



APEK

**Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije**

Stegne 7, p. p. 418

1001 Ljubljana

telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01

e-naslov: info.box@apek.si, <http://www.apek.si>

davčna št.: 10482369

Številka: 0073-11/2013 -19

Datum: 17.7.2013

**Zadeva: Odgovor na pridobljena mnenja in pripombe v zvezi s predlogom Splošnega
akta o prenosljivosti števil**

Agencija za pošto in elektronske komunikacije RS (v nadaljevanju: agencija) je dne 30.5.2013 na svojih spletnih straneh skladno z drugim odstavkom 204. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št.109/12-ZEKom-1, v nadaljevanju: ZEKom-1) objavila predlog Splošnega akta o prenosljivosti števil (v nadaljevanju: Splošni akt) ter pozvala javnost, da v roku do 29.6.2013 predloži svoja mnenja in pripombe k predlogu splošnega akta. V predpisanem roku je agencija prejela pripombe in predloge več respondentov: Tušmobil d.o.o. (dokument agencija vodi pod št. 0073-11/2013-11), zapisnika predlogov in pripomb iz skupnih sestankov operaterjev priključenih na CBP z dne 7.5.2013 in 20.6.2013 (št. 0073-11/2013-12 in -13)) ter pripombe Telekoma Slovenije d.d. na zapisnik sestanka iz dne 20.6.2013 (št. 0073-11/2013-16 in -17), Avtenta d.o.o. (št. 0073-11/2013-14), Si.mobil d.d. (št. 0073-11/2013-15), Telekom Slovenije d.d. (št. 0073-11/2013-18), ki jih objavljamo v ločeno.

I.

V zvezi s tistimi določili predloga Splošnega akta, ki se nanašajo na administrativne in postopkovne vidike delovanja sistema prenosljivosti števil in jih morajo upoštevati operaterji pri izmenjavanju podatkov in zahtev preko centralne baze prenesenih števil (CBP) so operaterji posredovali pripombe in predloge povezane s sledečimi členi predloga splošnega akta:

7. čl.(odst. 3), 10. čl.(odst.1, 3, 5, 6), 11. čl.(odst.1, 3, 7), 12. čl.(2) in 13. čl.(odst. 2, 4, 5).

Družba Tušmobil d.o.o. (v dokumentu št. 0073-11/2013-11) predlaga spremembo v šestem odstavku 10. člena predloga Splošnega akta tako, da se rok za povračilo prenesene številke spremeni iz »1 delovni dan« na » 20 delovnih dni«. V obrazložitvi tega predloga družba navaja, da v primeru, ko končnega uporabnika blokirajo zaradi neplačila (v CBP-ju označijo številko kot neaktivno) in jo vrnejo nazaj lastniku, bo v primeru plačila oz. poravnave svojih odprtih obveznosti končni uporabnik izgubil svojo številko. Zato predlagajo, da je prehodno obdobje 20 delovnih dni, med katerim lahko končne stranke poravnajo svoje odprte obveznosti in tako obdrže svojo številko.

Agencija bo upoštevala predlog tako kot izhaja iz predloga sprejetega na sestanku operaterjev, ki razvezujejo lokalno zanko, dne 20.6.2013 (št. 0073-11/2013-13): rok za povračilo prenesene številke en mesec.

Družba Si.mobil d.d. (v dokumentu št. 0073-11/2013-15) predlaga spremembo tretjega odstavka 7. člena predloga Splošnega akta tako, da bi glasil:

»Operaterji obveščajo uporabnike o možnosti iz prejšnjih odstavkov na svojih spletnih straneh.«

V obrazložitvi tega predloga družba navaja, da je določilo kakršno je v tretjem odstavku 7. člena predloga Splošnega akta smiselno ob prvi uvedbi prenosljivosti števil, ko je bilo treba stranke prvič seznaniti z novo možnostjo na trgu. Sedaj je postopek jassen, uporabniki ga poznajo, obveščanje ne bi bilo smiselno, saj se vsebinsko za uporabnika ne spremeni nič. Zato je dovolj

obvestilo na spletni strani, kjer se stranke lahko seznani s postopkom prenosa telefonske številke. Obveščanje po drugih medijih bi povzročalo le nejasnosti ter v množici drugih sporočil tudi nezadovoljstvo strank.

