



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

Na podlagi tretjega odstavka 172. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/12 in 110/2013), izdaja direktor Agencije

Priporočilo o pogodbenih razmerjih med operaterji v medsebojnih pogodbenih razmerjih in pogodbenih razmerjih med njimi in končnimi uporabniki

I.

Namen priporočila

1. Priporočilo je namenjeno urejanju pogodbenih razmerjih med izvajalci javnih komunikacijskih storitev, operaterji javnih komunikacijskih omrežij in končnimi uporabniki in preprečevanju nejasnih razmerij med pogodbenimi strankami in s tem delovanja v nasprotju z določbami Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/12 in 110/2013; v nadaljevanju: zakon). To se nanaša predvsem na situacijo, ko posamezen operater izvaja javno komunikacijsko storitev v javnem komunikacijskem omrežju drugega operaterja, ki v omrežju za lastne končne uporabnike že sam izvaja določene javne komunikacijske storitve. Pri tem gre predvsem za izvajanje javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji. Zakon sicer določa, kakšne so dolžnosti operaterjev, ki zagotavljajo javna telefonska omrežja, oziroma operaterjev, ki izvajajo javno dostopne telefonske storitve, in načine zagotavljanja obveznosti glede klicev na številke za klice v sili, prenosljivosti telefonskih števil, kakor tudi vseh ostalih obveznosti po zakonu.

2. Namen tega priporočila je podati smernice operaterjem in tretjim osebam glede urejanja razmerij med pogodbenimi strankami skladno z zakonskimi zahtevami, tako da bo v naročniški pogodbi, splošnih pogojih poslovanja in v pogodbah o medsebojnem poslovnem sodelovanju jasno in nedvoumno opredeljeno, kdo izvaja javne komunikacijske storitve, v pogodbah o medsebojnem poslovnem sodelovanju pa tudi kdo zagotavlja javna komunikacijska omrežja, za kar tudi prevzema odgovornost v skladu z zakonskimi zahtevami. Prav tako je namen tega priporočila podati smernice operaterjem in tretjim osebam kako postopati v medsebojnih razmerjih, kot tudi v razmerju do agencije.

II.

Uporabljeni izrazi

1. Agencija je neodvisen regulativni organ, katerega pristojnosti, organizacijo in delovanje določa zakon.

2. Končni uporabnik ali končna uporabnica (v nadaljevanju: končni uporabnik) je uporabnik, ki ne zagotavlja javnih komunikacijskih omrežij ali javno komunikacijskih storitev.

3. Uporabnik ali uporabnica (v nadaljevanju: uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno komunikacijske storitve.

4. Naročnik ali naročnica (v nadaljevanju: naročnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev.

5. Operater je operater omrežja oziroma izvajalec storitve. Fizična ali pravna oseba, ki omogoča brezplačen dostop do interneta in pri tem nima pridobitnega namena ter zagotavljanje dostopa do interneta ni del njene pridobitne dejavnosti, ni operater.
6. Operater omrežja je fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja javno komunikacijsko omrežje ali pripadajoče zmogljivosti, ali je obvestila pristojni regulativni organ o nameravanem zagotavljanju javnega komunikacijskega omrežja ali pripadajočih zmogljivosti.
7. Izvajalec storitve je fizična ali pravna oseba, ki izvaja javno komunikacijsko storitev, ali je obvestila pristojni regulativni organ o nameravanem izvajanju javno komunikacijske storitve. Kot izvajalec storitve se šteje tudi operater, ki preprodaja storitev drugega operaterja kot svojo storitev in do naročnika nastopa kot izvajalec storitve oziroma navidezni operater.
8. Tretja oseba je fizična ali pravna oseba, ki ni registrirana v uradni evidenci operaterjev kot izvajalec javne komunikacijske storitve, vendar svojo storitev, ki ni javna komunikacijska storitev, ponuja končnim uporabnikom skupaj s storitvijo operaterja, ki je izvajalec te storitve, kot enotno oziroma povezano storitev.
9. Številke za klice v sili so enotna evropska številka za klice v sili 112, številka policije 113, enotna evropska telefonska številka za prijavo pogrešanih otrok 116 000 in vse druge številke, ki so kot take določene v načrtu oštevilčenja.
10. Ostali izrazi imajo enak pomen kot v zakonu, če iz besedila priporočila ne izhaja drugače.

