



**AKOS**

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

**38243-1/2019/8**

## **UNIVERZALNA STORITEV**

# **ANALIZA ZAGOTAVLJANJA JAVNIH TELEFONSKIH GOVORILNIC**

## **DOKUMENT ZA JAVNO RAZPRAVO**

Ljubljana, maj 2019



## Kazalo vsebine

Opredelitev uporabljenih izrazov v analizi.....	3
1 Pravna podlaga .....	5
1.1 Univerzalna storitev zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic .....	5
1.2 Imenovanje izvajalca univerzalne storitve.....	6
1.3 Spremembe evropske zakonodaje .....	7
2 Analiza izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic .....	8
3 Pregled izvajanja storitve javnih telefonskih govorilnic v sklopu univerzalne storitve v državah EU .....	18
4 Analiza obsega javnih telefonskih storitev, uporabe, števila in stroškovne upravičenosti .....	19
4.1 Stopnja interesa in uporaba javnih telefonskih govorilnic .....	19
4.2 Razpoložljivost primerljivih storitev .....	21
4.3 Prisotnost mobilnih omrežij na lokacijah govorilnic.....	26
4.4 Zagotavljanje storitev za končne uporabnike invalide .....	27
4.5 Klici v sili.....	28
4.6 Govornice na kritičnih točkah .....	29
4.7 Število javnih telefonskih govorilnic.....	31
4.8 Stroškovna upravičenost zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic .....	31
4.9 Zaključek .....	32
5 Predlogi glede nadaljnjega izvajanja storitve javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve.....	34
5.1 PREDLOG A: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic) .....	36
5.2 PREDLOG B: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve z vnaprej določenim zmanjševanjem obveznosti (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic) .....	36
5.3 PREDLOG C: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve z vnaprej določenimi obveznostmi glede pokrivanja posameznih kritičnih točk (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic) .....	38
5.4 PREDLOG D: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve samo za govorilnice, ki presegajo določen prag prometa (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic) .....	39
5.5 5.4 PREDLOG E: Ne vključitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic v nabor univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic se ne določi) .....	39
Kratice .....	41



## Opredelitev uporabljenih izrazov v analizi

**Dostop na fiksni lokaciji** pomeni primarno prebivališče končnega uporabnika (več članov gospodinjstva uporablja isti priključek) in ne zahteve, da mora operater uporabljati fiksno tehnologijo, tj. tehnična sredstva (žična ali brezžična tehnologija), ki omogočajo priključitev, ne smejo biti omejena.

**Elektronsko komunikacijsko omrežje** so prenosni sistemi in, kjer je primerno, komutacijska ali usmerjalna oprema ter drugi viri, vključno z neaktivnimi omrežnimi elementi, ki omogočajo prenos signalov po žicah, z radijskimi valovi, optičnimi ali drugimi elektromagnetnimi sredstvi, vključno s satelitskimi omrežji, fiksnimi (vodovno in paketno komutiranimi, vključno z internetom) in mobilnimi prizemnimi omrežji, električnimi kabelskimi sistemi, če se uporabljajo za prenos signalov, omrežji, ki se uporabljajo za radijsko in televizijsko radiodifuzijo ter z omrežji kableske televizije ne glede na vrsto prenesenih informacij.

**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 dostopna telefonska storitev** je storitev, ki je na voljo javnosti za neposredno ali posredno odpravljanje in sprejemanje nacionalnih ali nacionalnih in mednarodnih klicev z uporabo številke ali številke iz nacionalnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja.

**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 javnih telefonskih govorilnic

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. Četrta točka navedenega najmanjšega nabora uvršča med univerzalne storitve tudi:

- zagotavljanje javnih telefonskih govorilnic ali drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo, iz katerih je mogoče brezplačno in brez uporabe kakršnih koli plačilnih sredstev klicati na številke za klice v sili, tako da so izpolnjene razumne potrebe končnih uporabnikov glede geografske pokritosti, števila javnih telefonskih govorilnic ali drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo, dostopnosti za končne uporabnike invalide in kakovost storitev.

ZEKom-1 v 22. točki 3. člena določa, da je javna telefonska govorilnica javno dostopen telefon, katerega uporaba se plača s plačilnimi sredstvi, kot so kovanci, kreditne ali debetne plačilne kartice in telefonske kartice, vključno s karticami za uporabo s klicnimi kodami.

Glede zagotavljanja ukrepov za končne uporabnike invalide 5. točka drugega odstavka 115. člena ZEKom-1 navaja, da jih določi vlada na usklajen predlog ministra, pristojnega za telekomunikacije in ministra, pristojnega za invalide. Te morajo uporabnikom invalidom omogočati enakovredno uporabo in dostop do storitev, kot drugim uporabnikom.

Glede zagotavljanja univerzalne storitve (iz najmanjšega nabora kot ga določa 115. člen), 117. člen določa, da mora biti univerzalna storitev na voljo vsem uporabnikom na ozemlju Republike Slovenije, Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (v nadaljevanju: 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 posameznih storitev iz najmanjšega nabora storitev 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 posamezne vrste univerzalne storitve (ali pokrivanje posameznega dela Republike Slovenije) ni treba imenovati izvajalca univerzalne storitve, mora v dvoletnih intervalih preverjati odsotnost oziroma prisotnost takšne potrebe.

Četrty odstavek 117. člena ZEKom-1 določa, da lahko agencija na podlagi opravljene analize in posvetovanja z zainteresirano javnostjo odloči, da za posamezno univerzalno storitev ne bo izbrala izvajalca za celotno ozemlje Republike Slovenije ali njegov del, če ugotovi, da je na tem območju v zadostnem obsegu na voljo zagotavljanje predmetne storitve.

## 1.2 Imenovanje izvajalca univerzalne storitve

Imenovanje izvajalca ali izvajalcev univerzalne storitve iz nabora opredeljuje 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. Če javni razpis ne uspe, agencija z odločbo določi tistega operaterja, ki ima na področju javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji bodisi največjo pokritost na področju dostopa do javnega komunikacijskega omrežja s pripadajočo infrastrukturo, bodisi največ naročnikov javno dostopnih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji bodisi največ naročnikov javno dostopne storitve dostopa do interneta s hitrostjo, kot je določena s splošnim aktom 124. člena tega zakona, 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 iz nabora univerzalne storitve takšna, da je treba ponovno določiti izvajalca univerzalne storitve, pri čemer upošteva mnenje zainteresirane javnosti.

Agencija je zadnji javni razpis za določitev izvajalca univerzalne storitve iz nabora univerzalne storitve izvedla junija 2014<sup>1</sup>. Navedeni javni razpis v delu, ki se je nanašal na univerzalne storitve priključitve na javno telefonsko omrežje in dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji in zagotavljanje javnih telefonskih govorilnic ni uspel, ker v razpisanem roku ni prispela nobena ponudba za nabor storitev. Zato je agencija skladno z zakonom določila izvajalca navedenih univerzalnih storitev z odločbo<sup>2</sup>. Kot izvajalca univerzalne storitve priključitve na javno telefonsko omrežje in dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji in zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic je določila družbo Telekom Slovenije d.d. (v nadaljevanju: Telekom Slovenije).

Skladno s pogoji javnega razpisa je bil Telekom Slovenije na ozemlju Republike Slovenije za obdobje 5 let od dokončnosti odločbe (od 2.12.2014) med drugim določen za izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic iz katerih je možno brezplačno in brez uporabe kakršnih koli plačilnih sredstev klicati na številke za klice v sili, tako da so izpolnjene razumne potrebe končnih uporabnikov glede geografske pokritosti, števila javnih telefonskih govorilnic, dostopnosti za uporabnike invalide in kakovosti storitev. Pri tem mora skladno s takrat veljavno Uredbo o ukrepih za končne uporabnike invalide<sup>3</sup> v okviru izvajanja te univerzalne storitve omogočiti dostop z invalidskim vozičkom pri najmanj 20% javnih telefonskih govorilnic<sup>4</sup> ter slepim in slabovidnim končnim uporabnikom zagotoviti takšno obliko numeričnih tipkovnic, da jim omogočajo orientacijo<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> S sklepom o uvedbi javnega razpisa za določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic ali drugih dostopovnih točk za javno telefonijo, št. 38243-6/2014/4, z dne 22.9.2014, objavljenim v Ur. l. RS, št. 69/2014 z dne 26.9.2014.

<sup>2</sup> Odločba št. 38243-6/2014/30 z dne 24.11.2014, izdana družbi Telekom Slovenije d.d.

<sup>3</sup> Ur. l. RS, št. 38/2014

<sup>4</sup> Prvi odstavek 8. člena Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, (Ur. l. RS, št. 38/2014).

<sup>5</sup> Tretji odstavek 8. člena Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, (Ur. l. RS, št. 38/2014).

V skladu z razpisnimi pogoji, mora Telekom Slovenije ves čas zagotavljati tudi, da delež delujočih javnih telefonskih govorilnic v enem letu ni manjši od 98% vseh javnih telefonskih govorilnic<sup>6</sup>.

### 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>7</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>8</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>9</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>10</sup>, ta datum pa sovпада s koncem prvega leta prihajajočega petletnega obdobja, ki velja za določitev izvajalca univerzalne storitve.

Ob upoštevanju splošne dostopnosti mobilnih storitev velja, da so iz nabora univerzalnih storitev javne telefonske govorilnice po novem izključene.

---

<sup>6</sup> 20. člen Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (Ur. l. RS, št. 27/2018). Enako določilo je imel tudi prejšnji Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (Ur. l. RS, št. 92/2010).

<sup>7</sup> Uradni list EU št. 321, z dne 17.12.2018, str. 36–214

<sup>8</sup> Uradni list EU št. 108, z dne 24. 4. 2002, str. 51

<sup>9</sup> Uradni list EU št. 310, z dne 26. 11. 2015, str. 1

<sup>10</sup> Člen 124 Zakonika določa, da morajo države članice sprejeti in objaviti zakone in druge predpise, ki so potrebni za usklajitev s tem aktom, do 21. 12. 2020.



## 2 Analiza izvajanja univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic

Kot je bilo navedeno že v uvodu, je agencija decembra 2014 skladno z ZEKom-1 izbrala Telekom Slovenije kot izvajalca univerzalne storitve. V sklopu postopka je agencija opravila Analizo zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic.<sup>11</sup> V Analizi je na osnovi podatkov s trga objavila več možnih scenarijev nadaljnega izvajanja predmetne storitve. Po opravljeni javni razpravi, v kateri je bil kot najprimernejši predlog potrjen predlog agencije o postopnem zmanjševanju števila javnih telefonskih govorilnic, je agencija objavila razpis za imenovanje izvajalca, na katerega se ni prijavil nihče, zato je skladno s 118. členom ZEKom-1 za izvajalca predmetne storitve s trenutno veljavno odločbo določila Telekom Slovenije.

Telekom Slovenije je skladno z odločbo 38243-6/2014/30 z dne 24.11.2014, v obdobju od decembra 2014, zmanjševal število javnih telefonskih govorilnic. V skladu s točko 1b sedaj veljavne odločbe, mora Telekom Slovenije ob upoštevanju razumne potrebe končnih uporabnikov glede geografske pokritosti:

- v prvem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 1000 prebivalcev,
- v drugem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 1500 prebivalcev,
- v tretjem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 2000 prebivalcev,
- v četrtem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 2500 prebivalcev,
- v petem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 3500 prebivalcev.

Pred iztekom veljavnosti odločbe, mora agencija skladno s 118. členom ponovno pripraviti analizo zagotavljanja storitev javnih telefonskih govorilnic. Z namenom zbiranja podatkov, je agencija pripravila vprašalnik (št. zadeve 38243-1/2019/1) in ga poslala Telekomu Slovenije. Na podlagi zbranih podatkov in podatkov s katerimi razpolaga agencija na podlagi četrletnega in letnega zbiranja podatkov, je agencija pripravila predmetno analizo. Glede na razpoložljive podatke, je Telekom Slovenije 31. 12. 2018 zagotavljal 877 telefonskih govorilnic, od katerih jih je bilo 817 javno dostopnih, 60 telefonskih govorilnic je bilo na mestih, ki niso dostopna javnosti, kot so npr. zavodi za prestajanje kazenskih sankcij ali zaprti oddelki psihiatričnih bolnic. 229 telefonskih govorilnic je bilo prilagojenih invalidom, od teh je bilo 216 javno dostopnih telefonskih govorilnic (13 jih ni dostopnih javnosti), kar pomeni, da je delež javno dostopnih telefonskih govorilnic, prilagojenih invalidom, 26,4%, kar je nad mejo 20%, ki je določena v Uredbi o ukrepih za končne uporabnike invalide<sup>12</sup>.

Geografsko razporeditev lokacij javnih telefonskih govorilnic prikazuje slika 1.