Družba Si.mobil d.d. predlaga, da se besedilo tretjega odstavka 7. člena spremeni, tako, da se glasi: »Operaterji obveščajo uporabnike o možnosti iz prejšnjih odstavkov na svojih spletnih straneh.«

Agencija bo spremenila določilo tretjega odstavka 7. člena tako, da bo usklajeno z ustreznim priporočilom agencije (Priporočilo o preglednosti in objavi informacij) .

Nadalje družba Si.mobil d.d. predlaga :

- da se besedilo tretjega odstavka 10. člena spremeni skladno z dejanskim stanjem in načinom dela ter dogovora med operaterji – dogovor je bil, da dokumentacijo v papirni in elektronski obliki hrani operater prejemnik številke;

- v zvezi s šestim odstavkom 10. člena je dosednji postopek predvideval 7 – 14 dnevni rok za vračilo številke oz. takoj, če sta se tako dogovorila operaterja – predlog družbe je, da se ohrani rešitev, ki je bila predvidena v trenutno veljavnem splošnem aktu, saj utegne rok enega delovnega dne v praksi v nekaterih primerih povzročiti težave;

- v zvezi s prvim odstavkom 11. člena družba predlaga spremembo, tako da se upoštevajo uradne ure operaterjev:

- »Po prejemu zahteve za prenos številke mora operater dajalec številke v delovnem času od 8:00 do 16:00, ob petkih pa do 13:00, nemudoma pričeti s postopkom prenosa številke. Operater dajalec številke je dolžan, v delovnem času od 8:00 do 16:00, ob petkih pa do 13:00 v roku 15 minut odgovoriti na posredovano povpraševanje o možnostih prenosa številke.«

- v zvezi s tretjim odstavkom 11. člena družba predlaga, da se odstavek skladno z dejanskim operativnim delovanjem operaterjev spremeni na sledeč način, obstoječi predlog namreč ne bi bil v skladu z dejanskim dogovorom in poslovanjem operaterjev in bi bil tudi neživljenjski, saj ne bi upošteval možnosti tehničnih zamud.

- » V kolikor operater dajalec številke od operaterja prejemnika številke v roku 30 minut od zahteve za prenos številke po telefaksu ali po elektronski pošti ne prejme tudi dokumentacije, ki jo je posredoval naročnik uporabnik, zahtevo za prenos številke zavrne in o tem obvesti upravljavca CBP in operaterja prejemnika številke.«

- v zvezi z drugim odstavkom 12. člena družba omenja, da se je doslej v izjemnih primerih uporabljala med operaterji možnost preklica portanja (ko se stranka med postopkom portanja premisli) in predlaga, da se člen spremeni tako, da se dopusti možnost izjeme.

- v zvezi s prvim odstavkom 13. člena družba predlaga spremembo glede na dogovor med operaterji:

- »Šteje se, da je zahteva za prenos številke, ki jo je operater prejemnik številke prejel na delovni dan od 8. do 16. ure, v petek pa do 13. ure, prejeta tega delovnega dne.«

- v zvezi z drugim odstavkom 13. člena družba predlaga sledečo spremembo glede na delovni čas operaterjev:

- »Če operater prejemnik številke prejme zahtevo za prenos številke na delovni dan po 16-ti uri, v petek pa po 13-ti uri, se šteje, da je bila zahteva vložena prvi naslednji delovni dan in bo tako tudi obdelana.«

Na sestanku operaterjev, ki razvezujejo lokalno zanko, dne 20.6.2013 je bilo izoblikovanih naslednjih šest predlogov: (gl. zapisnik št. 0073-11/2013 -13 in pripombe Telekom Slovenije d.d. na ta zapisnik št. 0073-11/2013-16 in -17):