III. Uporaba priporočila

1. Priporočilo se nanaša na vse operaterje, še posebno na:
 - operaterje omrežij oziroma izvajalce storitev, ki so v uradni evidenci operaterjev agencije (v nadaljevanju: uradna evidenca operaterjev) registrirani kot operaterji, ki bi želeli v svojo ponudbo vključiti tudi javne komunikacijske storitve, ki jih sami ne izvajajo;
 - izvajalce storitev, ki bi želeli svoje storitve izvajati v javnih komunikacijskih omrežjih drugih operaterjev.
2. Priporočilo se smiselno uporablja tudi za razmerja med operaterji omrežij, izvajalci storitev oziroma tretjimi osebami.
3. Če v prejšnjem odstavku navedeni operaterji oziroma tretje osebe na trgu ponujajo javne komunikacijske storitve končnim uporabnikom ter v ta namen zaradi doseganja sinergij medsebojno sklepajo pogodbeno razmerja, so dolžne tretje osebe, ki niso registrirane kot operater, v pogodbi s končnim uporabnikom nedvoumno opredeliti izvajalca komunikacijske storitve.
4. Operaterji oziroma tretje osebe naj zaposlene seznanijo s predmetnim priporočilom.

IV. Zagotavljanje informacij med operaterji oziroma tretjimi osebami

1. Na trgu elektronskih komunikacij mora potekati ažurna, nemotena in transparentna komunikacija med izvajalcem storitve, operaterjem omrežja oziroma tretjo osebo v zvezi z

vsemi postopki, pravili in obveznostmi, ki zagotavljajo nemoteno delovanje javnega komunikacijskega omrežja, nemoteno zagotavljanje dostopa do javnih komunikacijskih storitev in nemoteno delovanje javnih komunikacijskih storitev.

2. Operaterji in tretje osebe naj bodo pripravljeni na hitro in učinkovito reševanje težav končnih uporabnikov v primeru njihovih pritožb v zvezi z slabim delovanjem ali nedelovanjem javne komunikacijske storitve oziroma javnega komunikacijskega omrežja, kot je to opredeljeno v zakonu.

3. Operaterji naj zagotovijo zanesljiv sistem, ki jim bo pomagal čim hitreje ugotoviti, ali je težava povezana z zagotavljanjem javnega komunikacijskega omrežja, ali je povezana z dostopom za izvajanje javnih komunikacijskih storitev oziroma z izvajanjem javnih komunikacijskih storitev, ali pa je posledica dejavnikov, ki so v domeni tretjih oseb oziroma končnega uporabnika. Komunikacija med operaterji oziroma tretjimi osebami naj poteka s ciljem odpravljanja napak v najkrajšem možnem času in na način, da bo končni uporabnik čim prej prejel ustrezno storitev, kot je to opredeljeno v zakonu.

4. Operaterji se morajo zavedati odgovornosti in vseh posledic v primeru nedelovanja javnih komunikacijskih storitev, še zlasti prekinjenega dostopa do in uporabe števil za klice v sili.

V.

Pogodbeni odnosi med operaterji oziroma tretjimi osebami

1. Operaterja oziroma operater in tretja oseba naj med seboj skleneta primerno pogodbo, s katero uredita medsebojna razmerja.

2. S pogodbo iz prejšnjega odstavka naj se operaterja oziroma operater in tretja oseba dogovorita o načinu izvajanja njunega pogodbenega razmerja v odnosu do končnega uporabnika in agencije in sicer naj se dogovorita najmanj:

- ali bo operater oziroma tretja oseba s končnimi uporabniki sklepal pogodbe za javne komunikacijske storitve v svojem imenu in za svoj račun ali bo pogodbe sklepal v imenu in za račun izvajalca storitve oziroma kako drugače;
- kateri operater oziroma tretja oseba in v čigavem imenu bo izstavljal končnim uporabnikom račune in kateremu izmed njiju bodo ti računi plačljivi, pri čemer morajo biti vedno plačljivi najmanj enemu, ki ga sama sporazumno določita;
- kateri operater oziroma tretja oseba bo naslov za pomoč končnim uporabnikom, prijavo napak in ugovore, o čemer mora biti končni uporabnik seznanjen na jasnem in zanesljiv način. Pri tem pa mora drugi operater oziroma tretja oseba končnega uporabnika, katerega prijavo napake ali ugovor je prejel, nemudoma usmeriti na ustrezen naslov ali posredovati ustrezne informacije o postopku reševanja prijave napake ali ugovora.

