

Na podlagi tretjega odstavka 172. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014 – ZIN-B, 54/2014 – odl. US, 81/2015, 40/2017; v nadaljevanju: ZEKom-1), izdaja v. d. direktorja Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) naslednje

## **Priporočilo**

### **o ravnanju operaterjev v primeru ugotovljenih zlorab pri zaključevanju govornih klicev z izvorom izven Evropske unije v posamičnem javnem mobilnem ali fiksnem omrežju v Republiki Sloveniji**

#### **I.**

#### **Namen priporočila**

Pri zaključevanju klicev se operaterji srečujejo s problemom zlorab oštevilčenja, pri katerem se klicem z izvorom izven Evropske unije dodeli (spremeni) oštevilčenje dodeljeno operaterjem znotraj Evropske unije z namenom izogibanja plačila veljavne cene za tovrstni promet. Posledično se operaterji, ki zlorabljen klic zaključijo v svojem omrežju, soočajo s pritožbami uporabnikov zaradi napačno prikazane ali ne-prikazane številke kličočega uporabnika, izpadom prihodkov in nezmožnostjo pravičnega izvrševanja odredb pristojnih organov za posredovanje podatkov o prometu.

Agencija želi zato s tem priporočilom omejiti tovrstne zlorabe in operaterjem omogočiti zaščito končnih uporabnikov, hkrati pa podati smernice o ravnanjih operaterjev ob ugotovljenih zlorabah pri posredovanju klicev oziroma v zvezi z nerazumnimi zahtevami operaterjev za operatorski dostop oziroma medomrežno povezavo.

To priporočilo upošteva načelo sorazmernosti in zagotavlja varstvo pravic končnih uporabnikov. Določila tega priporočila se nanašajo na operaterje, ki posredujejo mednarodni promet z izvorom izven Evropske unije (v nadaljevanju: tranzitni operater) in operaterje, ki tovrsten promet zaključujejo v svojih omrežjih.

Operaterji imajo na podlagi 90. člena ZEKom-1 pravico in, kadar to zahtevajo drugi operaterji, dolžnost, da se medsebojno medomrežno povezujejo z namenom, da se zagotovi povezljivost med obema koncema in s tem zagotavljanje storitev in njihovo vzajemno delovanje. Poleg tega lahko Agencija v okviru predhodne regulacije na posameznem upoštevnem trgu za zaključevanje klicev v javnem mobilnem oziroma fiksnem omrežju določi operaterja s pomembno tržno močjo, pri čemer mu lahko, skladno s 105. členom ZEKom-1, naloži tudi obveznost dopustitve operatorskega dostopa do določenih omrežnih zmogljivosti in njihove uporabe oziroma obveznost medomrežnega povezovanja.

Operater, ki ima dolžnost, da se medsebojno medomrežno povezuje na podlagi ZEKom-1 oziroma mu je kot operaterju s pomembno tržno močjo taka obveznost naložena, je na razumno zahtevo drugega operaterja z njim dolžan skleniti pogodbo in mu zagotoviti operatorski dostop oziroma medomrežno

povezavo, že odobrenega operatorskega dostopa pa ne sme zavrniti. Taka dolžnost oziroma obveznost po mnenju Agencije predstavlja kontrahirno dolžnost zadevnega operaterja.

Temeljni načeli vsakega pogodbenega razmerja sta dolžnost izpolnitve obveznosti (*pacta sunt servanda*) ter načelo vestnosti in poštenja. Bistvo načela izpolnitve pogodbenih obveznosti je, da so stranke dolžne izpolniti svoje pogodbene obveznosti in odgovarjajo za njihovo izpolnitev. Pri sklepanju pogodbenih razmerij in pri izvrševanju pravic ter izpolnjevanju obveznosti iz teh razmerij pa morajo stranke spoštovati načelo vestnosti in poštenja ter ravnati v skladu z dobrimi poslovnimi običaji.

