navedeno agencija predlaga za izvajalca storitve v naslednjih 5 letih obveznost izdajanja tiskanih imenikov, ki jih mora na zahtevo posameznega končnega uporabnika enkrat letno brezplačno posredovati (za stroške poštnine), izvajalec mora slednje izvajati skladno s pogoji iz 116. člena. Izvajalec mora zagotavljati in brezplačno omogočati tudi dostop do spletnega imenika za pridobivanje informacij o naročnikih in slednje prav tako izvajati skladno s pogoji iz 116. člena. Izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika mora na razumno zahtevo družbe, ki bi želela zagotavljati imeniško službo, posredovati (ali omogočiti drugačen dostop) v elektronski obliki do vsakokrat ažuriranega centralnega repozitorija podatkov (CRP baza naročnikov), ki vsebuje najmanj podatke iz 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena ZEKom-1. Podatke o naročnikih (bazo) mora izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika na razumno zahtevo ponudnikov imeniške službe posredovati v dogovorjeni obliki in pod pravičnimi, objektivnimi, stroškovno naravnanimi in nediskriminacijskimi pogoji.

Izvajalec mora poleg omogočanja pridobivanja informacij o naročnikih na podlagi tiskanega in spletnega imenika zagotavljati pod pogoji 116. člena ZEKom-1 tudi univerzalno imeniško službo, ki podaja informacije o naročnikih na podlagi telefonskega klica.

<sup>56</sup> Glej: <http://www.tsmedia.si/ciljano-oglasovanje/> dostop na dan 15.4.2019.

<sup>57</sup> Glej: <http://www.tsmedia.si/adsolution/> dostop na dan 15.4.2019.



Glede oblikovanja cen storitev mora izvajalec slediti določbam 120. člena ZEKom-1 ter Priporočilu o cenovni dostopnosti, cene, ki jih oblikuje za svoje storitve (klic na številko imeniške službe - 1188), pa morajo temeljiti na učinkovitih stroških zagotavljanja te storitve.

Glede ukrepov za končne uporabnike invalide mora izvajalec izpolnjevati vse zahteve, kot jih predpisuje ZEKom-1 ter vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide.

Glede kakovosti izvajanja univerzalnih storitev mora izvajalec izpolnjevati vse zahteve ZEKom-1 (posebej 123. člen) in vsakokrat veljavnega Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve.

**5.2 PREDLOG B:** Ohranitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji). V primeru, da število klicev v nočnem času (od 24:00 do 5:00) v treh zaporednih mesecih pade pod prag 20 klicev na uro, izvajalec lahko po predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje te storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika

*Agencija za obdobje 5 let (predvidoma od 1.12.2019 dalje) skladno z določbami ZEKom-1 določi izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve, tako da so izpolnjene zahteve iz 116. člena ZEKom-1. Izvajalec mora zagotavljati tudi vse zadevne ukrepe iz X. poglavja ZEKom-1, ki obravnava univerzalno storitev. Pri tem je izvajalec te univerzalne storitve dolžan zagotavljati vse ukrepe za končne uporabnike invalide, kot jih za predmetno univerzalno storitev določa vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide ter obenem tudi vse ukrepe, ki jih glede zagotavljanja kakovosti storitev predmetne univerzalne storitve določa ZEKom-1 ter vsakokrat veljavni podzakonski akti.*

*Z dnem izteka trenutno veljavne odločbe o določitvi izvajalca predmetne univerzalne storitve<sup>58</sup> se obveznost zagotavljanja univerzalne imeniške službe ohrani v enakem obsegu kot do sedaj, dokler tri zaporedne mesece ne pade povprečno število klicev v času od 24.00 do 5.00 pod 20 klicev na uro. Ob izpolnitvi navedenega pogoja lahko izvajalec ob predhodnem soglasju agencije v navedenem času zagotovi izvajanje storitve s pomočjo avtomatskega odzivnika.*

Ob uveljavitvi tega predloga<sup>59</sup> bi veljalo, da se na podlagi ugotovitev iz predmetne analize (tudi vseh

---

<sup>58</sup> Odločba št. 38243-6/2014/28, z dne 24.11.2014, preneha veljati 2.12.2019.