- v zvezi z drugim odstavkom 10. člena so na sestanku navzoči operaterji predlagali, da se izbriše »šifra kupca«, ker le-te ni na računih, tako, da se odstavek glasi:

- »Identifikacija uporabnika naročnika se opravi s pomočjo dokumenta, s katerim se dokazuje identiteto osebe in računa za komunikacijske storitve izdanega s strani operaterja dajalca številke, ki ni starejši od treh mesecev. Identifikacijo uporabnika predplačnika se opravi s predložitvijo PUK številke in SIM kartice.«

- v zvezi s šestim odstavkom 10. člena so na sestanku navzoči operaterji predlagali, da bi rok za vračilo številke ostal vsaj enak 14 dni. Operaterjem se zdi smiselno, da se postavi nov rok ali 30 dni ali 1 mesec,

- v zvezi s tretjim odstavkom 11. člena so na sestanku navzoči operaterji predlagali, da se, zaradi do sedaj uveljavljene prakse, umakne dodatna dokumentacija (priloge) in bi bil tako edini dokument, ki bi bil obvezen, zahtevek za prenos (kot je v prilogi splošnega akta):

- »V kolikor operater dajalec številke od operaterja prejemnika številke sočasno z zahtevo za prenos številke po telefaksu ali po elektronski pošti ne prejme zahteve za prenos iz priloge tega splošnega akta (obrazec brez prilog), lahko zahtevo za prenos zavrne in o tem obvesti upravljalca CBP in operaterja prejemnika številke.«

- v zvezi s sedmim odstavkom 11. člena so na sestanku navzoči operaterji predlagali, da se v njem umakne izraz »zadnjemu«, tako, da se glasi:

- »Operater dajalec številke mora v postopku poizvedbe o možnosti prenosa številke nuditi vse potrebne informacije operaterju prejemniku številke v zvezi z informiranostjo uporabnika ob prenosu številke, v kolikor teh informacij ni na priloženem računu iz tretjega odstavka 9. člena tega splošnega akta.«

- v zvezi s četrtem odstavkom 13. člena so na sestanku navzoči operaterji predlagali, da se v skrbi, da ne pride do napačnega tolmačenja, črta zadnji stavek. Hkrati se doda navezava na četrty odstavek 11. člena oziroma na druga splošna določila splošnega akta. Operaterji namreč izvajajo priklope strank tako, da že pred dejanskim prenosom številke poskrbijo za inštalacijo terminalne opreme pri stranki. Poleg prenosa številke se med operaterji fiksne telefonije opravljajo tudi tehnološki posegi predvsem v dostopovno omrežje in CPE opremo (razvezava zanke, deaktivacija DDI,...), kar je najbolj povzeto v četrtem odstavku 11. člena.

Četrty odstavek 13. člena naj tako glasi:

- »Operaterji fiksnih omrežij morajo kar najhitreje prenesti številko in jo aktivirati. V vsakem primeru mora biti številka aktivirana v enem delovnem dnevu, kakor je to predpisano v sedmem odstavku 131. člena zakona oziroma najhitreje možno v kolikor gre za posebne primere, opisane s tem splošnim aktom.«

- v zvezi s petim odstavkom 13. člena so na sestanku navzoči operaterji predlagali, da se doda zahteva po pravilnem in popolnem usmerjanju do 7:00 ure zjutraj. V obrazložitvi navajajo, da ko je številka prenesena in se zgodi deaktivacija, je za popolno storitev pri novem operaterju potrebno posodobiti tudi usmerjevalne tabele. Obstajajo pa tudi izjemni primeri, za katere pa bi se lahko operater prejemnik, operater dajalec in končni uporabnik dogovorili v korist končnega uporabnika.