Poleg tega morajo operaterji in tretje osebe spoštovati tudi ostale zakonske obveznosti.

3. Delitev odgovornosti med operaterjema oziroma operaterjem in tretjo osebo po zgornjih alinejah mora biti jasno razvidna iz naročniške pogodbe oziroma opredeljena v splošnih pogojih poslovanja oziroma v pogodbah o medsebojnem poslovnem sodelovanju.

4. Operaterja oziroma operater in tretja oseba naj v pogodbi o medsebojnem poslovnem sodelovanju s področja ponujanja javnih komunikacijskih storitev jasno in nedvoumno določita obveznosti v razmerju do agencije in do končnih uporabnikov oziroma naročnikov ter nosilca te obveznosti in sicer naj določita najmanj:

- medsebojno sodelovanje z opredelitvijo postopkov in pogojev zagotavljanja javnih komunikacijskih omrežij, dostopa za izvajanje javnih komunikacijskih storitev in izvajanja javnih komunikacijskih storitev;
- navodila, na podlagi katerih se izvajajo postopki med pogodbenima strankama (na primer: postopek preverjanja možnosti vzpostavitve javne komunikacijske storitve, naročanja, sklenitve naročniškega razmerja, priključitve, zagotavljanja servisa in popravila terminalske opreme, nadomestil in povračil za storitve, ki niso izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo, zaračunavanja, izključitve, obveščanja o nameranih spremembah pogojev, odpovedi pogodbenega razmerja in drugo);
- način reševanja medoperaterskih sporov, sporov med operaterjem in tretjo osebo in sporov med operaterjem in končnim uporabnikom oziroma sporov med tretjo osebo in končnim uporabnikom, kot tudi pristojnosti agencije v zvezi s tem;
- vse pogodbene obveznosti in odgovornosti obeh operaterjev oziroma tretje osebe, ki so tudi zakonsko opredeljene, vključno z zagotavljanjem klicev na številke za klice v sili ter vključitvijo končnih uporabnikov v univerzalni imenik in univerzalno imeniško službo;
- ravnanja in postopke v primeru nedelovanja javnih komunikacijskih storitev, še zlasti omejenega ali prekinjenega dostopa do in uporabe številke za klice v sili ter glede zagotavljanja informacije o številki in lokaciji kličočega v skladu s četrtrim odstavkom 134. člena zakona;
- postopke medsebojnega obveščanja in obveščanja končnih uporabnikov o predvidenih in nepredvidenih omejitvah in prekinitvah delovanja javnega komunikacijskega omrežja oziroma javnih komunikacijskih storitev;
- zavezo operaterjev oziroma tretje osebe, ki bo pri izvajanju pogodbe obdelovala osebne podatke naročnikov drugega operaterja, da bo z njimi ravnala v skladu z določili zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov ter zakona in jih uporabljala izključno za namene, opredeljene v zakonu ter izvajala organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki ter preprečujejo njihovo slučajno ali namerno nepooblaščenno uničevanje, sprememba, izguba in nepooblaščen obdelava.

Poleg tega morajo operaterji in tretje osebe spoštovati tudi ostale zakonske obveznosti.

5. Poleg zakona pri končnih uporabnikih oziroma naročnikih potrošnikih, veljajo tudi določbe v zvezi s spoštovanjem veljavne zakonodaje iz področja varstva potrošnikov.

VI.

Izpolnjevanje zakonskih obveznosti operaterjev oziroma tretjih oseb

1. Skladno z zakonom mora biti vsak operater registriran v uradni evidenci operaterjev agencije. Pred začetkom ali spremembo zagotavljanja javnih komunikacijskih omrežij oziroma izvajanja javnih komunikacijskih storitev mora operater obvestiti agencijo v pisni obliki in v obsegu kot to določa zakon. Operater se registrira za nabor tistih javnih komunikacijskih storitev, ki jih izvaja, oziroma tistih javnih komunikacijskih omrežij, ki jih zagotavlja.