<sup>59</sup> Agencija pri tem pripominja, da med predloge ne daje različice, ko bi obstajal izvajalec univerzalne imeniške službe, ne pa tudi izvajalec univerzalnega imenika. Univerzalni imenik je namreč predpogoj za univerzalno imeniško službo. Tudi v državah EU ni primera, ko bi bila v naboru univerzalnih storitev le univerzalna imeniška služba, ne pa tudi univerzalni imenik. So le primeri, ko je v naboru univerzalnih storitev univerzalni imenik, ne pa tudi univerzalna imeniška služba. Glej poglavje 3.



navedb v zvezi z zagotavljanjem in dostopom do univerzalnega imenika iz predloga A, poglavje 5.1) pod enakimi pogoji in na enak način izvaja univerzalna storitev zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika ter se pri tem določi izvajalca univerzalne storitve. Razlika predloga B v primerjavi s predlogom A je, da se izvajanje univerzalne storitve univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih (univerzalne imeniške službe) lahko prilagodi povpraševanju. Če povpraševanje pade pod mejo 20 klicev na uro (torej prihodek izvajalca na uro pade pod 17,42 EUR<sup>60</sup>), lahko izvajalec nadomesti osebo v kontaktnem centru, ki odgovarja na klice, z odzivnikom in s tem zniža stroške izvajanja storitve. Meja manj kot 20 klicev mora biti dosežena za vsako uro v opazovanem obdobju. Navedeni prihodek omogoča urno postavko 8,71 EUR na uro za dva agenta v kontaktnem centru, ostalih stroškov delovanja kontaktnega centra pa ne pokriva.

Agencija je sicer v analizi ugotovila, da tudi za univerzalno imeniško službo (ne samo za univerzalni imenik) na trgu ne obstaja alternativa, hkrati pa je tudi ugotovila, da kljub konstantnemu upadanju klicev na 1188 še vedno obstaja znatno in upoštevanja vredno število klicev (točen podatek je označen kot poslovna skrivnost) na številko 1188, kar pomeni, da je povpraševanja po tej univerzalni storitvi zlasti tekom dneva še veliko. V zvezi z zagotavljanjem storitve univerzalne imeniške službe je treba poudariti tudi, da ima izvajalec možnost pokrivanja stroškov, ki mu nastanejo z zagotavljanjem imeniške službe s klici, kar pomeni, da dokler ne pride do znatnega padca števila klicev tudi med dnevom, izvajanje storitve ne more predstavljati nesorazmernega bremena glede na koristi, ki jih predstavlja končnim uporabnikom. Poleg tega ima izvajalec storitve možnost, da v primeru, ko bi storitev začela predstavljati zanj neupravičeno breme, zaprosi za nadomestilo neto stroškov izvajanja storitve, kar izvajalcu zagotavlja določeno poslovno varovalko.

Navedeni predlog pomeni ohranitev sedanje oblike izvajanja storitve z vsemi prednostmi, kot so navedene pri predlogu A, izvajalcu pa omogoča prilagajanje povpraševanju in v primeru večjega padca tudi dodatne ukrepe za znižanje stroškov (odzivnik). Slabost tega predloga pa je, da bo v času, ko bo na voljo samo odzivnik, storitev okrnjena, zlasti bo to problematično z zornega kota ranljivejših skupin uporabnikov, kot so invalidi ali starejši ljudje, ki niso dovolj računalniško pismeni, da bi poiskali informacije na spletu in tudi niso večji komunikacije z odzivnikom.

V primeru, če bi bil upoštevan ta predlog, bi bile obveznosti izvajalca univerzalne storitve pod temi pogoji enake, kot v predlogu A, vendar zmanjšane za obveznost univerzalne imeniške službe v primeru padca števila klicev v nočnem času pod vnaprej določen prag.

---

<sup>60</sup> Izračunano pod predpostavko, da bo ohranjena sedanja cena ter da ne bo noben klic trajal dlje kot 1 minuto ter da ne bo posredovanih klicev.



## 5.2 PREDLOG C: Vključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika službe v Republiki Sloveniji se ne določi) in ne vključitev izvajanja storitev univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklop univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi)

*Agencija za obdobje 5 let (predvidoma od 1.12.2019 dalje) skladno z določbami ZEKom-1 določi izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve, tako da so izpolnjene zahteve iz 116. člena ZEKom-1. Izvajalec mora zagotavljati tudi vse zadevne ukrepe iz X. poglavja ZEKom-1, ki obravnava univerzalno storitev. Pri tem je izvajalec te univerzalne storitve dolžan zagotavljati vse ukrepe za končne uporabnike invalide, kot jih za predmetno univerzalno storitev določa vsakokrat veljavna Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide ter obenem tudi vse ukrepe, ki jih glede zagotavljanja kakovosti storitev predmetne univerzalne storitve določa ZEKom-1 ter vsakokrat veljavni podzakonski akti.*

*Z dnem izteka trenutno veljavne odločbe o določitvi izvajalca predmetne univerzalne storitve<sup>61</sup> preneha obveznost zagotavljanja univerzalne imeniške službe, novi izvajalec zagotavljanja univerzalne imeniške službe se ne določi.*