Na posredovani predlog spremenjenega teksta petega odstavka 13. člena je udeležencem sestanka sodelujoči predstavnik Telekom Slovenije d.d. naknadno posredoval spremenjevalni predlog (gl. št. 0073-11/2013-16 in -17) z ustrezno obrazložitvijo. Agenciji je Telekom Slovenije v zvezi s petim odstavkom tega člena poslal tudi predlog (gl. št. 0073-11/2013-18). Po uskladitvi

nasprotujočih predlogov bo agencija predloge upoštevala tako, da bo peti odstavek 13. člena glasil:

»Uporabniku naročniku oziroma uporabniku predplačniku je uporaba elektronskih komunikacijskih storitev onemogočena v času postopka prenosa številke, ki se mora izvesti v najkrajšem možnem času. Deaktiviranje številke se mora izvesti v času med 00:00 in 4. uro. Vsi operaterji morajo zagotoviti pravilno in popolno usmerjanje klicev na prenesene številke do 7. ure zjutraj, razen v posebnih primerih, opisanih v četrtem odstavku tega člena.«

Udeležencem sestanka je sodelujoči predstavnik Telekom Slovenije d.d. naknadno posredoval tudi iz zapisnika izpadli predlog (gl. št. 0073-11/2013-16 in -17) v zvezi z besedilom petega odstavka 10. člena, ki naj glasi:

»Operater prejemnik številke mora vključiti številko v svoje omrežje na dan prenosa usklajeno s prehodi med operaterji na krajevni zanki in drugih medoperaterskih storitvah.«

Vse zgoraj omenjene predloge bo agencija ustrezno upoštevala.

II.

V skladu z določilom prvega odstavka 131. člena ZEKom-1, ki določa, da so operaterji dožni naročnikom s številkami iz načrta oštevilčenja iz 63. člena zakona omogočiti prenosljivost števil, bo agencija ustrezno spremenila določbo devete točke prvega odstavka v 2. členu predloga Splošnega akta.

III.

V zvezi z določilom petega odstavka 6. člena predloga Splošnega akta v katerem je opredeljen izbor upravljavca centralne baze podatkov (CBP) (»(5) Operaterji sami izbirajo upravljavca, ki na podlagi pravnega posla z operaterji upravlja s centralno bazo podatkov (CBP). Pri tem morajo zagotoviti neprekinjeno in zanesljivo delovanje sistema prenosljivosti.«), so pripombe in predloge prispevale družbe: Tušmobil d.o.o. (v dokumentu št. 0073-11/2013-11), družba Si.mobil d.d. (v dokumentu št. 0073-11/2013-15) in družba Avtenta d.o.o. (v dokumentu št. 0073-11/2013-14).

Družba Tušmobil d.o.o. predlaga, da se v 6. členu predloga Splošnega akta doda nov šesti odstavek, kjer bi se določilo, da imajo vse pogodbe, ki jih imajo operaterji podpisane z izvajalcem centralne baze podatkov isti rok poteka, ne glede na to kdaj je bila podpisana.

V obrazložitvi svojega predloga družba Tušmobil d.o.o. navaja, da je trenutna ureditev taka, da je pogodba za dostop do centralne baze podatkov za vse operaterje enaka in je veljavna 7 let ne glede na to kdaj se pogodba podpiše. Tako operaterji ne morejo ali zelo težko vplivajo na spremembe v sami pogodbi, ki pa morajo biti enake za vse operaterje. Z istim rokom poteka pogodbe bi lahko vsi operaterji skupaj odločali o spremembah, novostih ali dopolnitvah pogodbe ter ne nazadnje tudi o sami izbiri izvajalca CBP.

V splošnem komentarju družba Tušmobil d.o.o. v povezavi z ureditvijo pogodbenih obveznosti do upravljavca CBP opozarja, da le-ta v nobenem primeru ne bi smel ogroziti ali celo onemogočiti dostopa do CBP posameznemu operaterju zaradi neurejenih pogodbenih razmerij. Družba meni, da bi to težavo lahko deloma uredili z novim šestim odstavkom v 6. členu Splošnega akta, kjer bi vsi operaterji imeli isto veljavnost pogodbe in se nato po poteku pogodbe skupaj pogajali za nove pogoje in ureditev. Družba prav tako predlaga, da se agencija bolj aktivno vključi v nadzor nad izvajanjem CBP in pogodbenih razmerij med izvajalcem CBP in operaterji.