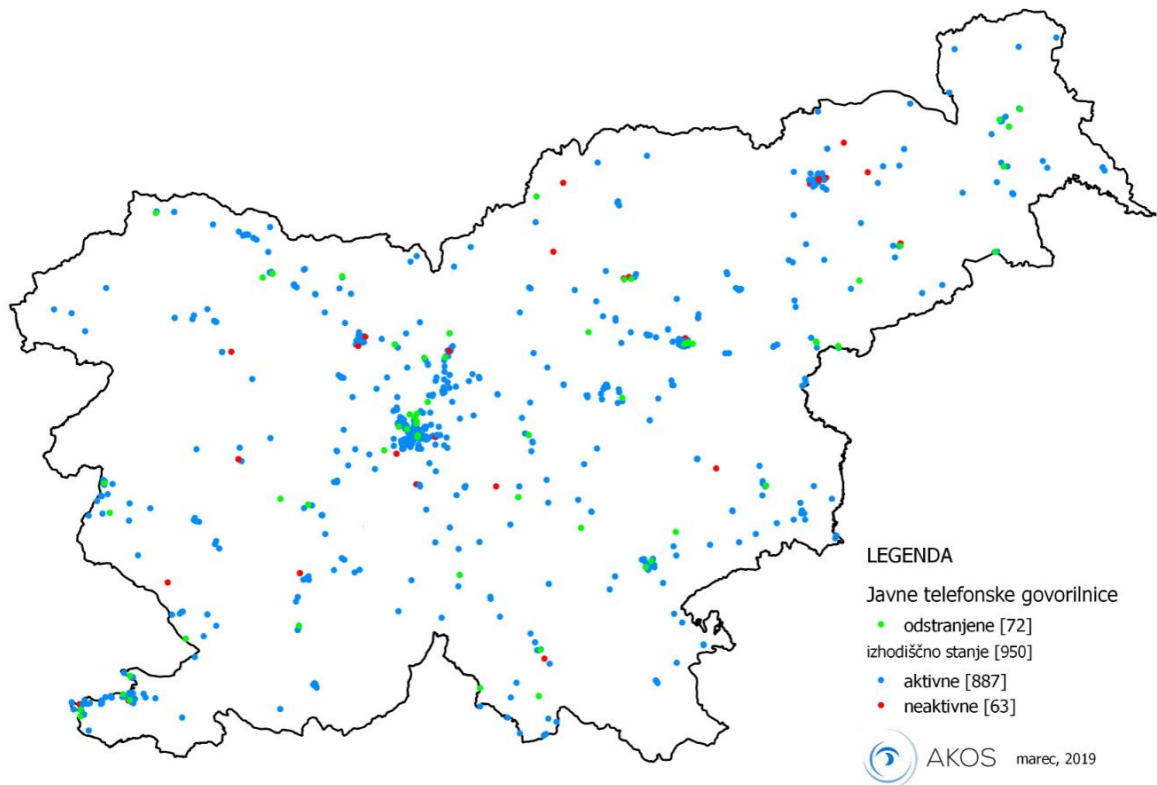
<sup>11</sup> [https://www.akos-rs.si/files/Za\\_medije/Novinarska\\_vprasanja/2016/26\\_10/Analiza-javne-telefonske-govorilnice-USO.pdf](https://www.akos-rs.si/files/Za_medije/Novinarska_vprasanja/2016/26_10/Analiza-javne-telefonske-govorilnice-USO.pdf)

<sup>12</sup> Prvi odstavek 6. člena Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, (Ur. l. RS, št. 38/2014).





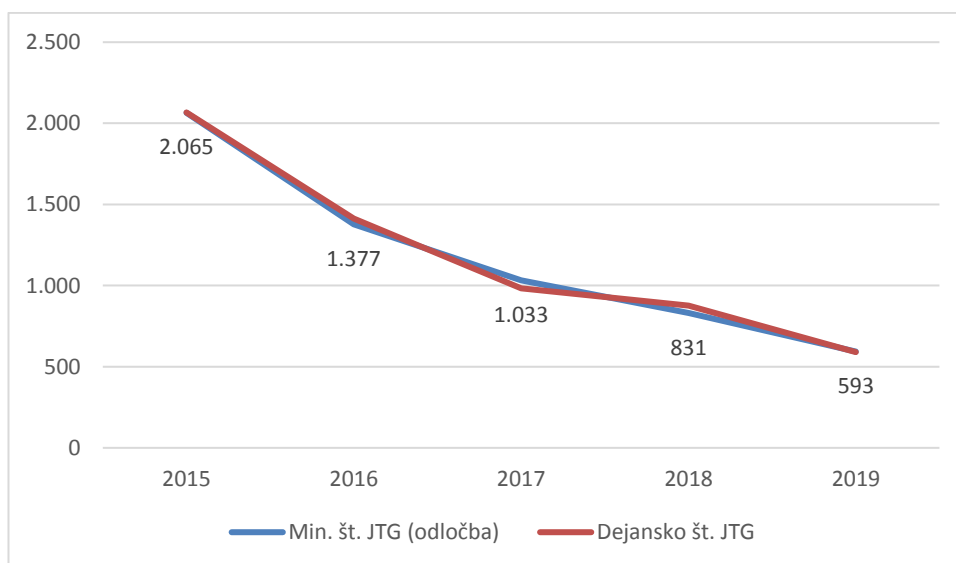
**Slika 1:** Lokacije javnih telefonskih govornic



Vir: AKOS, marec 2019

Agencija je preverila tudi število delujočih javnih telefonskih govornic v celotnem obdobju veljavnosti sedanje odločbe. Stanje je podano za december vsakega leta. Za leto 2019 je podano planirano število govornic.

**Slika 2:** Trend števila javnih telefonskih govorilnic in minimalnega zahtevanega števila javnih telefonskih govorilnic v skladu z odločbo



Vir: AKOS, marec 2019

Številke v zgornjem grafu se nanašajo na zahtevano minimalno število javnih telefonskih govorilnic iz trenutno veljavne odločbe. Iz grafa je razvidno, da je Telekom Slovenije večinoma sledil odločbi z malenkostnimi odstopanji.

V času veljavnosti sedanje odločbe je agencija izvedla nadzor nad izvajanjem storitve (številka zadeve 06101-25/2018) in ugotovila, da je Telekom Slovenije po stanju na dan 14.6.2018 izpolnjeval odločbo, tako glede skupnega števila javnih telefonskih govorilnic, kot tudi glede geografske porazdelitve po območjih, ki jih pokrivajo posamezna geografska področja (meje območij so posamezne medkrajevne kode). Agencija je zato s sklepom št. 06101-25/2018/7 z dne 27.7.2018 ustavila postopek.

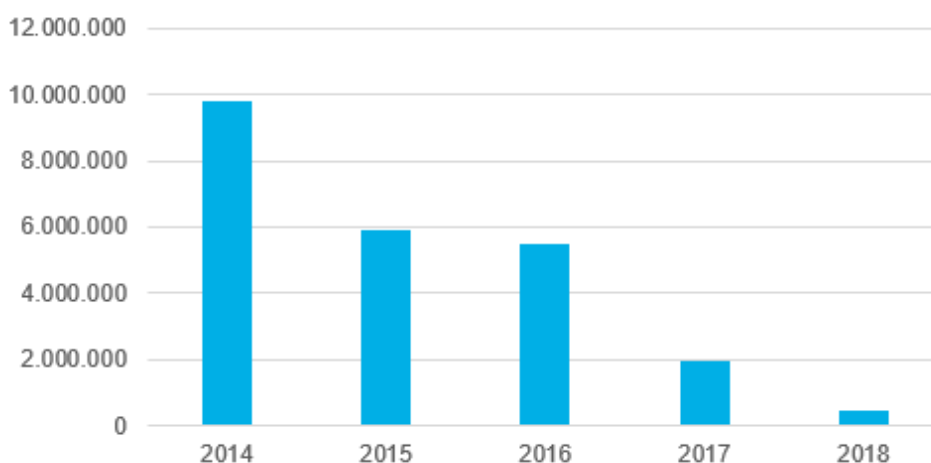
Telekom Slovenije iz javnih telefonskih govorilnic poleg govorne telefonije zagotavlja tudi brezplačne klice. V okviru zakonskih zahtev omogoča brezplačne klice na: enotno evropsko številko za klic v sili (112), nacionalno številko za klic v sili (113), na številke za storitve z družbeno vrednostjo, kot so številka za prijavo pogrešanih otrok (116 000), številka za Telefon otrok in mladostnikov – TOM (116 111) in številka za pomoč ljudem v stiski (116 123), ter brezplačne številke (080).

Na javnih telefonskih govorilnicah so onemogočeni klici na komercialne premijske številke (090), omogočeni pa so klici na številke z dodano vrednostjo: 195 – Točen čas, 1188 – Informacije o telefonskih naročnikih iz območja Slovenije, 1180 – Informacije o telefonskih naročnikih v drugih državah.



Promet iz javnih telefonskih govorilnic, merjen s številom impulzov, se je v obdobju od 2014 do 2018 zmanjšal za 2.040% (nekaj več kot 20 krat); pri tem je največji absolutni padec prometa zabeležen v letu 2015. Promet je bil v letih 2015 in 2016 primerljiv, temu sta sledila ponovno velika padca v letu 2017 in letu 2018, ki sta merjena v odstotkih glede na promet predhodnega leta še večja, kot je bil padec leta 2015.

**Slika 3:** Število impulzov, ustvarjenih zaradi klicev iz javnih telefonskih govorilnic v obdobju 2014 – 2018



Vir: AKOS, marec 2019

Večina prometa merjenega v impulzih (61,75%) prihaja iz govorilnic, ki niso javno dostopne, pri čemer je delež teh govorilnic glede na celotno število govorilnic le 6,8%. Te govorilnice se nahajajo večinoma v zavodih za prestajanje kazni ali v zaprtih oddelkih psihiatričnih bolnic.

V zavodih za prestajanje kazni so obstoječe klasične govorilnice večinoma že nadomeščene s predplačniškimi IP sistemi za zagotavljanje govorne telefonije, ki je usklajen z zahtevami, ki jih imajo zavodi glede možnosti dostopa do javnega komunikacijskega omrežja.

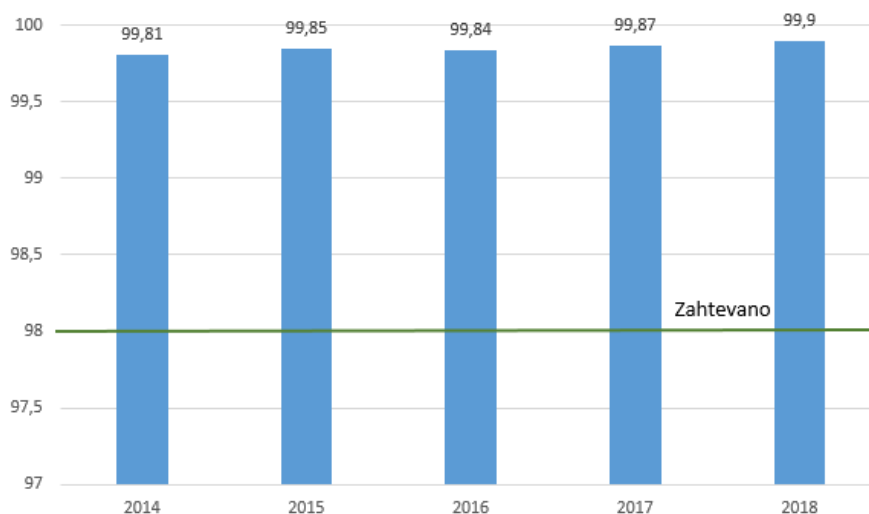
Glede oddelkov psihiatričnih bolnic ni enotne prakse. Ponekod je govorilnica v delu, ki je povsem zaprt za javnost, ponekod (odvisno od režima konkretne ustanove) pa na področju, ki sicer geografsko sodi v bolnico, vendar imajo dostop tako bolniki, kot splošna javnost. Kot navedeno, agencija ne razpolaga s podatki, koliko klicev izvira od bolnikov in koliko od preostale populacije, niti ni znano koliko od vseh klicev na številke v sili (112 in 113) je bilo narejenih s strani bolnikov in koliko od splošne javnosti. Agencija ne razpolaga s podatki, koliko klicev na številke za klic v sili je bilo upravičenih. Glede na to, da je na lokaciji dostopna 24/7 ustrezna zdravniška pomoč ter ustrezno kvalificirano osebje, ki lahko vedno reši situacije, ki bi bile sicer razumen povod za klic bodisi na 112 bodisi na 113, agencija sklepa, da je večina teh klicev neupravičenih. Kot je bilo že predhodno

izpostavljeno, da agencija ne razpolaga z dejanskim podatkom o deležu neupravičenih klicev, zato zgoraj navedenih indecev ne bo upoštevala v predmetni analizi, torej klicev ne bo obravnavala kot neupravičenih.

Promet merjen z impulzi iz javno dostopnih telefonskih govorilnic prirejenih za invalide, je opravljen v višini 35,3% celotnega prometa vseh telefonskih govorilnic, čeprav je delež telefonskih govorilnic prilagojenih končnim uporabnikom invalidom le 26,4%. Govorilnice, ki so prilagojene invalidom in iz katerih je bilo opravljenih največ klicev, so bodisi v bližini domov za ostarele ali pa na zelo frekventnih lokacijah, kot je npr. Čopova ulica v Ljubljani. Agencija posebej poudarja, da ne razpolaga s podatkom, koliko teh klicev so v resnici opravili invalidi in koliko ostali uporabniki.

Agencija na podlagi rednih letnih poročil o kakovosti univerzalne storitve ugotavlja, da delež delujočih javnih telefonskih govorilnic v enem letu ni manjši od 98% vseh javnih telefonskih govorilnic. V 20. členu Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve<sup>13</sup> je predpisana najmanj 98% delež delujočih javnih telefonskih govorilnic. Podatki iz rednega letnega poročila o kakovosti univerzalne storitve za leto 2018, kažejo, da so bile javne telefonske govorilnice razpoložljive 99,9% časa, kar je najvišji delež v opazovanem obdobju.

**Slika 4:** Razpoložljivost javnih telefonskih govorilnic



Vir: AKOS, april 2019

Povprečni strošek vzdrževanja delujočih javnih telefonskih govorilnic je bil leta 2018 približno 1.000 EUR (vključuje čiščenje in odpravo napak v nadzornem sistemu – beleženju impulzov). Poleg navedenih stroškov Telekom Slovenije plačuje Pošti Slovenije 100 EUR mesečnih najemnin, v celem letu torej znaša strošek vzdrževanja in najema 1.200 EUR. Podatki o internih stroških (6 zaposlenih vzdrževalcev, potni stroški v primeru odprave napak na terenu), niso dosegljivi, ker vzdrževalci na

<sup>13</sup> Uradni list RS 27/2018 z dne 20.4.2018.

terenu odpravljajo tudi druge napake, ne zgolj napak na javnih telefonskih govornicah.