2. Izvajalec storitve je dolžan zagotavljati vse zakonske obveznosti, ki se nanašajo na izvajanje te storitve.

3. V primeru, ko operater oziroma tretja oseba posreduje pri prodaji storitve izvajalca javne komunikacijske storitve, pri čemer iz naročniške pogodbe oziroma splošnih pogojev poslovanja nedvoumno izhaja, kdo je izvajalec storitve, ta operater oziroma tretja oseba nima obveznosti zagotavljanja tistih zakonskih obveznosti, ki se nanašajo na storitev, ki jo izvaja izvajalec javne komunikacijske storitve, kateri je za to storitev dolžan zagotavljati vse zakonske obveznosti.

2. V skladu s 66. členom zakona agencija dodeli elemente oštevilčenja neposredno (t.j. primarno) registriranemu operaterju. V skladu z določilom sedmega odstavka 66. člena zakona pa lahko operaterji te dodeljene številke na podlagi pravnega posla odplačno dodelijo (t.j. sekundarno) v uporabo drugim registriranim izvajalcem storitev, pri čemer pa lahko zaračunajo le dejanske stroške.

3. V skladu s prvim odstavkom 3. člena Splošnega akta o prenosljivosti števil (Ur. l. RS, št. 62/13) so vsi operaterji dolžni v svojih omrežjih zagotoviti omogočiti prenosljivost telefonskih števil.

4. Obveznosti glede klicev v sili, ki jih opredeljujeta 134. in 201. člen zakona in Pravilnik o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (Ur. l. RS, št. 90/13; v nadaljevanju: pravilnik o kakovosti za številko 112), so skladno z zakonom dolžni zagotavljati vsi operaterji, tako javnega telefonskega omrežja kot tudi javno dostopnih telefonskih storitev. V nadaljevanju so našteje nekatere izmed teh obveznosti in načini njihovega izvajanja, ki jih morajo operaterji upoštevati:

- operaterji morajo uporabnikom javno dostopnih telefonskih storitev, vključno z uporabniki javnih telefonskih govorilnic, zagotoviti brezplačni dostop do števil za klice v sili;
- čas, načini in obveznosti zagotavljanja storitve klica na enotno evropsko številko za klice v sili 112 morajo biti v skladu z 134. členom zakona in pravilnikom o kakovosti za številko 112;
- operaterji morajo zagotoviti kakovost storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112, ki ustreza predpisanim parametrom v pravilniku o kakovosti za številko 112;
- odgovornost vsakega operaterja je, da sam ali s pomočjo drugih, izvaja meritve parametrov kakovosti in se s tem prepriča, da svojim naročnikom zagotavlja predpisano kakovost storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112;
- operaterji so dolžni agenciji posredovati poročila o kakovosti in implementaciji enotne evropske telefonske številke za klice v sili 112;

- operaterji morajo v skladu s 84. členom zakona sprejeti ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe, ki omogočajo da je zagotovljen neprekinjen dostop do in uporaba številka za klice v sili;
- za operaterja omrežja, ki ni izvajalec storitve lahko pripravi zakonsko zahtevane podatke in poročila izvajalec storitve, pri čemer mora s podpisom odgovorne osebe in žigom potrditi, da se z njimi strinja in zanje odgovarja;
- operaterji naj ažurno, jasno in nedvoumno seznanijo končnega uporabnika z morebitnimi omejitvami storitve klica na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112, zlasti glede zagotavljanja informacije o lokaciji kličečega v skladu s četrtem odstavkom 134. člena zakona.

Poleg tega morajo operaterji in tretje osebe spoštovati tudi ostale zakonske obveznosti.

VII.

Zagotavljanje informacij končnim uporabnikom

1. Med operaterjema oziroma operaterjem in tretjo osebo ter končnim uporabnikom naj poteka ažurna, nemotena in transparentna komunikacija v zvezi z vsemi postopki, pravili in obveznostmi, ki zagotavljajo nemoteno delovanje javnega komunikacijskega omrežja, nemoteno zagotavljanje dostopa do javnih komunikacijskih storitev in nemoteno delovanje javnih komunikacijskih storitev.

