



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 06107-1/2014/9

Datum: 4. 9. 2014

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) na podlagi drugega odstavka 224. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B in 54/14 - odl. US; v nadaljevanju: ZEKom-1) ter ob uporabi določb Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS, št. 43/2007 – UPB in 40/2014, v nadaljevanju: ZIN) in Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 24/2006-UPB2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010 in 82/13, v nadaljevanju: ZUP) v postopku nadzora izpolnjevanja posebnih pogojev glede pravice do uporabe številke 116000, naloženih z odločbo agencije št. 3822-10/2010/39 z dne 5. 8. 2011, izdaja zavezancu Zavod 116, Zavod za storitve s povečano družbeno vrednostjo, Prešernova 27, Celje (v nadaljevanju: zavezanec), ki ga zastopa direktor Teodor Goznikar, po uradni dolžnosti naslednjo

ODLOČBO

1. Zavod za storitve s povečano družbeno vrednostjo, Prešernova 27, Celje mora v roku 30 dni po prejemu te odločbe sprejeti takšne tehnične oziroma organizacijske ukrepe, s katerimi bo zagotovil razpoložljivost storitve »Dežurni telefon za pogrešane otroke« tako, da bo ta storitev za vse, ki kličejo številko skrajšanega izbiranja 116000, nenehno na voljo, tj 24 ur na dan, sedem dni na teden in po vsej državi.
2. Zavod 116 mora do izteka roka iz prve točke te odločbe agenciji poslati opis sprejetih ukrepov ter dokazila, da je izpolnil obveznost iz prve točke tega izreka.
3. V tem upravnem postopku niso nastali posebni stroški postopka.

Obrazložitev:

Agencija je z odločbo o dodelitvi številke skrajšanega izbiranja št. 3822-10/2010-39 z dne 5. 8. 2011 (v nadaljevanju: odločba o dodelitvi elementov oštevilčenja) zavezancu za potrebe opravljanja storitve »Dežurni telefon za pogrešane otroke« dodelila številko skrajšanega izbiranja 116000. V četrti točki izreka te odločbe je agencija zavezancu naložila tudi obveznost izpolnjevanja posebnih pogojev glede pravice do uporabe te številke, med ostalimi tudi v tretji alineji pogoj, da je storitev na voljo nenehno, tj. 24 ur na dan, sedem dni na teden in po vsej državi.



AKOS

Na podlagi dopisa Telekoma Slovenije, ki ga je agencija prejela dne 12. 6. 2014 in v katerem pošiljatelj opisuje problematiko v zvezi z delovanjem številke za klic v sili 116000, je agencija je-v skladu s svojimi pristojnostmi iz 78. in 221. člena ZEKom-1 po uradni dolžnosti pričela postopek nadzora nad izpolnjevanjem posebnih pogojev glede pravice do uporabe številke 116000, naloženih z odločbo o dodelitvi elementov oštevilčenja. Agencija je zavezanca z dopisom št. 06107-1/2014/6 z dne 23. 7. 2014 seznanila z ugotovljenimi nepravilnostmi, ki se nanašajo na kar 85,7% delež neodgovorjenih klicev na številko 116000 v obdobju od januarja 2013 do aprila 2014 ter ga pozvala za pojasnila.

Agencija je 12. 8. 2014 prejela pravočasen odgovor zavezanca na obvestilo o ugotovljenih nepravilnostih. Zavezanec v odgovoru navaja, da trditev Telekoma Slovenije, da je odgovorjenih le 14,3 % vseh klicev, ne drži in je zavajajoča oz. celo lažna, saj je številka 116000 na voljo vsem kličočim 24/7, klic pa se v primeru neodziva operaterja preusmeri na mobilno številko 031769179. V primeru, da je številka zasedena, pa operater klicatelja pokliče nazaj. V primeru, ko je bil klic prekinjen med predvajanjem uvodnega sporočila pomeni, da telefon pri zavezancu sploh še ni zazvonil, zato je takšne klice (ki jih je po priloženem izpisku prejetih elektronskih sporočil o klicih na 116000 po trditvah zavezanca kar 99% vseh) napačno šteti med neodgovorjene klice. Res pa je morda nekaj klicev izmed vseh takšnih, kjer se operater ni javil takoj, vendar je klic vrnil. Zavezanec se v svojem odgovoru opredeljuje tudi glede dolga do Telekoma Slovenije, ker pa to ni predmet tega nadzornega postopka, te navedbe v tej odločbi niso bile upoštevane.

Na podlagi pridobljenih podatkov in izjasnitve zavezanca agencija ugotavlja, da je dejansko stanje v zvezi s predmetnim nadzorom razčiščeno za odločitev.