Enota za obračun vseh plačljivih storitev<sup>14</sup>, ki se opravljajo preko javnih telefonskih govornic je impulz. Po podatkih iz cenika družbe Telekom Slovenije za uporabo javnih telefonskih govornic<sup>15</sup> se klici iz javnih telefonskih govornic zaračunavajo različno v odvisnosti od tega, za katero vrsto klica gre.

1. Klici, ki se zaračunavajo v odvisnosti od časa trajanja zveze:

Obračunska enota (impulz) se za klice iz javnih telefonskih govornic, ki se zaračunavajo v odvisnosti od časa trajanja zveze obračuna za vsak začetni časovni interval, ki je določen kot sledi:

- Za klice iz fiksnih javnih telefonskih govornic k naročnikom Telekoma Slovenije v fiksnem omrežju znotraj Slovenije, je časovni interval 60 sekund.
- Za ostale vrste klicev, ki se zaračunavajo v odvisnosti od časa trajanja zveze in so omogočeni iz fiksnih javnih telefonskih govornic, je dolžina časovnega intervala določena z upoštevanjem razmerja med ceno 1 minute klica iz naročniških telefonov in ceno 1 minute notranjega telefonskega prometa iz naročniških telefonov, v skladu s tehničnimi možnostmi največ na 20 milisekund natančno.

2. Klici, ki se zaračunavajo v enkratnem znesku, neodvisno od časa trajanja zveze:

Število obračunskih enot (impulzov), ki se zaračuna za klic iz fiksnih javnih telefonskih govornic v primeru, da se klic zaračunava v enkratnem znesku neodvisno od časa trajanja zveze, je določeno z upoštevanjem razmerja med ceno klica iz naročniških telefonov in ceno 1 minute notranjega telefonskega prometa iz naročniških telefonov, pri čemer pa je dobljeno razmerje zaokroženo navzdol na najbližjo celo vrednost.

Plačilno sredstvo za uporabo plačljivih storitev javnih telefonskih govornic so telekartice. Javne telefonske govornice omogočajo kot plačilno sredstvo za uporabo plačljivih storitev le uporabo telekartice s posebnim čipom. Telekartice so na voljo z različnimi enotami impulzov: 25, 50, 100 in 300.

**Slika 5:** Vrste in cene telekartic leta 2014

Naziv storitve	Enota mere	Cena brez davka	Cena z davkom	Stopnja davka
<b>9. JAVNE TELEFONSKE GOVORNICE</b>				
<b>9.1. TELEKARTICE</b>				
9.1.1. 25 impulzov		2,43	2,96	22,0%
9.1.2. 50 impulzov		3,48	4,25	22,0%
9.1.3. 100 impulzov		5,91	7,21	22,0%
9.1.4. 300 impulzov		12,17	14,85	22,0%

Vir: Cenik Telekoma Slovenije, 2014

<sup>14</sup> Brez kakršnih koli plačilnih sredstev je iz javnih telefonskih govornic mogoče opraviti klice na številke za klic v sili in brezplačne številke (080).

<sup>15</sup> Glej: <https://www.telekom.si/info-in-obvestila/sprememba-cenika-javnih-telefonskih-govornic>, dostop na dan 26.3.2019



Sedaj veljavne cene pa so naslednje:

**Slika 6:** Vrste in cene telekartic leta 2019

9.1.	Telekartice				
9.1.1.	25 impulzov	enkratno	3,90	4,76	22%
9.1.2.	50 impulzov	enkratno	5,60	6,83	22%
9.1.3.	100 impulzov	enkratno	9,50	11,59	22%
9.1.4.	300 impulzov	enkratno	19,50	23,79	22%

Vir: Cenik Telekoma Slovenije, 2019

Telekom Slovenije v zvezi s telekarticami poroča, da mu po juniju 2015 dobavitelj ni več zagotavljal telekartic, ker je bila ustavljena proizvodnja čipov. Čipov, ki se trenutno uporabljajo v javnih telefonskih govorilnicah, ni več mogoče dobiti nikjer na trgu, telekartic drugih dobaviteljev pa na obstoječih aparatih ni mogoče uporabljati. Telekom Slovenije je ob ukinitvi dobave nakupil zalogo telekartic. Tedaj je predvideval, da bi ob tedanjih trendih prometa število telekartic zaloge, s katero razpolaga, zadoščalo za približno pet let. Zaradi hitrega padanja prodaje, so telekartice še vedno na razpolago, vendar le za 300 impulzov.

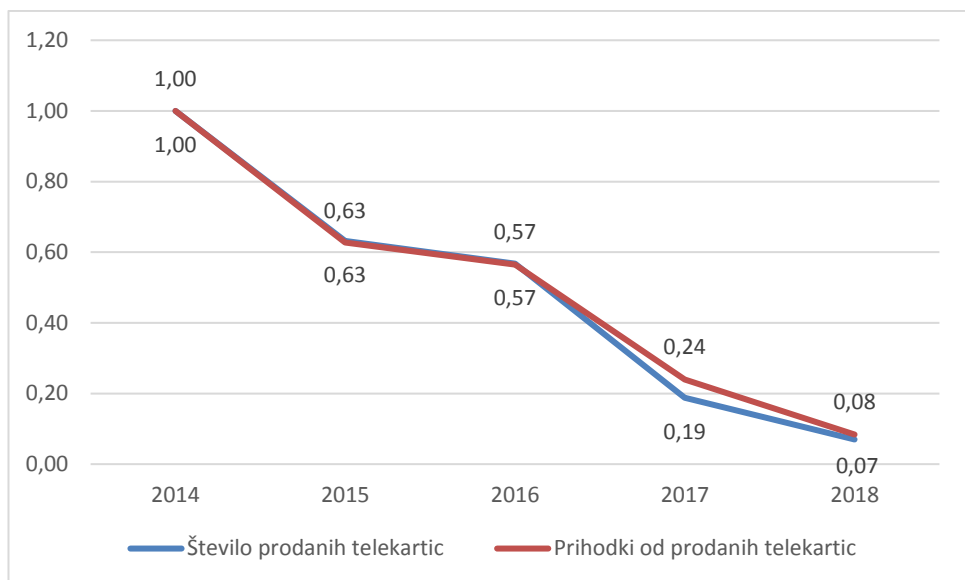
Število prodanih telekartic ves opazovani čas pada, kot je razvidno iz slike 9<sup>16</sup>. Vzporedno z nižanjem števila prodanih telekartic padajo tudi prihodki od prodaje. Na prodajo telekartic je deloma vplivalo tudi dejstvo, da so (bile) predmet zbirateljstva, zato je ob izdaji telekartic z novimi motivi določen delež prodaje odpadel tudi na zbiratelje, katerih namen ni bila uporaba storitev javnih telefonskih govorilnic<sup>17</sup>. Glede na zastarelost podatkov o novih izdajah telekartic, agencija zbirateljstva telekartic ne more šteti za relevantno v tej analizi.

Predhodno že omenjeno stalno upadanje števila impulzov, generiranih na javnih telefonskih govorilnicah, pomeni, da večina impulzov na kupljenih telekarticah ostane neizkoriščenih, še posebej z upoštevanjem dejstva, da so na voljo večinoma le še najdražje, 300 impulzne telekartice.

**Slika 7:** Indeksi letno prodanih telekartic in prihodkov od prodaje

<sup>16</sup> Podatki v grafu so izračunani iz podatkov Telekoma Slovenije, ki jih je družba označila kot poslovno skrivnost, zato niso podane absolutne številke. Število prodanih telekartic v letu 2014 so označeni z 1, podatki za naslednja leta pa so izračunani tako, da je število prodanih telekartic deljeno s številom prodanih telekartic v letu 2014. Na enak način so bili izračunani tudi podatki o prihodkih od prodaje telekartic.

<sup>17</sup> Podatki na navedenem naslovu so zastareli (zadnji podatki so iz leta 2007, telekartica z motivom Jožeta Plečnika). Glej: <http://www.telekom.si/info-in-obvestila/telekartice#votes>, dostop na dan 16.4.2019.



Vir: AKOS, april 2019

Telekom Slovenije je v leta 2018 ustvaril skupno 481.000 impulzov prometa v vseh govorilnicah, tako javno dostopnih, kot tudi v tistih, ki niso dostopne javnosti; od tega v javno dostopnih govorilnicah samo 181.000 impulzov ali 38%.

**Tabela 1:** Analiza prometa leta 2018

Število impulzov	Število telefonskih govorilnic
0	280
1-10	100
11-20	44
21-50	83
51-100	79
101-200	92
201-500	93
Več kot 500	108

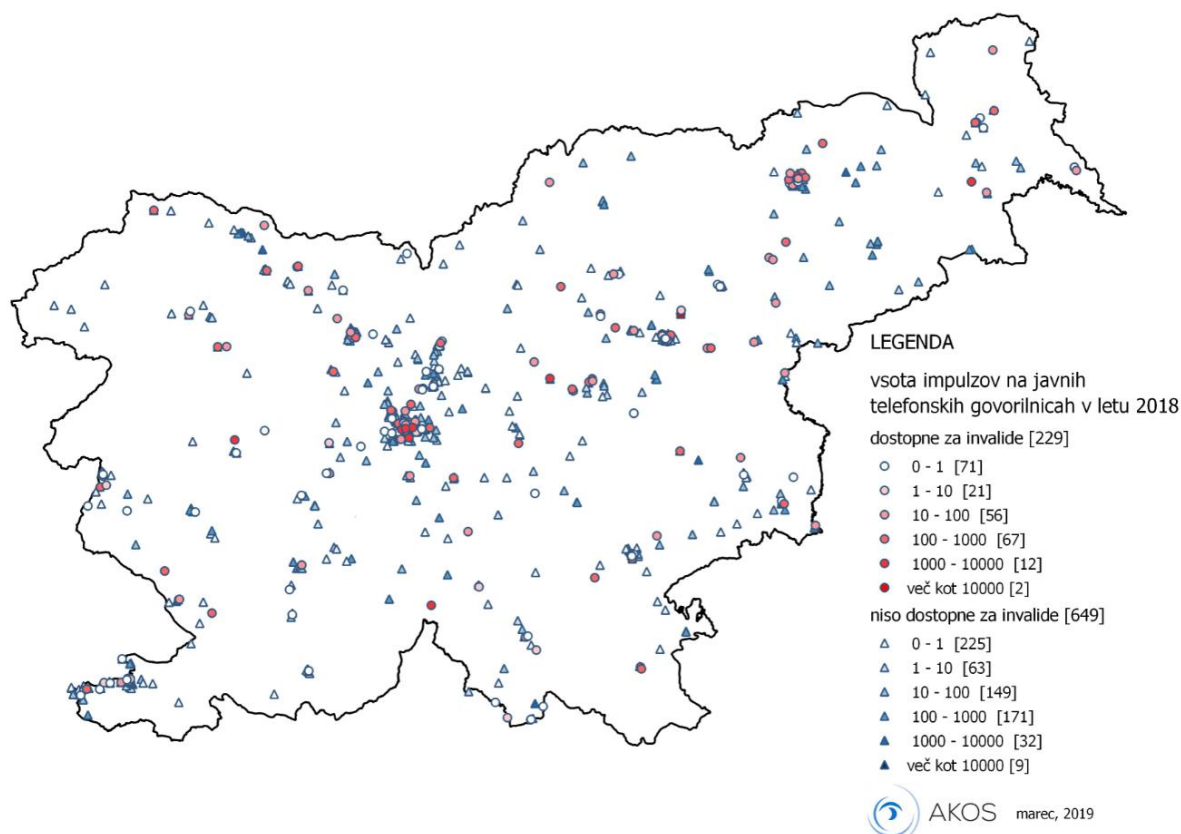
Vir: AKOS, marec 2019



Analiza zgornjih podatkov o prometu pokaže, da kar 31,8% (280 telefonskih govornic) ne ustvari nobenega prometa merjenega z impulzi, iz 201 telefonske govornice pa ni bil opravljen noben klic, torej ne klic, ki se zaračunava (torej letni promet 0 impulzov), niti ni bilo nobenega klica na številke za klic v sili (112 in 113). Do 2 € skupnega prometa na govornico je v letu 2018 ustvarilo nadaljnjih 100 telefonskih govornic<sup>18</sup>. Promet na 700 javnih telefonskih govornicah (79% govornic), ne pokrije niti stroškov njihovega čiščenja, kot tudi ne ostalih stroškov obratovanja.

Po drugi strani le 11 telefonskih govornic presega letni promet 10.000 impulzov, od tega je le ena sama javno dostopna in še to na 11 mestu. Skupaj vodilnih 11 telefonskih govornic ustvari 60% vsega prometa. 60 telefonskih govornic, ki niso javno dostopne, ustvari 62% vsega prometa merjenega z impulzi. Te telefonske govornice se nahajajo v zavodih za prestajanje kazni ali v zaprtih oddelkih psihiatričnih ustanov. Potrebno je poudariti, da je na trgu na voljo alternativna rešitev v obliki IP predplačniške rešitve, ki je v zavodih za prestajanje kazni večinoma že implementirana, s psihiatričnimi ustanovami pa še potekajo pogovori o morebitni uvedbi.

**Slika 8:** Geografska analiza prometa leta 2018



Vir: AKOS, marec 2019

<sup>18</sup> Preračunano iz cene impulza na telekarticah. Upoštevana je telekartica s 25 impulzi, kjer je cena impulza najvišja.