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

## II. Uporabljeni izrazi

1. Operater s pomembno tržno močjo je operater, ki ga je Agencija z odločbo določila za operaterja s pomembno tržno močjo na posameznem upoštevnem trgu za zaključevanje klicev v javnem mobilnem oziroma fiksnem omrežju.
2. Operater kršitelj je operater, pri katerem je bilo s strani operaterja, ki zaključuje klice, ugotovljeno neizpolnjevanje obveznosti pri posredovanju govornih klicev.
3. Transitni operater je operater, ki posreduje govorne klice z izvorom izven njegovega omrežja v omrežje drugega operaterja z namenom zaključevanja klicev pri končnih uporabnikih tega operaterja, pri čemer ni nujno, da je to edina javna komunikacijska storitev, ki jo opravlja.
4. Klici z izvorom v Evropski uniji so klici, začetni na notranjem trgu EU, ki zajema države članice Evropske unije in države članice EEA (Islandija, Liechtenstein in Norveška), pod pogojem, da je izvor klica znotraj notranjega trga EU, in da je opredeljen z identifikacijo A (kličoče) številke znotraj notranjega trga EU in da je številka kličočega izvirna, kar pomeni, da je popolna, nespremenjena in posredovana v izvorni obliki.
5. Klici z izvorom izven Evropske unije so klici začetni iz držav izven notranjega trga EU z A številkami, ki niso dodeljene enemu izmed operaterjev na ozemlju držav notranjega trga EU ali v primerih, ko se dodeljena A številka ne uporablja na ozemlju držav notranjega trga EU ali v primerih, ko operater ugotovi, da je A številka negotovega izvora oziroma, da je bilo vanjo na poti od izvora klica do točke medomrežnega povezovanja poseženo, da je bila popravljena, spremenjena, da je nepopolna ali je sploh ni, oziroma je neobstoječa, nevidna, netočna, neveljavna, neaktivna, necelovita, prekratka, predloga, napačna, veljavna nezasedena, ponarejena, ipd.
6. Zloraba je posredovanje prometa z A številkami negotovega izvora. To pomeni, da je bilo v A številko na poti od izvora klica do točke medomrežnega povezovanja poseženo na način, da je bila popravljena, spremenjena, da je nepopolna ali je sploh ni, je neobstoječa, nevidna, netočna, neveljavna, neaktivna, necelovita, prekratka, predolga, napačna, veljavna nezasedena, ponarejena in podobno.

7. Storitev zaključevanja klicev je medoperaterska storitev, pri kateri operater omogoči, da se klic, ki ga generira njegov končni uporabnik ali končni uporabnik iz omrežja drugega operaterja, zaključi na določeno številko v njegovem telefonskem omrežju.
8. Ostali izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo enak pomen kot je določen v ZEKom-1, če iz besedila priporočila ne izhaja drugače.

### **III. Pogodbena ureditev**

Agencija priporoča, da operaterji pogodbeno uredijo razmerja glede posredovanja in zaključevanja klicev z izvorom izven Evropske unije. Operater, ki zaključuje tovrstne klice, naj posreduje predlog pogodbene ureditve predmetnega prometa in postopka v primeru zlorab tranzitnemu operaterju. Agencija priporoča, da operaterji pri oblikovanju dogovora v čim večji meri upoštevajo to priporočilo.

Če operaterja v roku enega meseca od posredovanja predloga ne dogovorita pogojev za zagotavljanje predmetne storitve, se lahko sprožijo ustrezni postopki pred Agencijo.

### **IV. Nerazumnost zahtev za zagotavljanje operaterskega dostopa oziroma medomrežne povezave v primeru zlorab**

Agencija priporoča, da operater o ugotovljenih zlorabah obvesti operaterja, ki je posredoval tovrstni promet, mu v zvezi s tem posreduje svoje ugotovitve in da na voljo primeren rok, ki ne sme biti krajši od 8 dni, da z zlorabami preneha.

V kolikor operater kršitelj nadaljuje s kršitvami, se zahteva za zagotavljanje operaterskega dostopa šteje za nerazumno, če je (1) operater na neposredni medomrežni povezavi ugotovil zlorabe pri zaključevanju govornih klicev, (2) tranzitnega operaterja, ki je posredoval tovrstni promet, o tem obvestil, ta pa je z zlorabami nadaljeval tudi po poteku roka za odpravo kršitev in (3) je operater to zlorabo prijavil organom pregona oziroma sprožil ustrezne postopke pred sodiščem. Šteje se, da je tranzitni operater z zlorabami prenehal, v kolikor v obdobju 3 mesecev od prejetega obvestila, operater ni več zaznal novih zlorab.

Operater ni dolžan ugoditi nerazumnim zahtevam za dopustitev operaterskega dostopa, kakor tudi ni dolžan nadalje zagotavljati storitev operaterskega dostopa operaterju, ki zahteva njihovo zagotavljanje pod nerazumnimi pogoji v smislu drugega odstavka te točke, pri čemer naj operater pred nameranim prenehanjem zagotavljanja storitev operaterskega dostopa ravna v skladu s V. in VI. točko tega priporočila.

## **V. Ravnanja operaterja**

V skrbi za dobrobit končnih uporabnikov, ki so lahko neposredno prizadeti v primeru zavrnitve že odobrenega operatorskega dostopa oziroma medomrežne povezave, Agencija priporoča, da se pogodbe o operatorskem dostopu oziroma medomrežnih povezavah skušajo obdržati v veljavi. V ta namen naj operaterji vestno izpolnjujejo svoje pogodbene obveznosti in skušajo doseči sporazumno rešitev v zvezi z zagotavljanjem storitev.