Družba Si.mobil d.d. predlaga spremembo petega odstavka 6. člena predloga Splošnega akta tako, da bi glasil:

» Operaterji sami izbirajo upravljavca, ki na podlagi pravnega posla z operaterji upravlja centralno bazo podatkov (CBP) ter zagotavlja nemoteno razpoložljivost storitve. Pogodba mora biti z vsemi operaterji sklenjena v enakem besedilu, z enako ročnostjo, cena storitve, ki jo zaračunava upravljavec, pa mora biti stroškovno naravnana. Upravljavec in operaterji morajo glede na ureditev pogodbenega razmerja zagotoviti neprekinjeno in zanesljivo delovanje sistema prenosljivosti.«

Družba Avtenta d.o.o. ima pripombe na določbo petega odstavka 6. člena predloga Splošnega akta (gl. dok. št. 0073-11/2013-14), ki govori o tem, da operaterji sami izbirajo upravljavca, ki na podlagi pravnega posla z operaterji upravlja s centralno bazo podatkov (CBP). Družba Avtenta d.o.o. ugotavlja, da še niso uspeli formalizirati pogodbenega razmerja, čeprav vsem operaterjem nemoteno izvajajo storitve upravljanja centralne baze podatkov ob nespremenjenem nivoju storitev – SLA. Čeprav prvotna pogodba o izvajanju storitve upravljanja CBP predvideva način spreminjanja pogodbe oz. pogojev pogodbe, še ni prišlo do večinsko izglasovane volje operaterjev k spremembi takšnih pogojev, ustrezni aneksi k prvotni pogodbi z nespremenjenimi pogoji pa prav tako niso bili podpisani z vsemi operaterji. Družba še omenja, da so v zvezi z ureditvijo medsebojnega razmerja z operaterji večkrat zaman prosili tudi Agencijo. Ker je takšno stanje nevzdržno, Avtenta d.o.o. meni, da je nujno predvideti drugačen mehanizem izbora upravljavca CBP.

V zvezi z omenjeno problematiko je agencija v preteklosti večkrat pozvala upravljavca centralne baze podatkov, da nemudoma pristopi k ustreznemu dogovoru z operaterji glede cen in drugih pogojev, predvsem dolžine veljave pogodbe. Agencija podpira ustrezna dogovarjanja operaterjev pri urejanju pogodbenih razmerij z izbranim upravljavcem CBP, pri tem pa od upravljavca centralne baze podatkov pričakuje da, zaradi nepodpisanih aneksov ne izključuje operaterjem dostopa do CBP oziroma da se iz teh razlogov prepreči kakršnakoli prekinitve izvajanja storitve prenosljivosti števil.

Ob predlaganem načinu izbora upravljavca CBP je potrebno poudariti, da so operaterji sami odgovorni za dogovore, saj je neprekinjeno in ustrezno delovanje sistema prenosljivosti števil v njihovem skupnem interesu.

Upošteva je prejete predloge in veljavna razmerja med operaterji in upravljavcem agencija meni, da zdaj vanje ne more posegati. Operaterji sami izbirajo upravljavca, ki na podlagi pravnega posla z operaterji upravlja centralno bazo podatkov (CBP). Pri tem morajo operaterji in upravljavec CBP zagotoviti neprekinjeno in zanesljivo delovanje sistema prenosljivosti.

za delovno skupino
A. Kovačič

po pooblastilu št. 0202-1/2013-11 z dne 20.6.2013
Mark Pohar
Namestnik direktorja

Vročiti:

- objava na spletnih straneh <http://www.apek.si>
- arhiv, tu