Geografska porazdelitev govornic z večjim prometom pokaže zgostitev zlasti v mestih, medtem ko javne telefonske govornice na podeželju oziroma v manjših naseljih praviloma nimajo velikega prometa (z izjemo govornic v zavodih za prestajanje kazni in psihiatričnih bolnic).

Sedanji izvajalec predmetne storitve navaja, da ima težave z zagotavljanjem rezervnih delov za vzdrževanje telefonskih govornic, zlasti z zagotavljanjem čitalcev telekartic. Nadgradnja govornic je gospodarno neupravičena, saj na tržišču ni več čipov za nadgradnjo vseh tipov telefonskih govornic. Dodatno ima izvajalec težave pri zagotavljanju novih telekartic (obstoječi dobavitelj jih več ne proizvaja). Na skladišču so praktično samo še 300 impulzne telekartice. TELEKartic drugih dobaviteljev ni mogoče uporabljati brez prilagoditev čitalcev telekartic. Menjava telefonskih govornic v celoti in posledično telekartic pa je glede na že sedaj nizek promet ekonomsko neupravičena, še zlasti, ker bo promet še naprej padal.

### 3 Pregled izvajanja storitve javnih telefonskih govorilnic v sklopu univerzalne storitve v državah EU

Agencija je z namenom ugotovitve stanja analizirala tudi situacijo v drugih državah članicah. Preverila je, v kolikšni meri države članice EU med nabor storitev v sklopu univerzalne storitve vključujejo tudi javne telefonske govorilnice.<sup>19</sup>

Pregled po državah članicah EU tako pokaže, da od 28 držav članic, 20 držav članic javne telefonske govorilnice še vedno uvršča med storitve iz nabora univerzalne storitve, 14 držav (torej 50%) pa ima tudi dejansko določenega izvajalca. V letih od 2014 do 2017 so tri države članice javne telefonske govorilnice izključile iz nabora univerzalne storitve. Ob tem je potrebno poudariti, da v dveh državah članicah potekajo postopki za ukinitve obveznosti zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic kot del univerzalne storitve.

Ko države razdelimo na zahodni del Evrope ter srednjo in vzhodno Evropo, ugotovimo, da večina zahodnoevropskih držav javnih telefonskih govorilnic ni vključila v nabor univerzalne storitve oziroma se te kot take ne izvajajo, medtem, ko države srednje in vzhodne Evrope javne telefonske govorilnice deloma še uvrščajo v nabor univerzalne storitve.

Vsi agenciji razpoložljivi podatki kažejo<sup>20</sup>, da se število javnih telefonskih govorilnic v državah EU znatno zmanjšuje, tako zaradi ukinjanja obveznosti zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic, kot tudi v državah, kjer obveznost sicer še obstaja, vendar se število govorilnic postopoma zmanjšuje.

---

<sup>19</sup> BEREC update survey on the implementation and application of the universal service provisions – a synthesis of the results, 24. februar 2017. BoR (17) 41.

<sup>20</sup> Glej: <https://www.bbc.com/news/business-40934210>, <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/review-general-conditions> dostop na dan 24.5.2019



## 4 Analiza obsega javnih telefonskih storitev, uporabe, števila in stroškovne upravičenosti

Obravnavana praksa držav članic EU, ki so storitve javnih telefonskih govornic izločile iz nabora univerzalne storitve kaže, da so glavni razlogi za izločitev naslednji:

- široka razpoložljivosti drugih načinov dostopa do telefonskih storitev, še posebej razširjena pokritost mobilnih omrežij in uporaba mobilnih storitev po primerljivih ali nižjih cenah,
- nizka stopnja interesa in dejanske uporabe storitev javnih telefonskih govornic,
- upadanje števila javnih telefonskih govornic ter
- stroškovna neupravičenosti zagotavljanja te storitve.

Glede na to, da javne telefonske govornice v novem Zakoniku niso več v naboru univerzalne storitve, je pričakovati nadaljnje umikanje te obveznosti iz nacionalnih zakonodaj in zmanjšanje števila določitev izvajalcev predmetne storitve.

Zgoraj naštetih razlogi so v medsebojni vzročni povezavi. Namreč, obstoj primerljivih storitev, ki jih nudi dostop do javnih telefonskih storitev preko fiksnih in z razvojem javnih mobilnih telefonskih omrežij, po vedno bolj sprejemljivih cenah, ki so praviloma bolj ugodne od cen uporabe javnih telefonskih govornic, vpliva na uporabo in povpraševanje po storitvah javnih telefonskih govornic. To namreč prav zaradi tega upada, kar ima za posledico tudi vedno manj ugodno razmerje med prihodki in stroški, ki jih izvajanje te univerzalne storitve prinaša, kar lahko rezultira tudi v vprašljivosti stroškovne upravičenosti izvajanja te univerzalne storitve.

Poleg naštetega so telefonske govornice navadno v območjih, kjer je prisotna zgoštev naselitve, kot so npr. mesta ali središča naselij. Na teh mestih praviloma ni problemov s pokritostjo ne z mobilnim ne s fiksnim omrežjem.

V nadaljevanju je agencija preverila nacionalne razmere vsakega izmed zgornjih kriterijev, ki so bili v državah članicah EU glavni razlogi za izločitev javnih telefonskih govornic iz sistema univerzalne storitve.

### 4.1 Stopnja interesa in uporaba javnih telefonskih govornic

Kot je razvidno iz predhodnih poglavij tega dokumenta, agencija ugotavlja stalno upadanje klicev iz javnih telefonskih govornic. Agencija vsako leto izvaja redno raziskavo o Mesečnih izdatkih gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij. Raziskava za leto 2018<sup>21</sup> kaže, da 11% anketirancev še nikoli ni uporabilo javne telefonske govornice, 19% se jih ne spomni, kdaj jo je nazadnje uporabilo, 66% pa jih je uporabilo javno telefonsko govornico pred več kot tremi leti. Le 2% anketirancev sta uporabila telefonsko govornico pred enim letom ali manj. Skupaj je število

<sup>21</sup> <https://www.akos-rs.si/raziskava-o-mesečnih-izdatkih-gospodinjstev-za-storitve-elektronskih-komunikacij-v-oktobru-2018-in-analiza-stanja-povprasevanja-po-visjih-hitrostih-dostopa-do-interneta-in-e-vsebinah>. Dostop na dan 26.4.2017.

uporabnikov, ki so klicali iz javne telefonske govornice pred tremi leti ali manj doseglo 4%.

**Slika 9:** Raziskava o uporabi javnih telefonskih govornic 2018

*Kdaj ste zadnjič koristili telefonsko govornico v Sloveniji?*

- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



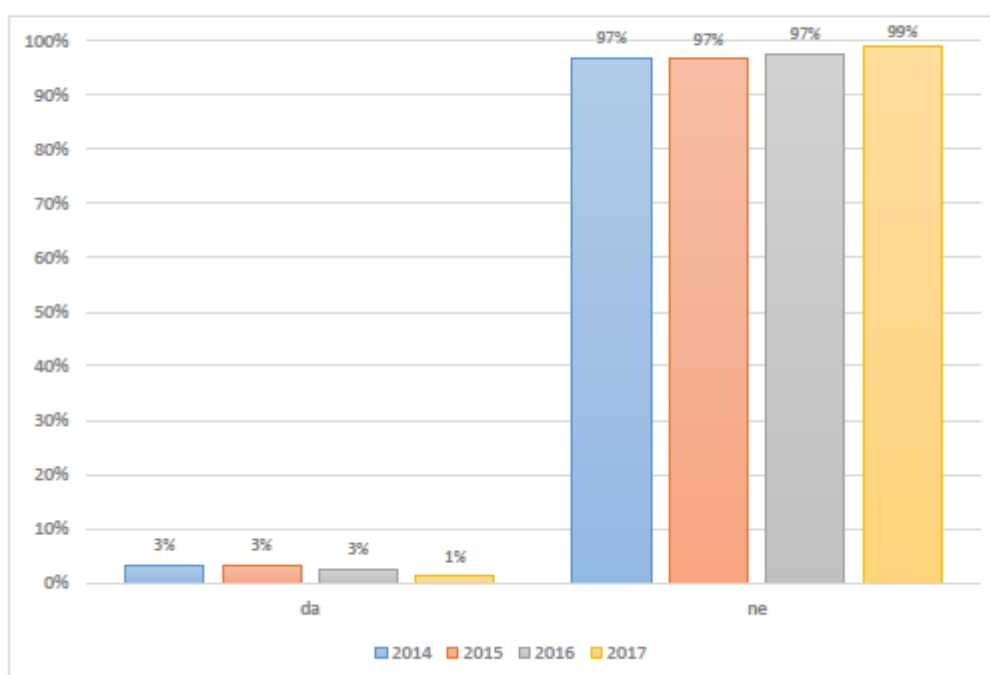
Vir: AKOS, raziskava za leto 2018

V raziskavi za leto 2017<sup>22</sup> je bilo vprašanje zastavljeno drugače (ali uporabljate telefonske govornice), zato podatki niso povsem primerljivi. Agencija kljub temu navaja tudi podatke iz te raziskave, ker so v njej povzeti podatki za več let. Podatki kažejo, da že tako nizek delež uporabnikov telefonskih govornic še nadalje upada.

<sup>22</sup> [https://www.akos-rs.si/files/Telekomunikacije/Novice/2018/24\\_1/Mesecni-izdatki-gospodinjstev-za-storitve-elektronskih-komunikacij-2017.pdf](https://www.akos-rs.si/files/Telekomunikacije/Novice/2018/24_1/Mesecni-izdatki-gospodinjstev-za-storitve-elektronskih-komunikacij-2017.pdf) Dostop na dan 26.4.2017.

**Slika 10:** Raziskava o uporabi javnih telefonskih govorilnic 2017

Ali uporabljate telefonske govorilnice v Sloveniji? (2017 n=801)



Vir: AKOS, raziskava za leto 2017

Tudi iz podatkov izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic izhaja, da je povpraševanje po teh storitvah v hitrem in stalnem upadanju, kar potrjuje zmanjševanje prometa, upad prodaje telekartic in dejstvo, da je od vseh telefonskih govorilnic le 38% prometa generiranega z javno dostopnih telefonskih govorilnic.

#### 4.2 Razpoložljivost primerljivih storitev

V predmetnem poglavju agencija ugotavlja, v kakšni meri in obsegu so razpoložljive storitve, ki bi jih lahko šteli za primerljive storitvam javnih telefonskih storitev. Storitve javnih telefonskih govorilnic morajo skladno z ZEKom-1 zagotavljati javno govorno telefonijo in brezplačne klice na številke za klice

v sili<sup>23</sup>. Pogoj, ki ga v prvem odstavku določa 115. člen ZEKom-1 je, da so te storitve dostopne vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni, ne glede na njihovo geografsko lego.

Namen vključitve javnih telefonskih govorilnic v nabor univerzalnih storitev je zagotavljanje možnosti uporabe govornih storitev po dostopnih cenah in brezplačnih klicev na številke za klice v sili vsem državljanom Republike Slovenije, tako da so izpolnjene razumne potrebe končnih uporabnikov (tudi končnih uporabnikov invalidov) glede geografske pokritosti, števila javnih telefonskih govorilnic in kakovosti storitev.

Agencija ugotavlja, da storitve, primerljive storitvam javnih telefonskih govorilnic predstavljajo predvsem storitve za upravljanje govorne telefonije preko javno dostopnih priključkov na fiksni lokaciji in javnih mobilnih telefonskih storitev. Za storitve, ki za prenos govora predvidevajo podatkovne povezave za neupravljano govorno telefonijo in/ali ne omogočajo klicev na številke za klic v sili, agencija meni, da jih ni mogoče vključiti v obravnavo.

V nadaljevanju agencija preverja, kakšen je obseg razpoložljivosti in razširjenosti dostopa do javnih telefonskih govornih storitev preko priključkov na fiksni lokaciji in preko javnih mobilnih telefonskih omrežij.

Obravnava telefonskih priključkov na fiksni lokaciji vključuje vse prisotne tehnologije zagotavljanja upravljane govorne storitve, t.j. PSTN (tudi Centreks), ISDN (BRA, PRA in Centreks) in VoIP, kjer obravnavamo zgolj upravljane VoIP storitve.

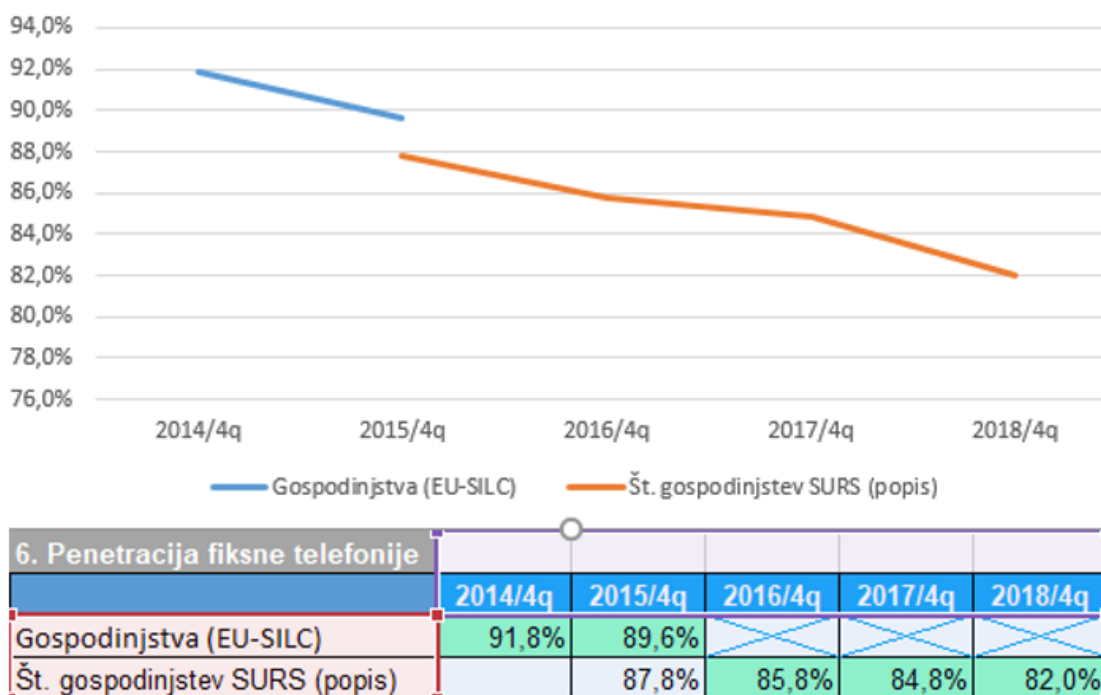
Agencija opazuje penetracijo fiksnih telefonskih priključkov na gospodinjstva, kot tudi na prebivalstvo, pri čemer je treba poudariti, da običajno fiksni priključki za govorno telefonijo v primeru gospodinjstev z več člani praviloma ne predstavljajo osebnih priključkov, temveč so namenjeni vsem članom gospodinjstva. Iz tega razloga je bolj smiselno opazovati podatek o penetraciji gospodinjstev.