Ob uveljavitvi tega predloga<sup>62</sup> bi veljalo, da se na podlagi ugotovitev iz predmetne analize (tudi vseh navedb v zvezi z zagotavljanjem in dostopom do univerzalnega imenika iz predloga A, poglavje 5.1) pod enakimi pogoji in na enak način izvaja univerzalna storitev zagotavljanje in dostop do univerzalnega imenika ter se pri tem določi izvajalca univerzalne storitve. Razlika predloga C v primerjavi s predlogom A je, da ne vključuje izvajanja univerzalne storitve univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih (univerzalne imeniške službe). Slednje pomeni, da bi bil uporabnikom na voljo ter zagotovljen univerzalni imenik in omogočen dostop do njega (pod pogoji iz predloga A), ne pa tudi omogočeni klici na številko imeniške službe (1188, 1180).

Agencija je sicer v analizi ugotovila, da tudi za univerzalno imeniško službo (ne samo za univerzalni imenik) na trgu ne obstaja alternativa, hkrati pa je tudi ugotovila, da kljub konstantnemu upadanju klicev na 1188 še vedno obstaja znatno in upoštevanja vredno število klicev (točen podatek je označen kot poslovna skrivnost) na številko 1188, kar pomeni, da je povpraševanja po tej univerzalni storitvi tekom dneva še veliko. V zvezi z zagotavljanjem storitve univerzalne imeniške službe je treba poudariti tudi, da ima izvajalec možnost pokrivanja stroškov, ki mu nastanejo z zagotavljanjem imeniške službe s klici, kar pomeni, da dokler ne pride do znatnega padca števila klicev, izvajanje storitve ne more predstavljati nesorazmernega bremena glede na koristi, ki jih predstavlja končnim uporabnikom. Poleg tega ima izvajalec storitve možnost, da v primeru, ko bi storitev začela

<sup>61</sup> Odločba št. 38243-6/2014/28, z dne 24.11.2014, preneha veljati 2.12.2019.

<sup>62</sup> Agencija pri tem pripominja, da med predloge ne daje različice, ko bi obstajal izvajalec univerzalne imeniške službe, ne pa tudi izvajalec univerzalnega imenika. Univerzalni imenik je namreč predpogoj za univerzalno imeniško službo. Tudi v državah EU ni primera, ko bi bila v naboru univerzalnih storitev le univerzalna imeniška služba, ne pa tudi univerzalni imenik. So le primeri, ko je v naboru univerzalnih storitev univerzalni imeni, ne pa tudi univerzalna imeniška služba. Glej poglavje 3.





predstavljati zanj neupravičeno breme, zaprosi za nadomestilo neto stroškov izvajanja storitve, kar izvajalcu zagotavlja določeno poslovno varovalko.

Odsotnost univerzalne storitve dostop do imeniške službe bi pomenila za končne uporabnike znatno degradacijo teh storitev. Dodatno agencija ugotavlja, da bi v odsotnosti izvajalca univerzalne imeniške službe in izključitvi te storitve iz nabora univerzalnih storitev, končnim uporabnikom invalidom ne bilo zagotovljeno, da dobijo podatke o naročniku na njim prilagojen način. Agencija opozarja, da bi v tem primeru 7. člen Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, ki določa pravila dostopa do univerzalne imeniške službe za gluhe in naglušne, ne bi imel naslovnika. Podobno velja tudi za starejše uporabnike, ki ne sodijo v kategorijo invalidov, vendar predstavljajo ranljivo populacijo v smislu digitalne pismenosti in dostopa do storitev, ki so bile nekoč dostopne v »analogni« obliki (npr. v obliki telefonskega klica), v primeru ukinitve imeniške službe pa bi bile dostopne samo preko spleta ali v obliki tiskane izdaje imenika, ki pa jo ima uporabnik na voljo praviloma samo doma.

V primeru, če bi bil upoštevan ta predlog, bi bile obveznosti izvajalca univerzalne storitve pod temi pogoji enake, kot v predlogu A, vendar zmanjšane za obveznost univerzalne imeniške službe.

### 5.3 PREDLOG D: Nevključitev izvajanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji se ne določi)

*Z dnem izteka veljavne odločbe o določitvi izvajalca obeh predmetnih univerzalnih storitev<sup>63</sup> preneha obveznost zagotavljanja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe v Republiki Sloveniji v sklopu univerzalne storitve. Novi izvajalec zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe se ne določi.*