2. V primeru, ko je v komunikacijo vključenih več akterjev, naj bodo že v naročniški pogodbi oziroma splošnih pogojih poslovanja jasno določeni postopki in obveznosti zagotavljanja informacij končnim uporabnikom, in sicer tako za primere, ko operater oziroma tretja oseba končnega uporabnika obvešča samoiniciativno, kot za primere, ko končni uporabnik poizveduje neposredno pri operaterju oziroma tretji osebi. Operaterja oziroma operater in tretja oseba naj zagotovita, da bodo predpisani postopki jasni, obrazloženi ter objavljeni tudi na njihih spletnih straneh oziroma v drugem predstavitvenem materialu na vidnem mestu ter končnemu uporabniku obrazloženi ob sklenitvi naročniškega razmerja. Informacije naj bodo kar se da jasne, pravilne, pregledne, ažurne in celovite.

3. Končni uporabnik mora biti nedvoumno obvešččen, s katerim operaterjem oziroma tretjo osebo in na kakšen način naj stopi v kontakt, da bi pridobil želeno informacijo.

VIII.

Dodane določbe v naročniških pogodbah oziroma splošnih pogojih poslovanja

1. V naročniških pogodbah oziroma splošnih pogojih poslovanja naj operaterji oziroma tretje osebe dodajo določbe, v katerih bodo jasno definirali odnose in razmerja med končnim uporabnikom, izvajalcem storitve, operaterjem omrežja oziroma tretjo osebo. Kljub temu, da so nekateri odnosi že opisani v zakonu, naj jih operaterji za končne uporabnike posebej poudarijo in opredelijo.

2. Definicije odnosov iz prejšnjega odstavka naj se še posebej osredotočijo na:

- jasno in nedvoumno informiranost končnega uporabnika o tem, kateremu operaterju je zavezan kot naročnik oziroma kateri operater je izvajalec posamezne javne komunikacijske storitve;
- prijavo napak, reklamacije in ugovore zoper račune;
- reševanje sporov;

- zavezo operaterja oziroma tretje osebe, ki bo obdeloval osebne podatke končnih uporabnikov, da bo z njimi ravnal v skladu z določili zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov in jih uporabljal izključno za namene opredeljene v zakonu ter izvajal organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki ter preprečujejo njihovo slučajno ali namerno nepooblaščno uničevanje, sprememba, izguba in nepooblaščen obdelava.

Poleg tega morajo operaterji in tretje osebe spoštovati tudi ostale zakonske obveznosti.

IX.

Reševanje sporov in pristojnosti agencije v primerih kršenja pogodbenih razmerjih med operaterji, tretjimi osebami in končnimi uporabniki

V postopku reševanja sporov po 142., 217., 218 in 219. zakona bo agencija pri svojem odločanju poleg vseh z zakonom in podzakonskimi akti predpisanih ravnanj operaterja oziroma tretje osebe primerno upoštevala tudi morebitno ravnanje operaterja oziroma tretje osebe v skladu s tem priporočilom.

X.

Spremljanje izvajanja priporočila

1. Operaterji in tretje osebe naj v največji meri sodelujejo z agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila.
2. Agencija lahko preverja izvajanje tega priporočila z zahtevami po posredovanju informacij skladno s 201. členom zakona.

XI.

Obveščanje končnih uporabnikov, da operater ravna v skladu s priporočilom

Operaterji oziroma tretje osebe naj končnim uporabnikom na svojih spletnih straneh z ustrezno povezavo zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila oziroma ga na svojih spletnih straneh objavijo.

XII.

Končni določbi

1. To priporočilo prične veljati naslednji dan po objavi na spletni strani agencije.
2. Z dnem uveljavitve tega priporočila se preneha uporabljati Priporočilo o pogodbenih razmerjih med operaterji elektronskih komunikacijskih omrežij, operaterji posredniki oziroma operaterji preprodajalci in izvajalci javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev ter končnimi uporabniki (Ur. l. RS, št. 107/09).

Številka: 0073-20/2013/11
Ljubljana, dne 6.1.2014

Franc Dolenc
direktor