---

<sup>23</sup> ZEKom-1, 115. člen, 4. točka drugega odstavka.



**Slika 11:** Penetracija telefonskih priključkov na fiksni lokaciji (gospodinjstva) v obdobju od 2014 do 2018



Vir: AKOS, marec 2019

V opazovanem obdobju se je spremenila metodologija spremljanja števila gospodinjstev, zato je za leto 2015 podan podatek za obe metodologiji. Neglede na metodologijo je v celotnem opazovanem obdobju opazen trend upadanja penetracije fiksne telefonije, pri čemer se je penetracija zmanjšala za 9,8%.

Navedeno kaže, da se uporabniki odrekajo že obstoječim telefonskim priključkom na fiksni lokaciji. Ni utemeljeno sklepati, da bi se končni uporabniki odrekli fiksnim telefonskim priključkom, ker bi ne želeli več razpolagati s komunikacijskim sredstvom, temveč je razlog v vedno večjem nadomeščanju naročnin na fiksno telefonijo z naročnino (ali predplačniških razmerjem) na mobilno telefonijo. Mobilna telefonija omogoča uporabo vseh storitev in zmogljivosti fiksne telefonije, poleg tega so telefoni praviloma osebni (in običajno niso namenjeni celotnemu gospodinjstvu), za razliko od fiksnih telefonov omogočajo mobilnost, omogočajo pa tudi širok nabor ostalih storitev (podatkovne storitve, mednarodno gostovanje, itd).

Domnevo, da mobilni telefoni vse bolj nadomeščajo fiksne potrjuje pogled na njihovo razširjenost in



rast slednje v opazovanem obdobju.

**Slika 12:** Penetracija mobilne telefonije (prebivalstvo) v obdobju od 2014 do 2018



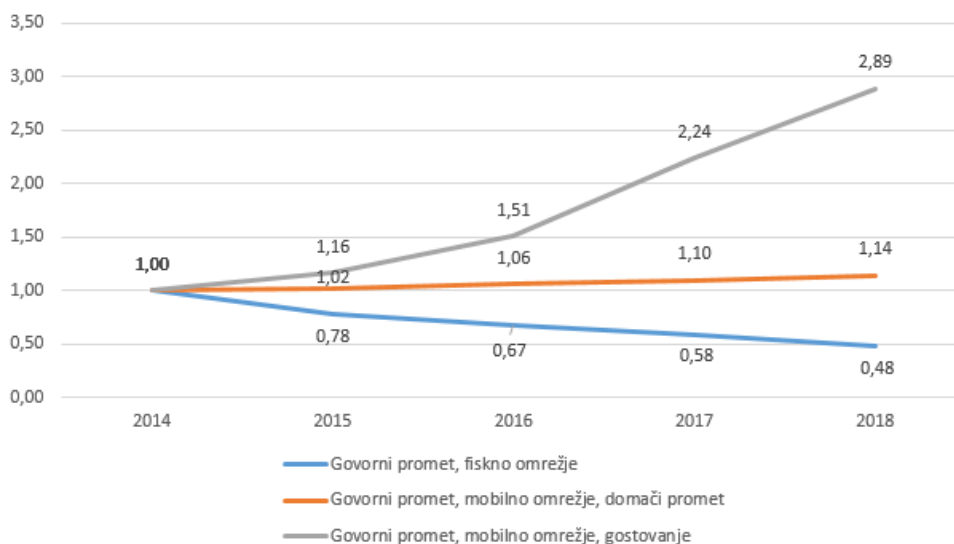
Vir: AKOS, april 2019

V času, ko je penetracija fiksne telefonije padala, je penetracija mobilne telefonije vztrajno rasla in ni videti, da bi se ta trend ustavljal. Stopnja penetracije mobilne telefonije je tako konec leta 2014 znašala le nekaj manj kot 113%, konec leta 2018 pa že skoraj 119%. Število mobilnih telefonov je večje od števila prebivalcev tudi na račun dejstva, da del teh služi za komunikacijami z napravami, sledilnimi sistemi, k temu pa je treba prišteti tudi uporabnike, ki uporabljajo več kot le en mobilni telefon (poleg osebnega še na primer službenega). Razlogov za to je več. Poleg že navedenih prednosti pred fiksnim telefonom, ki jih predstavlja dejstvo, da je mobilni telefon praviloma oseben, kar pomeni, da na določeno mobilno telefonsko številko kličemo in dobimo konkretno osebo, mobilnostjo, ki jo omogoča in širokim naborom ostalih storitev, je na razširjenost skozi čas v veliki meri vplivala tudi cenovna dostopnost in širitev geografskega območja, kjer je mobilni telefon mogoče uporabljati.

Poleg upadanja penetracije fiksne telefonije, je opazen tudi padec prometa, merjenega v minutah, ki je precej večji, kot je padec penetracije. Govorni promet se že nekaj časa seli na mobilno telefonijo, krepki pa se tudi trend selitve govornega prometa na OTT aplikacije, kot so npr. Skype, WhatsApp ali Viber. Selitev govornega prometa na OTT še ni tako hitra, da bi ustavil rast govornega prometa na mobilni telefoniji.



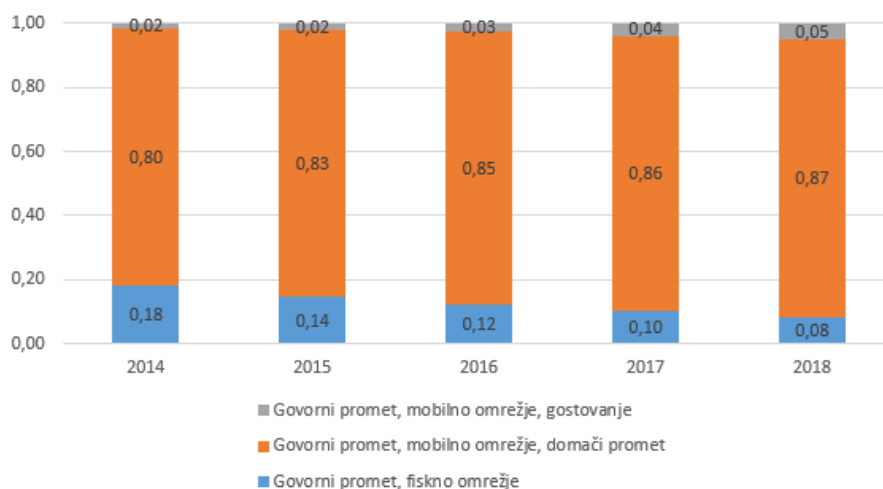
**Slika 13:** Indeksi rasti opravljenih minut v govornem prometu (fiksni, mobilni doma in gostovanje).



Vir: AKOS, maj 2019

Kot je razvidno iz slike 14, je bil delež minut fiksne telefonije že leta 2014 majhen in je v opazovanem obdobju stalno upadal. Delež klicev v gostovanju, ki so jih opravili državljani drugih držav na ozemlju Slovenije je sicer majhen, a hitro raste. Navedeno pomeni, da so javne telefonske govornice vse manj zanimive tudi za državljane drugih držav, ki želijo opraviti klic na ozemlju Republike Slovenije.

**Slika 14:** Deleži fiksne in mobilne telefonije (domače in gostovanj) v skupnem številu minut pogovorov



Vir: AKOS, maj 2019

Z vidika maloprodajnih cen, ki vplivajo na dostopnost govornih storitev je treba ugotoviti, da uporaba javnih telefonskih govorilnic tudi ne predstavlja cenovno bolj dostopne storitve, denimo v primerjavi z mobilno telefonijo<sup>24</sup>, kar posebej potrjuje dejstvo, da slovenski končni uporabniki za govorno telefonsko komunikacijo ne izbirajo javnih telefonskih govorilnic. V mobilni telefoniji se vse bolj uveljavljajo paketi, ki omogočajo neomejeno minut telefoniranja v omrežja v Sloveniji. Agencija ni navedla paketov ponudnikov mobilnih storitev, saj ni namen primerjava maloprodajnih cen med njimi. Tudi za državljane drugih držav članic Evropske unije, so govorilnice vedno manj cenovno zanimive, zaradi velikega znižanja cen gostovanja, kar se odraža v rasti števila minut govornega prometa v gostovanju, kar je agencija prikazala na sliki 13.

Agencija nadalje ugotavlja, da so javne telefonske govorne storitve preko mobilnih omrežij slovenskim končnim uporabnikom na voljo v izjemno visokem odstotku. Razpoložljivi podatki agencije kažejo<sup>25</sup>, da je pokritost prebivalstva z mobilnim signalom, ki omogoča govorno telefonijo, več kot 99% tako s strani operaterja Telekom Slovenije, kot A1. Operater Telemach pa pokriva 98% prebivalstva. Slednje predstavlja vrednosti, ki presegajo razpoložljivost javnih telefonskih govorilnic in tudi dostopa do telefonskih priključkov na fiksni lokaciji.

#### 4.3 Prisotnost mobilnih omrežij na lokacijah govorilnic

Poleg splošne dostopnosti storitev je agencija preverila tudi pokritost. Ugotovila je, da le ena govorilnica ni pokrita z nobenim mobilnim omrežjem, njena lokacija je gostišče v Logarski dolini, ki ima sicer na voljo fiksni telefon; v bližini je nekaj hiš. Signal mobilnega omrežja je sicer prisoten v razdalji 100 m od govorilnice. Z omenjene govorilnice ni bilo v letu 2018 nobenega klica, ne klica na številke v sili, ne klica za katerega se zaračunavajo impulzi. Navedena govorilnica ni prilagojena za invalide.

Vse ostale javne telefonske govorilnice imajo na voljo omrežje vsaj dveh operaterjev (osem telefonskih govorilnic ima na voljo dva operaterja, ostale telefonske govorilnice so na mestih, kjer je prisoten signal treh ali vseh štirih operaterjev). Geografska razporeditev javnih telefonskih govorilnic glede na število operaterjev na lokaciji govorilnice je prikazana na sliki 15.

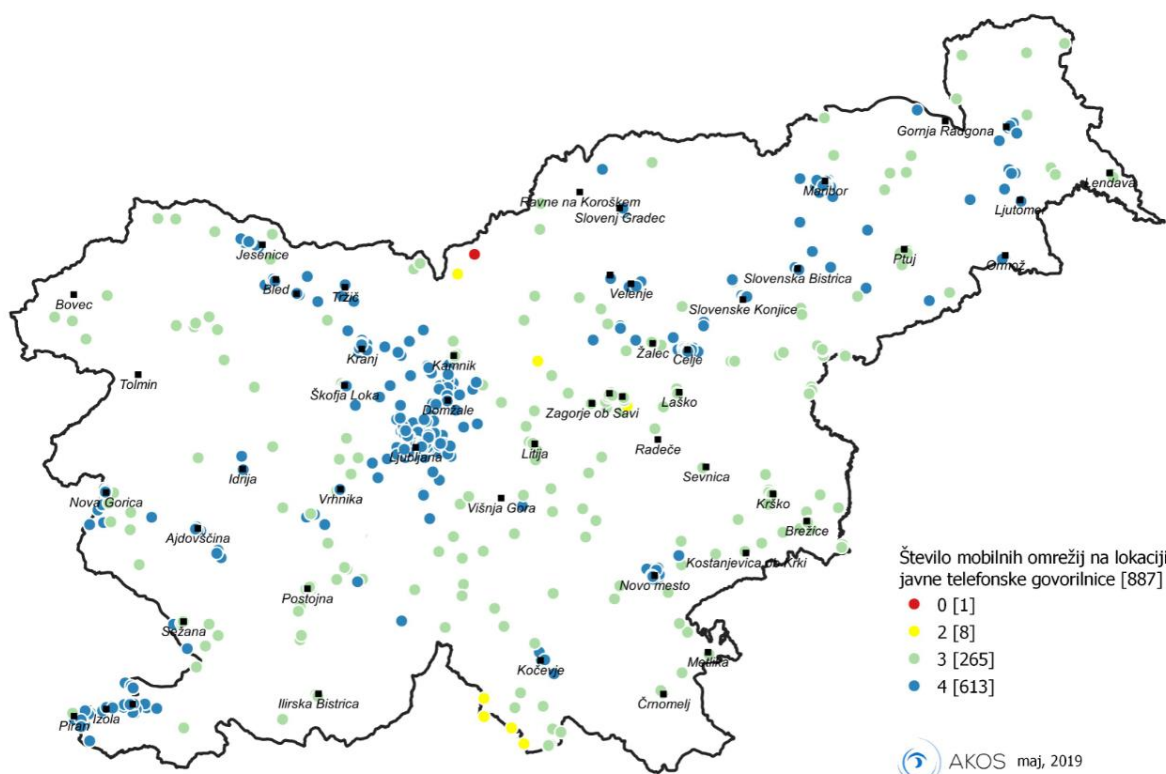
---

<sup>24</sup> Agencija v nadaljevanju storitve javnih telefonskih govorilnic primerja z mobilno telefonijo, ki je (glede ne odstotke penetracije) bistveno bolj razširjena od fiksne.