V kolikor navedenega ni mogoče doseči in gre hkrati za nerazumno zahtevo za dopustitev operatorskega dostopa oziroma medomrežne povezave iz IV. točke tega priporočila, lahko operater ravna po naslednjem vrstnem redu:

- zavrne vsako zahtevano razširitev ali povečanje obsega obstoječih pogodbenih storitev iz kršene pogodbe;
- postopoma zmanjšuje obstoječe (pogodbene) kapacitete medomrežne povezave v naslednjih intervalih: 25%, 50%, 75% in 90%;
- preneha z zagotavljanjem storitev operatorskega dostopa oziroma prekine medomrežno povezavo.

Ukrep iz prve alineje drugega odstavka lahko operater uvede, če ugotovi, da tranzitni operater z zlorabami nadaljuje tudi po poteku roka za odpravo kršitev. Pri tem mora operater o vseh ugotovljenih zlorabah obveščati tranzitnega operaterja.

Ukrep iz druge alineje drugega odstavka lahko operater uvede v kolikor operater z zlorabami nadaljuje in je od poteka roka za odpravo kršitev poteklo že najmanj 3 mesece in je bil v tem obdobju vsaj 10 krat pozvan, da s kršitvami preneha. Pri tem lahko operater ob nadaljnjih zlorabah postopoma zmanjšuje obstoječe (pogodbene) kapacitete medomrežne povezave v navedenih intervalih na najmanj vsake 3 mesece, pri čemer mora biti operater v tem obdobju vsaj 10 krat pozvan, da s kršitvami preneha.

Ukrep iz tretje alineje drugega odstavka lahko operater kot skrajni ukrep uvede samo v kolikor tranzitni operater z zlorabami ne preneha niti najmanj 3 mesece po uvedbi zadnjega od predhodnih ukrepov, pri čemer mora biti operater vsaj 10 krat pozvan, da s kršitvami preneha.

Operater mora o vseh ugotovljenih zlorabah sproti obveščati tranzitnega operaterja, pred uvedbo ukrepov iz druge in tretje alineje drugega odstavka, pa mora kršitve prijaviti tudi organom pregona oziroma sprožiti ustrezne postopke pred sodiščem.

## **VI. Obveščanje o nameravanih ravnanjih operaterja**

Agencija priporoča, da naj operater o vsakem od nameravanih ukrepov iz prejšnje točke zoper tranzitnega operaterja, ki posreduje promet, pravočasno, vendar ne manj kot 30 dni pred uvedbo posameznega ukrepa iz drugega odstavka prejšnje točke, obvesti tranzitnega operaterja in Agencijo, razen pri ukrepu iz prve alineje drugega odstavka prejšnje točke, kjer je rok za obveščanje 10 dni pred predvideno uvedbo ukrepa. V obeh primerih v zvezi s tem obema posreduje tudi vse svoje ugotovitve.

## **VII.**

### **Varstvo pravic končnih uporabnikov**

Agencija priporoča, da pred prenehanjem zagotavljanja operatorskega dostopa oziroma medomrežne povezave operaterju kršitelju, v skladu s V. točko tega priporočila, operater zagotovi minimalno izvajanje storitev za njegove končne uporabnike.

Za zagotovitev varstva končnih uporabnikov Agencija priporoča, da operater:

- 15 dni pred uvedbo ukrepa iz IV. točke tega priporočila obvesti javnost preko svoje spletne strani in preko medijev oziroma na način kot velja za izpad omrežja o predvidenem datumu prenehanja zagotavljanja operatorskega dostopa operaterju kršitelju.

Za zagotovitev varstva končnih uporabnikov Agencija priporoča, da operater kršitelj:

- obvesti svoje končne uporabnike preko svoje spletne strani oziroma na način kot velja za izpad omrežja o morebitnem prenehanju zagotavljanja elektronskih komunikacijskih storitev in o posledicah, ki jih bo to imelo za njih;
- zagotovi svojim končnim uporabnikom službo za brezplačno zagotavljanje informacij v zvezi z informacijami iz prejšnje alineje.

## **VIII.**

### **Preverjanje utemeljenosti ravnanj operaterja**

Agencija na podlagi obvestila iz V. točke tega priporočila preveri, ali iz priložene dokumentacije izhaja, da obstajajo pogoji za ravnanja operaterja v skladu s IV. točko tega priporočila.

## **IX.**

### **Izvajanje priporočila**

To priporočilo se nanaša le na neposredne medomrežne povezave med operaterji, ki so pogodbeno urejene.

## **X.**

### **Časovna implementacija**

To priporočilo prične veljati naslednji dan po objavi na spletni strani Agencije.