

Pravne zadeve in regulativa

Številka: 195104  
Datum: 31. 1. 2022

**Agencija za komunikacijska omrežja  
in storitve Republike Slovenije  
Stegne 7**

**1000 Ljubljana**

**ZADEVA: PRIPOMBE IN PREDLOGI TELEKOMA SLOVENIJE NA OSNUTEK SPLOŠNEGA AKTA O  
OBJAVI INFORMACIJ O VELJAVNIH STORITVAH – opr. št. 0073-12/2021**

**ZVEZA: OBJAVA JAVNEGA POSVETOVANJA NA SPLETNIH STRANEH 23. 12. 2021**

Spoštovani,

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS (v nadaljevanju: Agencija) je 23. 12. 2021 na svojih spletnih straneh objavila osnutek Splošnega akta o objavi informacij o veljavnih tarifah in zainteresirano javnost pozvala, da do 31. 1. 2022 posreduje svoje pripombe, predloge in dopolnitve predlaganega akta.

Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju: Telekom Slovenije) dodatno k pripombam, ki jih je podal kot član v okviru Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK) pri Gospodarski zbornici Slovenije<sup>1</sup>, podaja še naslednje argumente:

V zadnjih letih beležimo velik upad prometa na premijskih storitvah, zaradi česar se zmanjšuje tudi število reklamacij uporabnikov storitev – v juniju 2021 je bilo reklamiranega le 0, % prometa. Dodatno pa je Banka Slovenije s sprejemom sprememb Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. [7/2018](#), [9/2018](#) - popr., [39/2018](#), [41/2018](#) in [102/2020](#); ZPlaSSIED) omejila ceno posameznega klica na 50 EUR in višino skupne mesečne transakcije na 300 EUR, kar posledično pomeni, da bo klicev manj in s tem tudi računi uporabnikov nižji.

Predlog bi zaradi uvedbe povsem nove storitve v obsežnem zaporedju obstoječih omrežnih gradnikov, ki so potrebni za izvajanje storitev 090, pomenil dodatno kompleksnost v telekomunikacijskem omrežju in s tem posledično zmanjšanje razpoložljivosti 090 storitev. S časom poslušanja odzivnika bi se dodatno prometno obremenila tudi celotna veriga omrežnih elementov in povezav med njimi - od baznih postaj do servisne naprave, kar bi bilo v operaterjevo neposredno škodo, saj bi bil odzivnik skladno s predlogom za vse uporabnike brezplačen. Navedena storitev bi zahtevala tudi veliko kompleksnost integracije te storitve v omrežje Telekoma Slovenije, ki obsega različne tehnologije in bi kot taka časovno večkratno preseгла čas predviden za implementacijo v predlogu akta.

Številke 090 so v uporabi tudi za glasovanja – televoting (in ne več 089 številke). S klicem klicatelj glasuje in odda svoj glas. Javi se odzivnik: »Vaš klic je zabeležen.« Pri telefonskem glasovanju je potrebno v kratkem času zagotoviti visoko prepustno klicev, zato je uvajanje dodatne storitve v verigi za televoting tehnično problematično in nesprejemljivo. Ponudnik sam pa je že sedaj odgovoren za oglaševanje cene za vse uporabnike na svojih spletnih

<sup>1</sup> Pripombe SOEK so bile Agenciji poslane 28. 1. 2022

straneh, v splošnih pogojih sodelovanja klicateljev v glasovanju ter, če gre za TV oddajo, tudi v sami oddaji pred začetkom in med samim glasovanjem

Skladno z zgoraj navedenimi dejstvi ugotavljamo, da predmetni splošni akt pomeni uvajanje nerelevantne in nepotrebne storitve v času, ko se na vseh področjih soočamo z veliko težavami in kriznimi situacijami. Telekom Slovenije tako stoji na stališču, da je urejanje predmeta vsebine predvidenega Splošnega akta na takšen način nepotrebno, nenujno in neprimerno.

Podrejeno, v kolikor bi Agencija, ne glede na predstavljene pripombe, nadaljevala z urejanjem predmetne tematike, pa predlagamo naslednje:

#### Primarni predlog

Odzivnik s pravo ceno za vse končne uporabnike iz vseh omrežij predvaja platforma, preko katere so številke 090 vključene. Najava je plačljiva, trajanje odzivnika je cca od 6-8 s. Ta tehnična možnost je na platformi Telekoma Slovenije, preko katere številke 090 delujejo, že na voljo. Za realizacijo bi bilo potrebno poskrbeti za vse administrativne postopke – zbiranje cenikov in ustrezno izmenjavo informacij med operaterji, snemanje odzivnikov, obveščanje in izobraževanje ponudnikov itd. Ocenjujemo, da bi bila realizacija sprememb glede na vse navedeno možna v roku najmanj šest mesecev.

- Odzivnike za številke 090 za vse kličoče nastavi ponudnik 090 sam preko spletne aplikacije, do katere imajo ponudniki dostop - odgovornost za pravilno obveščanje cene klica na ponudnikovo številko 090 ostaja na ponudniku. Obračunskega intervala v najavi cene zveze ni smiselno posebej navajati, navedena je cena minute zveze z DDV.
- Cene za vse številke 090 so že sedaj objavljene na spletnih straneh vseh operaterjev, operaterji sezname redno osvežujejo. Ponudniki do spletnih seznamov dostopajo sami.
- Agencija zagotovi izmenjavo cenikov med ponudniki in operaterji na podoben način, kot je izvedena izmenjava prenosljivosti številke (number portability).

Slabost: V primeru, da se odzivniki s ceno nastavljajo ročno, obstaja velika možnost napak in posledično tudi porast reklamacij in nezadovoljstva uporabnikov. Zato v nadaljevanju dodatni predlog, ki bi eventualno lahko nadomestil prvega.

#### Dopolnilni predlog

Priporoči se, da ponudniki pri oglaševanju svoje številke 090 oglašujejo cene za vse operaterje. Na tak način se zagotovi pregledno in transparentno obveščanje o ceni klicev.

Slabost: Ker je operaterjev več, je potrebno za oglas več oglasnega prostora. Priporočena dikcija pri oglaševanju sedaj: »Cena za TS uporabnike je xy EUR z DDV, ceno za klice iz drugih omrežij določajo drugi operaterji.«

Glede številke 090, ki se uporabljajo za glasovanje, najava pri številki 090 s ceno na klic ostane nespremenjena.

S spoštovanjem,

Pripravili:  
Matejka Šuštaršič, Prodaja  
Marijan Franc Zaletel, IKT in storitve omrežja  
Maša Sbrizaj, Pravne zadeve in regulativa



Spelca Solar  
direktorica  
Pravnih zadev in regulative

Vročiti:

- naslovniku – po elektronski pošti: [info.box@akos-rs.si](mailto:info.box@akos-rs.si)
- arhiv – tu.