<sup>25</sup> Izračuni agencije o pokrivanju Slovenije z mobilnimi omrežji po operaterjih in tehnologijah so na naslovu [https://www.akos-rs.si/files/Radijski\\_spekter/4g/27\\_6/Porocilo-900MHz-stanje-zacetek-2018.pdf](https://www.akos-rs.si/files/Radijski_spekter/4g/27_6/Porocilo-900MHz-stanje-zacetek-2018.pdf). Dostop na dan 19.4.2019.



**Slika 15:** Število operaterjev mobilnih komunikacij na lokacijah javnih telefonskih govornic



Vir: AKOS, maj 2019.

#### 4.4 Zagotavljanje storitev za končne uporabnike invalide

Agencija ugotavlja, da so javne telefonske govornice z razmahom mobilne telefonije, izgubile svoje mesto na trgu kot storitev, ki olajšuje komuniciranje končnim uporabnikom invalidom. Slednjim so namreč na voljo terminali s posebnimi prilagoditvami, ki so dostopni po nabavnih cenah, torej so cenovno dostopni. Prilagojene mobilne naprave so tipično bolj prilagojene posebnim posameznikom (npr. prilagoditev za naglušne), kot je lahko javna telefonska govornica, ki že zaradi svojega namena ne more biti optimalno prilagojena posameznim skupinam uporabnikov. Poleg tega je mobilni telefon naprava, ki jo ima lahko uporabnik vedno pri sebi, kar predstavlja bistveno prednost v primerjavi z govornico, do katere je potrebno priti, kar predstavlja velik problem za gibalno ovirane uporabnike, poleg tega pa večina javnih telefonskih govornic ni prilagojena za dostop z invalidskim vozičkom.



## 4.5 Klici v sili

Zagotavljanje univerzalne storitve javnih telefonskih govornic v skladu z določbami 4. točke drugega odstavka 115. člena ZEKom-1 ni le zagotavljanje javnih telefonskih govornic ali drugih dostopnih točk za javno govorno telefonijo, temveč zagotavljati tudi brezplačno (in brez uporabe kakršnih koli plačilnih sredstev) klicanje na številke za klice v sili.

V letu 2018 je bilo iz telefonskih govornic narejenih 4.774 klicev na telefonski številki 112 in 113. Od tega je bilo kar 2.234 klicev ali 46,8% krajših do 10 sekund, 2.540 ali 53,2% pa daljših od 10 sekund. Agencija ocenjuje, da so klici krajši od 10 sekund večinoma neupravičeni, saj v tako kratkem času ni mogoče podati vseh potrebnih podatkov za ukrepanje. Po drugi strani je bilo od 4.774 klicev 1.823 narejenih s telefonskih govornic, ki niso javno dostopne (436 krajših od 10 sekund in 1.387 daljših). Kot je bilo že omenjeno, so javnosti nedostopne telefonske govornice v zavodih za prestajanje kazenskih sankcij in v psihiatričnih ustanovah. Na vseh teh lokacijah je zagotovljeno neprekinjeno dežurstvo usposobljenega osebja, ki razpolaga z ustreznimi znanji in sredstvi, da zagotovi vse potrebne ukrepe za primer stiske. Če torej od 2.540 klicev daljših od 10 sekund odštejemo še 1.387 klicev, ki so bili narejeni s telefonskih govornic, ki niso javno dostopne, dobimo 1.153 klicev, za katere je verjetno, da so predstavljali dejanski klic v sili.

Agencija je pridobila tudi podatke od Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Podatki niso direktno primerljivi s podatki Telekoma Slovenije, saj zajemajo samo podatke o številu klicev na številko 112, ne pa tudi podatkov o klicih na številko 113. V letu 2018 je bilo skupno število klicev na številko 112 449.592, od tega jih je bilo 1.870 prejetih iz telefonskih govornic. Uprava žal ne razpolaga s podatkom o upravičenosti teh klicev ali vsaj o dolžini klica. Ne glede na to predstavljajo klici iz telefonskih govornic le 0,42% vseh klicev na številko 112.

Po podatkih iz leta 2013 je bilo skupno število klicev na 112 514.012, od tega jih je bilo 6.606 narejenih iz telefonskih govornic. Agencija ugotavlja, da je upad števila klicev na številko 112 iz telefonskih govornic (zmanjšanje za 72%) celo nekaj manjši od zmanjšanja števila telefonskih govornic v istem času (zmanjšanje za 76%). Pri tem pa je potrebno upoštevati, da statistiko močno popačijo govornice, ki niso javno dostopne. Nesporno ugotovljeno dejstvo je, da je število vseh klicev na številko 112 upadlo za 12,5%, število klicev na 112 iz telefonskih govornic pa za 71,7%.

Agencija je od Uprave za zaščito in reševanje pridobila tudi podatke o klicih na številko 112 v januarju in februarju 2014, ko je Slovenijo prizadela naravna katastrofa (žled), ki je ponekod povzročila tudi izpad mobilnega omrežja zaradi prekinitev električnega napajanja in izpad fiksnega omrežja zaradi pretrganih žic in ravno tako zaradi prekinitev električnega napajanja na domovih, ki je predpogoj za uspešno delovanje komunikacij pri novejših tehnologijah, npr. pri tehnologiji FTTH kot tudi polnjenje baterij mobilnih telefonov. Vendar podatki kažejo, da je v teh dveh mesecih bilo iz telefonskih govornic narejenih le 709 klicev. Ob upoštevanju istega trenda bi na letnem nivoju bilo narejenih 4.254 klicev, kar je manj klicev, kot jih je bilo v letu 2013 (6.606 klicev).

Operaterji mobilnih komunikacij so glede na izkušnje ob žledu v letu 2014 sicer sprejeli več ukrepov



za izboljšanje razpoložljivosti v primeru takih katastrof, med drugim so tudi izboljšali ukrepe za delovanje omrežja v izrednih razmerah (npr. zagotavljanje dodatnih agregatov za primer izpada električnega omrežja). Zanesljivost mobilnega omrežja se mora v prihodnje sicer še povečati, saj se nakazujejo trendi, da bodo v 5G omrežju kritične komunikacije postale posebna rezina, ki pa je seveda življenjsko odvisna od delovanja baznih postaj.

## 4.6 Govornice na kritičnih točkah

Zaradi visoke pokritosti z mobilnim signalom in visoke penetracije mobilnih telefonov, praktično ni več povpraševanja po storitvah govorne telefonije preko telefonskih govorilnic. Ker pa je univerzalna storitev zamišljena kot varnostna mreža, ki mora zagotoviti komunikacije, ko drugi načini komuniciranja niso mogoči, agencija analizira tudi potrebo po govorilnicah v specifičnih razmerah:

1. domovi za ostarele,
2. bolnice,
3. psihiatrične ustanove,
4. zavodi za prestajanje kazni zapora,
5. vozlišča javnega prometa (letališča, glavne avtobusne in železniške postaje),
6. vojašnice,
7. govorilnice na področjih, kjer ni na voljo mobilne telefonije (planinske kočje).

Navedena področja se med seboj razlikujejo po zahtevah, zato je vsako področje smiselno analizirati ločeno. Vsem je skupna le problematika dostopnosti telekartic, kar bo obravnavano v posebnem poglavju.

V domovih za ostarele je večja koncentracija ljudi, ki imajo posebne potrebe (gibalna oviranost, gluhost/naglušnost, slabovidnost, ipd). Tem zahtevam najbolj odgovarjajo prilagojeni terminali, posebej prilagojeni za vsako obliko posebnih potreb in osebna asistenca, ki jo zagotavljajo zaposleni v domovih. Veliko večino teh potreb je možno pokriti s posebej prilagojenimi mobilnimi terminali. V skladu s 5. členom Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, je to opremo po nabavni ceni dolžan zagotoviti ponudnik univerzalne storitve<sup>26</sup>.

Če agencija umakne obveznost zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic kot del univerzalne storitve, bi postal 5. člen zgoraj omenjene Uredbe brezpredmeten, ker ta člen nalaga obveznosti izvajalcu univerzalne storitve. Ta obveznost bi morala biti naložena bodisi vsem operaterjem bodisi vsaj največjim mobilnim operaterjem – Telekomu, A1 in Telemachu. Potrebno je poudariti, da je obveznost sicer naložena tudi izvajalcu storitve zagotovitev dostopa do javnega telekomunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji, vendar gre tu za priključke, ki so v lasti gospodinjstev. Navedeni pogoj v domovih za ostarele ni izpolnjen.

Pomanjkljivost javne telefonske govorilnice v domovih za ostarele je tudi ta, da morajo uporabniki do nje tudi priti, kar lahko za gibalno ovirane ljudi predstavlja problem kljub vsem prilagoditvam. Poleg

---

<sup>26</sup> Uredba o ukrepih za končne uporabnike invalide, Ur. list RS, št. 38/14.



tega so terminali prilagojeni različnim tipom omejitev, medtem ko je javna telefonska govorilnica namenjena vsem. Zaradi zgoraj naštetega agencija ocenjuje, da javne telefonske govorilnice v domovih za ostarele niso smiselne.

V bolnicah je situacija podobna kot v domovih za ostarele. Razlika je v tem, da je čas, ki ga posameznik prebije v tej ustanovi praviloma veliko krajši, in da so zdravstvene težave, ki bi upravičevale prilagojene terminale, pogosto prehodne narave, zato uporabniki niso upravičeni do prilagojenih terminalov. Zaradi tega je potrebno zagotoviti rešitev za telefoniranje, ki pa ni nujno javna telefonska govorilnica.

Telefonske govorilnice v psihiatričnih ustanovah in zavodih za prestajanje kazni zapora so med telefonskimi govorilnicami z največ prometa. Vendar omenjene telefonske govorilnice v veliki večini primerov niso javne dostopne, zato se ne štejejo med javne telefonske govorilnice v smislu definicije v dvaindvajsetem odstavku 3. člena ZEKom-1.<sup>27</sup> Ravno tako navedene govorilnice nimajo svoje funkcije pri zagotavljanju klica v sili, saj je v navedenih ustanovah vedno prisotno kvalificirano osebje, ki lahko zagotovi ustrezen odziv, kot ga končni uporabnik sicer lahko doseže s klicem na številko za klic v sili.<sup>28</sup>

Po podatkih, s katerimi razpolaga agencija, javnih telefonskih govorilnic v vojašnicah ni več.

Javne telefonske govorilnice na vozliščih javnega prometa (letališča, glavne avtobusne in železniške postaje) lahko predstavljajo alternativo mobilnim storitvam. Vendar je praktični pomen tega zelo omejila Uredba (EU) 2015/2120 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 Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji<sup>29</sup> (Roam like home), ki je za državljane držav članic Evropske unije v večini primerov postopoma izenačila cene klicev v domačem mobilnem omrežju s cenami klicev v mobilnih omrežjih na ozemlju drugih držav članic in s tem bistveno znižala cene mobilnega gostovanja. Javna telefonska govorilnica je na teh mestih smiselna za uporabnike, za katere navedena Uredba ne velja ali pa trenutno nimajo mobilnega telefona oziroma ga ne morejo uporabiti.

Agencija s to analizo ugotavlja, da telefonskih govorilnic na posameznih točkah (npr. posamezne planinske kočje), kjer ni mobilne telefonije, ni, oziroma z eno izjemo v Logarski dolini, kjer je prisotna fiksna telefonija. Problem zagotavljanja telefonije na fiksni lokaciji bi bilo na tej lokaciji smiselno rešiti na drug način, kot z vztrajanjem na javni telefonski govorilnici.

---

<sup>27</sup> Dvaindvajseti odstavek 3. Člena ZEKom-1 se glasi: Javna telefonska govorilnica je javno dostopen telefon, katerega uporaba se plača s plačilnimi sredstvi, kot so kovanci, kreditne ali debetne plačilne kartice in telefonske kartice, vključno s karticami za uporabo s klicnimi kodami.

<sup>28</sup> 4. točka drugega odstavka 115. člena ZEKom-1.

<sup>29</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R2120&from=EN>



## 4.7 Število javnih telefonskih govorilnic

Telekom Slovenije poroča o zmanjševanju števila javnih telefonskih govorilnic v času izvajanja te univerzalne storitve. Tako je od nekaj več kot 2.950 javnih telefonskih govorilnic v začetku leta 2010, v začetku leta 2014 zagotavljal le še 2.557 javnih telefonskih govorilnic. Letno se je število zniževalo med 2 % in 5 %. Na zniževanje števila je vplivalo manjše povpraševanje po storitvah in posledično ne nadomeščanje okvarjene ali uničene infrastrukture, iz razloga gospodarnosti, ker stroški nove javne telefonske govorilnice večinoma presegajo prihodke, ki jih javne telefonske govorilnice (razen majhnega števila izjem) ustvarijo. V času veljavnosti sedanje odločbe št. 38243-6/2014/30 z dne 24.11.2014, se je število javnih telefonskih govorilnic zniževalo v skladu z določili alineje b 1. člena odločbe, torej:

- v prvem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 1000 prebivalcev,
- v drugem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 1500 prebivalcev,
- v tretjem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 2000 prebivalcev,
- v četrtem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 2500 prebivalcev,
- v petem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govorilnico na 3500 prebivalcev;

V letošnjem letu je torej Telekom Slovenije dolžan zagotoviti še najmanj 591 javnih telefonskih govorilnic, od tega jih mora biti v skladu s prvim odstavkom 8. člena Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide<sup>30</sup>, najmanj 20% prilagojenih za uporabnike invalide. V času veljavne odločbe (je število javnih telefonskih govorilnic padalo precej hitreje kot v obdobju 2010-2014, pri tem pa je ves čas sledilo predpisanemu minimumu (Slika 2).