Agencija v postopku nadzora ni preverjala pravilnosti statističnih podatkov o deležu odgovorjenih oz. neodgovorjenih klicev, ki jih je navajal Telekom Slovenije, temveč je preverjala zgolj dejstvo, ali je številka za klic v sili 116000 za klicatelje dosegljiva nenehno, to je 24/7. Agencija je upoštevala dejstvo, da klicev, ki so bili prekinjeni še med trajanjem odzivnika, ni možno šteti med neodgovorjene klice, saj takšnih klicev zavezanec sploh ni mogel prevzeti, ker so bili prekinjeni, preden je telefon sploh zazvonil. Dejstvo pa je, da je iz seznama prejetih elektronskih sporočil o klicih na 116000, ki ga je odgovoru na obvestilo o nepravilnostih priložil zavezanec, mogoče ugotoviti, da zavezanec v obdobju med 19. 6. 2013 in 11. 8. 2014 ni odgovoril na več kot 40 prejetih klicev, medtem ko je bilo v istem obdobju sprejetih celo manj kot toliko klicev. Ne glede na zagovor zavezanca, da je operater na klice, kjer se ni javil, odgovoril s povratnim klicem, ostaja dejstvo, da na klic na številko za klic v sili 116000 v danem trenutku ni bilo odgovora in s tem storitev ni delovala 24/7.

Na podlagi zgornjih ugotovitev je agencija odločila, kot izhaja z prve točke izreka te odločbe.

V zvezi z naloženimi ukrepi za odpravo nepravilnosti iz prve točke te odločbe agencija ugotavlja, da so primerni in sorazmerni, da se z njimi odpravijo ugotovljene kršitve. Strožji ukrepi ob dejstvu, da gre za prvič ugotovljeno kršitev, niso potrebni, ukrepi, ki bi bili za zavezanca blažji, pa ne bi zagotavljali odprave ugotovljenih kršitev. Z naloženimi ukrepi je zavezancu tudi omogočeno, da sam izbere način odprave nepravilnosti, kar je zanj nedvomno bolj ugodno od specifično predpisanih ukrepov. Glede 30 - dnevne roka za izvedbo teh naloženih ukrepov pa agencija ugotavlja, da je njegova naložitev nujno potrebna za zagotovitev pravočasnosti in poštenosti odprave ugotovljenih



AKOS

nepravilnosti. V kolikor namreč rok ne bi bil določen, bi to omogočalo zavezancu, da z zavlačevanji pri izvedbi neupravičeno podaljšuje čas odprave nepravilnosti. Pri tem agencija ugotavlja, da je tako določen rok za izvedbo ukrepov razumno dolg in primeren glede na naložene ukrepe za njihovo izvedbo. Glede na to je mogoče zaključiti, da naloženi ukrepi in rok za izvršitev odločbe predstavljajo primeren in sorazmeren ukrep za odpravo nepravilnosti.

Obveznost obveščanja agencije o sprejetih ukrepih za odpravo nepravilnosti iz druge točke te odločbe izhaja iz petega odstavka 29. člena ZIN in je s tem tudi utemeljena.

Ker pri vodenju tega postopka niso nastali stroški organa ali stranke, ki bi jih bilo treba vrniti skladno s prvim odstavkom 113. člena ZUP je odločeno tako, kot je navedeno v tretji točki izreka te odločbe.

Pouk o pravnem sredstvu:

Zoper to odločbo je v skladu s prvim odstavkom 227 člena ZEKom-1 mogoče sprožiti upravni spor v roku 30 dni od njene vročitve. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vložijo pri Upravnem sodišču Republike Slovenije, Fajfarjeva 33, 1000 Ljubljana. V sporu odloča Upravno sodišče na sedežu v Ljubljani. Tožba se vložijo pri pristojnemu sodišču neposredno pisno ali pa se mu pošlje po pošti. Tožbi je treba priložiti tudi po en prepis ali kopijo tožbe in prilog za toženca, če je kdo prizadet z odločbo, pa tudi zanj, priložiti pa je potrebno to odločbo v izvorniku, prepisu ali kopiji. Ob vložitvi tožbe je potrebno plačati sodno takso v višini 800 točk, kar ob vrednosti točke 0,0821 EUR znaša 65,68 EUR.

Ta odločba je na podlagi 22. člena Zakona o upravnih taksah (ZUT)(Ur, list RS, št. 106/2010 - UPB5), takse prosta.



Peter Cvitanič
Pooblaščen oseba

Vročiti: zavezancu, v skladu z 91. čl. ZUP