Ob upoštevanju dejstva, da ob morebitni uveljavitvi tega predloga, v celoti in z dnem izteka veljavnosti omenjene odločbe, preneha obveznost, na podlagi katere trenutni izvajalec te univerzalne storitve izvaja storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe, se zdi ta predlog po mnenju agencije manj ustrezen in manj primeren, saj je bilo v pričujoči analizi ugotovljeno, da alternativni načini dostopa do naročniških podatkov ne obstajajo, pri čemer pa je v odsotnosti teh storitev v naboru univerzalnih storitev možno, da bi se bodisi prenehale zagotavljati, da bi bile degradirane ali pa bi lahko postale cenovno manj dostopne. Agencija je ugotovila in pojasnila vstopne ovire za morebitne nove ponudnike na teh trgih, ki bi šele morali vzpostaviti svoje storitve, kar bi v najboljšem primeru pomenilo, da bi uporabniki najmanj v tem vmesnem obdobju občutili negativne posledice, če bi se ponudba, (tudi po dostopnosti in kakovosti) primerljiva ponudbi tozadevnih univerzalnih storitev, sploh oblikovala. Agencija je v analizi pokazala, da so države v EU te storitve umaknile iz nabora univerzalnih storitev v primerih, ko so na trgu

---

<sup>63</sup> Odločba št. 38243-6/2014/28, z dne 14.11.2014, preneha veljati 2.12.2019.

pokazale na obstoj primerljivih storitev različnih ponudnikov. Tega primera v Sloveniji analiza ni pokazala.

Z minimalnim naborom univerzalnih storitev se poskuša zagotoviti najosnovnejše in najpomembnejše storitve končnim uporabnikom tudi v primerih odsotnosti komercialne ponudbe oziroma tam, kjer za komercialno ponudbo umanjka ekonomski interes, ali pa bi lahko imel ta negativen vpliv na kakovost storitev, njihove cene in dostopnost, obravnavanje posebej ranljivih skupin uporabnikov in podobno. Glede na to, da je analiza pokazala na odsotnost obstoja komercialnih ponudb, razen tiste, ki jo v zvezi z univerzalnim imenikom in univerzalno imeniško službo zagotavlja trenutni imenovani izvajalec, se zdi, da je nujno končnim uporabnikom navedene storitve še vedno zagotoviti v okviru univerzalnih storitev, ki določajo tudi minimalne standarde izvajanja.

Agencija tudi opozarja, da bi v tem primeru 6. in 7. člen Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, ki določata pravila dostopa do univerzalnega imenika za slepe in slabovidne ter dostopa do univerzalne imeniške službe za gluhe in naglušne, ne bi imela naslovnika.

V primeru, ko bi bil upoštevan ta predlog, bi po 2.12.2019 ne obstajal izvajalec univerzalnih storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika ter univerzalne imeniške službe in te storitve ne bi bile več del univerzalnih storitev, temveč bi bile v celoti del (ne)obstoječe komercialne ponudbe na trgu. Glede na veliko komercialno vrednost oglaševalskega prostora, agencija sicer pričakuje, da bi vsaj spletna verzija univerzalnega imenika ostala, vendar pa bi izvajalec lahko začel postavljati strožje komercialne pogoje dostopa ali kako drugače zmanjšal uporabno vrednost storitve (npr. dodatno omejil brezplačne možnosti iskanja). Še bolj nevarno je, da bi izvajalec lahko zavrnil dostop do baze podatkov morebitnim drugim ponudnikom spletnih vsebin ali morebitnim izdajateljem tiskane verzije imenika in s tem še dodatno utrdil svoj že tako dominanten položaj na trgu oziroma bi jih prisilil v samostojno zbiranje podatkov od posameznih operaterjev elektronskih komunikacij.



## Kratice

**BEREC** (Body of European Regulators for Electronic Communications) organ je evropskih regulatorjev elektronskih komunikacij. V letu 2010 je nadomestil Skupino evropskih regulatorjev (ERG). BEREC spodbuja sodelovanje in usklajevanje med nacionalnimi regulatornimi organi in Evropsko komisijo, s ciljem razvoja notranjega trga elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev.

**TIS** je telefonski imenik Slovenije.

### Kazalo slik

Slika 1: Veleprodajne cene klicev na univerzalni številko 1188 in 1180 v letu 2015 .....	10
Slika 2: Veleprodajne cene klicev na univerzalni številko 1188 in 1180 v letih 2016-2018...	11
Slika 3: Prikaz odgovorov na vprašanje o uporabi telefonskih imenikov ali klicih na 1188...	14
Slika 4: Indeks klicev na 1188 .....	15
Slika 5: Indeks SMS na 1188 .....	16
Slika 6: Indeks proizvod ITIS, podatki za december v vsakem letu .....	17

### Kazalo tabel

Tabela 1: Maloprodajne cene klicev v Evrih na 1188 in 1180 z vključenim DDV.....	12
Tabela 2: Število distribuiranih izvodov TIS knjige in DVD .....	18
Tabela 3: Dostop do spletne strani <a href="http://www.itis.si">www.itis.si</a> .....	19