## 4.8 Stroškovna upravičenost zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic

Izvajalec univerzalne storitve javnih telefonskih govorilnic poroča o nerentabilnosti zagotavljanja te storitve in ob tem navaja, da 700 telefonskih govorilnic ne pokriva niti stroškov čiščenja, nadalje večina javnih telefonskih govorilnic ne pokriva stroškov vzdrževanja in ustvarja zelo malo prometa. Največ prometa zagotavljajo telefonske govorilnice, ki niso javno dostopne (prvih deset telefonskih govorilnic po prometu ni javno dostopnih, šele na 11. mestu po številu impulzov je prva telefonska govorilnica, ki je javno dostopna).

Telekom Slovenije poroča, da z obstoječimi javnimi telefonskimi govorilnicami, ki so stare najmanj 15 let in neprimerne za nadgradnjo ali predelavo, dolgoročno ne bo mogel zagotavljati storitev saj tudi dobavitelji opreme ne ponujajo več klasičnih telefonskih govorilnic. Podobno velja tudi za plačilno sredstvo za uporabo javnih telefonskih govorilnic, telekartice. Telekomu Slovenije po juniju 2015 dobavitelj več ne zagotavlja navedenih telekartic, ker je ustavljena proizvodnja čipov. Čipov, ki se uporabljajo v javnih telefonskih govorilnicah, ni možno dobiti nikjer na trgu, telekartic drugih dobaviteljev na obstoječih aparatih ni mogoče uporabljati, predelava aparatov pa ni ekonomsko upravičena.

---

<sup>30</sup> Ur. List RS, št.38/14.





Dodaten problem pri telekarticah predstavlja tudi njihova nominalna vrednost. Na zalogi so praktično le še telekartice z najvišjo količino impulzov (to je 300). Cene govorne telefonije v notranjem prometu so marsikje že zelo nizke oziroma se minute pogovorov ne zaračunavajo. Evropska unija napoveduje ukrepe, ki bodo znižale tudi cene mednarodnih klicev znotraj EU, ki se bodo izenačili z notranjimi klici, zato se zmanjšuje praktična uporabnost telekartic z največjim številom impulzov (ni možno izključiti možnosti, da bo vedno več impulzov ostalo neizkoriščenih).

Nižanje cen govorne telefonije še dodatno znižuje prihodke Telekoma Slovenije na telefonskih govorilnicah, po drugi strani pa postajajo vrednosti telekartic vedno bolj nesprejemljive, kar vpliva na povpraševanje. Telekomu Slovenije so ostale na razpolago le telekartice z največjim številom impulzov (300), kar pogosto pomeni, da ostane večji del impulzov na telekartici neporabljen in posledično se tudi zaradi tega vedno manj ljudi odloči za nakup. Na trgu je mogoče kupiti najcenejši klasični (»ne-pametni«) mobilni telefon že za ceno telekartice, kar pomeni v kombinaciji z najcenejšo SIM kartico in številom enot, ki jih dobi kupec ob nakupu tega telefona, povsem primerljivo ceno telefoniranja in to tudi v primeru, da po uporabi slovenski mobilni telefon po uporabi zavržejo (podobno kot telekartico). Za primerjavo, cena telekartice s 300 impulzi znaša 23,79 EUR, pri tem pa je na trgu na voljo mobilni telefon (GSM) za 19,50 EUR<sup>31</sup>. Tej ceni je potrebno prišteti še ceno SIM kartice. Na trgu je na voljo ponudba za SIM kartico za 4,99 EUR, cena pa vključuje tudi 100 enot govorne telefonije<sup>32</sup>. Skupaj je možno torej dobiti delujoč mobilni telefon s 100 enotami govorne telefonije za 24,49 EUR. Edina prednost telekartice je, da omogoča telefoniranje takoj po nakupu, ob pogoju, da je v bližini telefonska govorilnica, medtem ko je potrebno pred uporabo mobilnega telefona napolniti njegovo baterijo, za kar je potreben priključek na električno omrežje.

Agencija z navedenimi primeri želi samo ilustrirati nadomestne možnosti, ki jih ima končni uporabnik. Navedeno ne pomeni, da drugi ponudniki nimajo podobnih rešitev. Agencija tudi z navedenimi podatki ne dela primerjave med posameznimi ponudniki.

## 4.9 Zaključek

Agencija je v tem poglavju preverila potrebe trga za uporabo teh storitev, analizirala uporabno vrednost javnih telefonskih govorilnic za potrebe končnih uporabnikov invalidov, za potrebe klicev v sili, potencial uporabe na posebnih lokacijah, kot so npr. letališče, bolnica ipd, alternative, ki so danes na voljo ter stroškovno upravičenost izvajanja storitve.

Izjemno majhen interes in potrebo po javnih telefonskih govorilnicah lahko pripišemo visoki razširjenosti uporabe mobilne telefonije s penetracijo skoraj 119% in pokritostjo prebivalstva z mobilnim signalom preko 99% ter s tem, da je mobilna storitev cenovno ugodnejša ter udobnejša za uporabo, kot javne telefonske govorilnice. Storitve tudi ne zagotavlja znatne prednosti na področju varovanja končnih uporabnikov invalidov, zagotavljanja storitev za klic v sili..

<sup>31</sup> <https://www.mimovrste.com/klasicni-telefoni/beafon-gsm-telefon-c60-dual-sim-crn>, dostop 25.4.2019.

<sup>32</sup> <https://bob.si/ponudba-bob/bob-telefoni/bob-usim-3v1>, dostop 25.4.2019.







## 5 Predlogi glede nadaljnega izvajanja storitve javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve

Agencija je preučila izvajanje univerzalne storitve javnih telefonskih govorilnic v Republiki Sloveniji s strani izvajalca te univerzalne storitve in tako ugotavljala trenutno stanje (poglavje 2). V nadaljevanju je pregledala izvajanje te storitve in prakse v državah članicah EU (poglavje 3) ter s teh dveh vidikov analizirala obstoj obsega javnih telefonskih storitev, uporabe, števila in stroškovne upravičenosti javnih telefonskih govorilnic (poglavje 4).

Storitev zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic je vključena v ZEKom-1, vendar dopušča možnost, da agencija ne imenuje izvajalca univerzalne storitve. Agencija ugotavlja, da sprejeti Evropski zakonik o elektronskih komunikacijah javnih telefonskih govorilnic ne uvršča v nabor univerzalne storitve. Zakonik sicer dopušča, da posamezne države članice ohranijo obstoječe storitve iz nabora univerzalne storitve tudi v bodoče. Zakonik mora biti implementiran v nacionalno zakonodajo do konca leta 2020. Primerjalni podatki kažejo, da polovica držav Evropske unije že danes nima določenega izvajalca storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic, slaba tretjina držav članic pa je predmetno storitev že tudi umaknila iz svoje zakonodaje.

Ugotovitve kažejo, da v Republiki Sloveniji obstaja zelo razširjena oblika zagotavljanja javnih telefonskih storitev preko telefonskih priključkov na fiksni lokaciji in še posebej javnih mobilnih telefonskih omrežij. Agencija je s primerjavo stopnje penetracije obeh oblik dostopa ugotovila, da je mogoče posebej izpostaviti obstoj velikega obsega dostopnosti in uporabe javnih telefonskih storitev na podlagi skoraj 119% penetracije končnih uporabnikov javnih mobilnih telefonskih storitev, pri čemer javna mobilna telefonska omrežja zagotavljajo preko 99% pokritost prebivalcev Republike Slovenije. Nadalje je agencija ugotovila, da so končnim uporabnikom v maloprodaji na voljo storitve po cenah, ki so s cenami storitev javnih telefonskih govorilnic vsaj primerljive, praviloma pa so ugodnejše. Agencija je primerjalno ugotovila tudi, da je možno za ceno najdražje telekartice, ki je edina še dobavljiva, nabaviti mobilni telefon, SIM kartico vključno z dobroimetjem za klice.

Stopnja uporabe in prednosti uporabe prej omenjenih široko dostopnih telefonskih storitev vpliva tudi na stopnjo interesa in uporabo javnih telefonskih govorilnic za katero agencija ugotavlja, da ni velika. Veliko večino prometa (80%) tako ustvari le 3,6% delež vseh javnih telefonskih govorilnic, pri čemer so te locirane v okoljih, kot so zavodi za prestajanje kazni in psihiatrične ustanove. Navedeni zavodi oziroma ustanove prehajajo iz sistema javnih telefonskih govorilnic na drugačne predvsem bolj napredne rešitve zagotavljanja govorne telefonije, zato je pričakovati nadaljnji trend upadanja prometa, na kar kaže tudi primer enega od zavodov za prestajanje kazni, ki je na takšno rešitev prešel. Po prehodu je zavod beležil upad skupnega telefonskega prometa kar za 33%.

Število javnih telefonskih govorilnic je zaradi navedenih razlogov v konstantnem zmanjševanju, ki se je do sedaj gibalo v okvirih določil sedaj veljavne odločbe.

Javne telefonske govorilnice ustvarjajo le majhen obseg prihodkov, ki v večini primerov ne pokrivajo



stroškov posamezne javne telefonske govorilnice. Ugotovljeno je, da promet na 70% govorilnic tako ne pokriva niti stroškov čiščenja. Na podlagi navedenega investicije v nadgradnjo infrastrukture niso ekonomsko upravičene, ob dejstvu, da bi bile nujne, se izvajalec sooča z dejstvom, da telekartice niso več dobavljive, in da so zaloge večine telekartic, razen 300 impulznih, že pošle.

Agencija tudi ugotavlja, da strukturno število klicev na številke za klic v sili (112 in 113) predstavlja manj kot 0,5% vseh klicev, po drugi strani pa veliko teh klicev izvira iz govorilnic, ki so na mestih, kjer je prisotno kvalificirano osebje, ki lahko takoj na mestu nudi ustrezno pomoč, torej so ti klici v veliki meri neupravičeni in predstavljajo motnjo v delovanju sistema za pomoč in reševanje oziroma Policije.

Tudi raziskave navad uporabnikov kažejo, da javne telefonske govorilnice uporablja komaj še zaznavno število uporabnikov. Po drugi strani pa se 30% uporabnikov ne spomni, kdaj so javno telefonsko govorilnico zadnjič uporabili ali pa je sploh nikoli niso uporabili.

Agencija je analizirala stanje univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic in drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo, iz katerih je možno brezplačno in brez uporabe kakršnih koli plačilnih sredstev klicati na številke za klice v sili, zato na podlagi šestega odstavka 118. člena v posvetovanje z zainteresirano javnostjo podaja naslednje predloge glede nadaljnega izvajanja storitve javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve:

- PREDLOG A: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic),
- PREDLOG B Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve z vnaprej določenim zmanjševanjem obveznosti (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic),
- PREDLOG C Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve z vnaprej določenimi obveznostmi glede pokrivanja posameznih kritičnih točk (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic),
- PREDLOG D Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve samo za govorilnice, ki presegajo določen prag prometa (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic),
- PREDLOG E Nevključitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic v nabor univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic se ne določi).

V predlogu A agencija torej predlaga nadaljevanje izvajanja storitve dostopa do javnih telefonskih govorilnic v sedanjem obsegu, v predlogu B predlaga ohranitev storitve ob nadaljnjem zniževanju števila zahtevanih delujočih javnih telefonskih govorilnic, v predlogu C predlaga ohranitev zagotavljanja predmetne storitve samo na točkah posebnega pomena, v predlogu D predlaga ohranitev izvajanja storitve samo za javne telefonske govorilnice, ki presegajo določen prag prometa, v predlogu E pa prenehanje izvajanja predmetne storitve. Agencija prosi zainteresirano javnost, da se opredeli do navedenih predlogov.



## 5.1 PREDLOG A: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic)

*Agencija za obdobje 5 let (od 1.12.2019 dalje) skladno z določbami ZEKom-1 določi izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic ali drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo, iz katerih je mogoče brezplačno in brez uporabe kakršnih koli plačilnih sredstev klicati na številke za klice v sili, tako da so izpolnjene razumne potrebe končnih uporabnikov glede geografske pokritosti, števila javnih telefonskih govorilnic ali drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo, dostopnosti za končne uporabnike invalide in kakovost 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 (Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve).*

Ob upoštevanju dejstva, da se s tem predlogom v celoti nadaljuje način, na katerega izvajalec te univerzalne storitve trenutno izvaja storitev zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic, bi moral izvajalec okvirno ohranjati trenutno število javnih telefonskih govorilnic in njihovo geografsko prisotnost na način, da zniževanje števila ne bi bilo veliko (do 5% letno). Posebno pozornost bi moral izvajalec univerzalne storitve zagotoviti posameznim kritičnim lokacijam, kot so frekventna vozlišča javnega prometa, bolnice in podobno.

Pri ocenjevanju tega predloga je potrebno upoštevati dostopnost, razpoložljivost in dejansko uporabo drugih (predvsem mobilnih) oblik dostopa do govorne telefonije, nizek interes končnih uporabnikov po storitvah javnih telefonskih govorilnic, stroškovno učinkovitosti zagotavljanja te storitve ter tehnične omejitve zaradi ne dobavljenosti posameznih komponent.

Predlog pomeni breme za izvajalca storitve, saj mora ohranjati in vzdrževati zastarelo tehnologijo, ki prinaša vedno manj prihodkov, ob naraščajočih stroških, oziroma stroških, ki v najboljšem primeru stagnirajo, kar posledično ustvarja negativni poslovni rezultat.

## 5.2 PREDLOG B: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govorilnic iz nabora univerzalne storitve z vnaprej določenim zmanjševanjem obveznosti (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic)

*Agencija za obdobje 5 let (od 1.12.2019 dalje) skladno z določbami ZEKom-1 določi izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govorilnic ali drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo, iz katerih je mogoče brezplačno in brez uporabe kakršnih koli plačilnih sredstev klicati na številke za klice v sili, tako da so izpolnjene razumne potrebe končnih*



*uporabnikov glede geografske pokritosti, števila javnih telefonskih govornic ali drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo, dostopnosti za končne uporabnike invalide in kakovost 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 (Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve).*

*Izvajalec predmetne univerzalne storitve mora, ob upoštevanju razumne potrebe končnih uporabnikov glede geografske pokritosti:*

- v prvem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govornico na 4000 prebivalcev,*
- v drugem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govornico na 5000 prebivalcev,*
- v tretjem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govornico na 6000 prebivalcev,*
- v četrtem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govornico na 7000 prebivalcev,*
- v petem letu zagotavljati vsaj 1 javno telefonsko govornico na 8000 prebivalcev.*

Agencija glede na opravljeno analizo in upoštevajoč dostopnost, razpoložljivost in dejansko uporabo drugih (predvsem mobilnih) oblik dostopa do govorne telefonije, nizkega interesa končnih uporabnikov po storitvah javnih telefonskih govornic ter stroškovne učinkovitosti zagotavljanja te storitve ugotavlja, da je navedeni predlog postopnega zmanjševanja števila javnih telefonskih govornic, neustrezen, vendar v manjši meri kot predlog A. Agencija meni, da bi lahko v morebitni odsotnosti izvajalca storitve javnih telefonskih govornic, v celoti in v zelo kratkem času prevladal ekonomski (ne)interes glede zagotavljanja te storitve, ki (sicer majhnemu številu uporabnikom) ne bi omogočal prilagoditve v ustreznem časovnem obdobju, predvsem glede klicev na številke za klic v sili, ki so iz javnih telefonskih govornic še prisotni. Po drugi strani so ti uporabniki bili že ob predhodni analizi in pripadajoči javni razpravi nedvoumno opozorjeni na postopno ukinjanje govornic in so imeli na voljo dovolj časa za prilagoditev.

Število javnih telefonskih govornic po podatkih iz januarja 2019 znaša 879 in ob trenutnem trendu upadanja števila govornic je pričakovati, da bi konec leta 2019 le-to znašalo še okoli 600 govornic. Skladno s predlogom bi število javnih telefonskih govornic v letu 2020 znašalo okoli 500 govornic, v letu 2021 približno kot 400 govornic, v letu 2022 okoli 340 govornic, v letu 2023 nekaj manj kot 300 govornic in v letu 2025 še nekaj manj kot 250 javnih telefonskih govornic.

Nadaljevanje zagotavljanja storitve javnih telefonskih govornic z možnostjo postopnega zniževanja njihovega števila v obdobju naslednjih 5 let, bi končnim uporabnikom omogočalo dostopnost in zadostiti potrebo po zagotavljanju predmetne storitve glede na še ugotovljeno prisotno povpraševanje. Tako kot pri predlogu A predstavlja zagotavljanje te univerzalne storitve breme za izvajalca, ki mora pri življenju ohraniti zastarelo tehnologijo, ki jo uporablja le malo uporabnikov. Agencija ocenjuje potencialno pričakovano korist tega predloga kot zanemarljivo.

Verjetnost, da bi se storitev zagotavljanja javnih telefonskih govornic v bodoče, po preteku naslednjih 5 let, še izkazala za eno iz nabora univerzalnih storitev, je minimalna.

### 5.3 PREDLOG C: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govornic iz nabora univerzalne storitve z vnaprej določenimi obveznostmi glede pokrivanja posameznih kritičnih točk (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govornic)

Agencija skladno z določbami šestega odstavka 118. člena ZEKom-1 ugotavlja, ali je splošna dostopnost zmogljivosti in storitev takšna, da je treba ponovno določiti izvajalca univerzalne storitve, pri čemer upošteva mnenje zainteresirane javnosti in na podlagi četrtega odstavka 117. člena ZEKom-1 odloči, da bo izbrala izvajalca storitve iz 4. točke drugega odstavka 115 člena ZEKom-1 za del ozemlje Republike Slovenije na podlagi četrtega odstavka 117. člena ZEKom-1, če na podlagi posvetovanja z zainteresirano javnostjo ugotovi, da je storitev še smiselna na posameznih točno določenih lokacijah. Te točke so:

1. Letališči Jožeta Pučnika in Edvarda Rusjana,
2. Centralne avtobusne postaje v mestnih občinah,
3. Centralne železniške postaje v mestnih občinah, če je medsebojna oddaljenost centralne avtobusne postaje in centralne železniške postaje več kot 500 m,
4. Bolnice, kjer imajo urgentne oddelke.

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 javnih telefonskih govornic, razen govornic na taksativno naštetih mestih. V primeru, da na navedenem mestu ni mogoče kupiti mobilnega telefona in ga usposobiti za klic (omogočeno napajanje) agencija meni, da na posameznih izpostavljenih mestih še vedno obstaja minimalno povpraševanje po javnih telefonskih govornicah, ki omogočajo vzpostavitev klica v primerih, ko oseba ne razpolaga z delujočim mobilnim telefonom. Po drugi strani pa ima velika večina potencialnih uporabnikov, tudi iz tujine, na razpolago svoj mobilni telefon. Glede na dejstvo, da je pogost vzrok, da posameznik ne more telefonirati, prazna baterija, je bolj smiselno zagotoviti vtičnico z napajanjem, kot je to praksa na letališčih. Navedene točke so zelo frekventne lokacije, kjer je malo verjetno, da bi bil v primeru situacij, ki zahtevajo klice na številke za klic v sili, posameznik povsem prepuščen samemu sebi in bi bila zanj edina rešitev klic iz javne telefonske govornice.

Tako kot pri predlogu A predstavlja zagotavljanje teh storitev po predlogu C breme za izvajalca, ki mora ohranjati in vzdrževati zastarelo tehnologijo, ki jo uporablja le malo uporabnikov. Z upoštevanjem dejstva zagotavljanja javnih telefonskih govornic le na *posameznih točno določenih lokacijah*, agencija ocenjuje, da je breme izvajanja obveznosti manjše kot po predlogu A. Agencija ocenjuje potencialno korist predloga C kot zanemarljivo.



## 5.4 PREDLOG D: Ohranitev izvajanja storitev javnih telefonskih govornic iz nabora univerzalne storitve samo za govornice, ki presegajo določen prag prometa (določitev izvajalca univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govornic)

*Agencija skladno z določbami šestega odstavka 118. člena ZEKom-1 ugotavlja, ali je splošna dostopnost zmogljivosti in storitev takšna, da je treba ponovno določiti izvajalca univerzalne storitve, pri čemer upošteva mnenje zainteresirane javnosti in na podlagi četrtega odstavka 117. člena ZEKom-1 odloči, da bo izbrala izvajalca storitve iz 4. točke drugega odstavka 115 člena ZEKom-1 za del ozemlje Republike Slovenije na podlagi četrtega odstavka 117. člena ZEKom-1, če na podlagi posvetovanja z zainteresirano javnostjo ugotovi, da je storitev še smiselna na posameznih točno določenih lokacijah. Te točke so tiste govornice, kjer promet presega xxx ali je število klicev na 112 in 113 višje od 25 klicev na leto (2 na mesec) in je ta govornica na javno dostopnem mestu.*

Agencija navedeni predlog posreduje kot vmesno rešitev, ki še ne pomeni popolne ukinitve predmetne storitve in ob tem poudarja, da bo sedanji ponudnik za rentabilne telefonske govornice že iz svojega komercialnega interesa skušal zagotoviti ustrežno rešitev. Izpostaviti je potrebno dejstvo, da večina prometa izhaja iz govornic, ki niso javno dostopne, za katere ima sedanji ponudnik na voljo komercialne rešitve, ki so že implementirane na terenu in ugotovljen njihov pozitiven učinek.

Predlog D pomeni, da agencija z odločbo nalaga ponudniku obveznost, ki bi jo sedanji izvajalec verjetno izvajal na tržni podlagi. Agencija namreč pričakuje, da bo sedanji ponudnik univerzalne storitve vsaj nekaj časa še obdržal javne telefonske govornice, ki mu prinašajo dobiček.

## 5.5 5.4 PREDLOG E: Nevključitev izvajanja storitev javnih telefonskih govornic v nabor univerzalne storitve (izvajalec univerzalne storitve zagotavljanja javnih telefonskih govornic se ne določi)

*Agencija skladno z določbami šestega odstavka 118. člena ZEKom-1 ugotavlja, ali je splošna dostopnost zmogljivosti in storitev takšna, da je treba ponovno določiti izvajalca univerzalne storitve, pri čemer upošteva mnenje zainteresirane javnosti in na podlagi četrtega odstavka 117. člena ZEKom-1 odloči, da ne bo izbrala izvajalca storitve iz 4. točke drugega odstavka 115 člena ZEKom-1 za celotno ozemlje Republike Slovenije, če na podlagi posvetovanja z zainteresirano javnostjo ugotovi, da je na tem območju v zadostnem obsegu na voljo ta storitev ali primerljive storitve.*

*Z dnem izteka veljavne odločbe o določitvi izvajalca predmetne univerzalne storitve<sup>33</sup> preneha obveznost zagotavljanja javnih telefonskih govornic ali drugih dostopovnih točk za javno govorno telefonijo, iz katerih je mogoče brezplačno in brez uporabe kakršnih koli plačilnih sredstev klicati na številke za klice v sili.*

<sup>33</sup> Odločba št. 38243-6/2014/30, z dne 24.11.2014, preneha veljati 2.12.2019.



Agencija meni, kot predhodno že navedeno, da bi v morebitni odsotnosti zagotavljanja storitve javnih telefonskih govornic, v celoti in v zelo kratkem času prevladal ekonomski (ne)interes glede zagotavljanja te storitve, saj bi sedanji izvajalec verjetno v razmeroma kratkem času izključil nedobičkonosne javne telefonske govornice, kar bi (sicer zelo majhnemu številu uporabnikom) ne omogočalo prilagoditve v ustreznem časovnem obdobju, tako glede dostopa do javnih govornih telefonskih storitev, kot tudi glede klicev na številke za klic v sili, ki so iz javnih telefonskih govornic še prisotni. Kljub temu je potrebno poudariti, da je agencija že v analizi iz leta 2014 ohranila javne telefonske govornice za naslednjih pet let (do konca 2019) z obrazložitvijo, da bo na ta način omogočila uporabnikom dovolj časa za prilagoditev. V korist neimenovanja izvajalca univerzalne storitve dodaja nizka uporaba javnih telefonskih govornic (na javno dostopnih krajih), sodobnejše rešitve za zavode za prestajanje kazni in druge ustanove, kjer je že sedaj generirana večina prometa, nadalje težave z zagotavljanjem števila telekartic, visoka penetracija mobilne telefonije in visoka pokritost celotnega ozemlja Republike Slovenije z mobilnim signalom. Argument za ohranitev predmetne storitve je prilagoditev preostalih uporabnikov, ki se v sedaj iztekajočem se petletnem obdobju še niso prilagodili, ter morebitne prilagoditve ponujanja telefonije na fiksni lokaciji za invalide v domovih za ostarele.



## 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.

**JTG** pomeni javna telefonska govorilnica.

**NRA** pomeni nacionalni regulatorni organ (national regulatory authority).

**OTT** pomeni over the top aplikacija (aplikacija, ki teče v celoti na internetu).



## Kazalo slik

Slika 1: Lokacije javnih telefonskih govornic .....	9
Slika 2: Trend števila javnih telefonskih govornic in minimalnega zahtevanega števila javnih telefonskih govornic v skladu z odločbo.....	10
Slika 3: Število impulzov, ustvarjenih zaradi klicev iz javnih telefonskih govornic v obdobju 2014 – 2018.....	11
Slika 4: Razpoložljivost javnih telefonskih govornic .....	12
Slika 5: Vrste in cene telekartic leta 2014 .....	13
Slika 6: Vrste in cene telekartic leta 2019 .....	14
Slika 7: Indeksi letno prodanih telekartic in prihodkov od prodaje.....	14
Slika 8: Geografska analiza prometa leta 2018.....	16
Slika 9: Raziskava o uporabi javnih telefonskih govornic 2018.....	20
Slika 10: Raziskava o uporabi javnih telefonskih govornic 2017.....	21
Slika 11: Penetracija telefonskih priključkov na fiksni lokaciji (gospodinjstva) v obdobju od 2014 do 2018.....	23
Slika 12: Penetracija mobilne telefonije (prebivalstvo) v obdobju od 2014 do 2018.....	24
Slika 13: Indeksi rasti opravljenih minut v govornem prometu (fiksni, mobilni doma in gostovanje).....	25
Slika 14: Deleži fiksne in mobilne telefonije (domače in gostovanje) v skupnem številu minut pogovorov .....	25
Slika 15: Število operaterjev mobilnih komunikacij na lokacijah javnih telefonskih govornic .....	27

## Kazalo tabel

Tabela 1: Analiza prometa leta 2018 .....	15
-------------------------------------------	----