

Na podlagi tretjega odstavka 172. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012), izdaja direktor Agencije

Priporočilo o ravnanju operaterjev v primeru nerazumnih zahtev za operaterski dostop

I. Namen priporočila

Operaterski dostop je storitev, ki si jo operaterji elektronskih komunikacij med seboj zagotavljajo na podlagi pogodbenega razmerja. Gre za odplačno storitev, ki operaterjem, ki nimajo lastnih omrežnih zmogljivosti, omogoča uporabo zmogljivosti pri drugem operaterju.

V okviru regulacije določenega upoštevne trga agencija na podlagi VIII. poglavja Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, v nadaljevanju: zakon) določi operaterja s pomembno tržno močjo, pri čemer mu lahko, skladno s 105. členom zakona, naloži tudi obveznost dopustitve operaterskega dostopa do določenih omrežnih elementov in pripadajočih zmogljivosti in njihove uporabe (v nadaljevanju: operaterski dostop). Operater s pomembno tržno močjo, ki mu je taka obveznost naložena, je na razumno zahtevo drugega operaterja z njim dolžan skleniti pogodbo in mu zagotoviti operaterski dostop, že odobrenega operaterskega dostopa pa ne sme zavrniti. Taka 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. Načelo vestnosti in poštenja pa pomeni predvsem dolžnost pogodbenih strank, da druga do druge ravnajo lojalno, da se vzajemno obveščajo o vseh dogodkih in dejstvih, ki so zanje pomembna, se vzajemno varujejo in sodelujejo pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti ter ravnajo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji.

V pogodbenih razmerjih se operaterji s pomembno tržno močjo vedno pogosteje srečujejo s problemom plačilne nediscipline operaterjev, katerim so dolžni skladno z regulatorno odločbo zagotavljati operaterski dostop. V okviru reševanja problematike (ne)plačevanja storitev operaterskega dostopa se lahko zgodi, da zahteva za operaterski dostop ne bo izpolnjevala pogoja razumnosti iz prvega odstavka 105. člena zakona. Agencija želi zato s tem priporočilom podati smernice o ravnanjih operaterja s pomembno tržno močjo v zvezi z neizpolnjevanjem pogodbenih obveznosti operaterjev oziroma v zvezi z nerazumnimi zahtevami operaterjev za operaterski dostop.

To priporočilo upošteva načela sorazmernosti in zagotavlja varstvo končnih uporabnikov. Določila tega priporočila se nanašajo na operaterje s pomembno tržno močjo in operaterje, ki so dolžniki operaterjem s pomembno tržno močjo (v nadaljevanju: operater-dolžnik). Določila tega priporočila se nanašajo le na ravnanja v primeru neplačil nespornih in zapadlih obveznosti iz pogodb, na podlagi katerih operater s pomembno tržno močjo operaterjem-dolžnikom zagotavlja operaterski dostop iz 105. člena zakona in ne na ravnanja v primeru neplačil obveznosti, ki so sporna.

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.

To priporočilo ni splošni akt agencije in ni zavezujoče narave.

II. Uporabljeni izrazi

1. Agencija je neodvisen regulativni organ, katere pristojnosti, organizacijo in delovanje določa Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12; v nadaljnjem besedilu: zakon).
2. Operater s pomembno tržno močjo je operater, ki ga je agencija z odločbo določila za operaterja s pomembno tržno močjo na določenem upoštevem trgu.
3. Operater dolžnik je operater, ki ni plačal zapadlih in nespornih obveznosti iz pogodb za operaterski dostop, sklenjenih z operaterjem s pomembno tržno močjo.
4. Nesporen račun ali del računa je račun ali del računa, pri katerem količina, kakovost ali cene storitev operaterskega dostopa niso bile reklamirane.
5. Ostali izrazi imajo enak pomen kot v zakonu, če iz besedila priporočila ne izhaja drugače.

III. Nerazumnost zahtev za zagotavljanje operaterskega dostopa v primeru neplačil

Zahteva za zagotavljanje operaterskega dostopa šteje za nerazumno, če je operater s pomembno tržno močjo operaterju-dolžniku izstavil račun za opravljeno storitev operaterskega dostopa, operater-dolžnik pa ni reklamiral količine, kakovosti ali cen storitev (nesporen račun) in pri tem:

- ni poravnal svoje zapadle obveznosti po nespornem računu, niti je ni poravnal v roku iz pisnega opomina, ki naj ne bo krajši od 15 dni ali
- ni poravnal svoje zapadle obveznosti po nespornem računu in opominu, zaradi česar je operater s pomembno tržno močjo unovčil pogodbeno dogovorjeno zavarovanje, operater-dolžnik pa na pisno zahtevo operaterja s pomembno tržno močjo in v roku, ki naj ne bo krajši od 15 dni, ni predložil novega zavarovanja.

Kljub neplačilu nespornega računa agencija priporoča, da se zahteva za zagotavljanje operaterskega dostopa šteje za razumno, če:

- se operater-dolžnik in operater s pomembno tržno močjo dogovorita, da bo operater-dolžnik v določenem roku ponudil primerno zavarovanje za izpolnitev svoje obveznosti ali
- operater-dolžnik predloži operaterju s pomembno tržno močjo načrt poplačila obveznosti, iz katerega so razvidni roki in zneski poplačila, operater s pomembno tržno močjo pa se z njim strinja.

Operater s pomembno tržno močjo 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. Agencija priporoča, da naj operater s pomembno tržno močjo pred nameranim prenehanjem zagotavljanja posameznih storitev operaterskega dostopa, za katere ni prejel plačila, ravna v skladu s V. točko tega priporočila.

IV. Vsebina reklamacij

Agencija priporoča, da naj operater-dolžnik podaja reklamacije zoper izstavljene račune za opravljene storitve operaterskega dostopa v skladu z načelom vestnosti in poštenja ter dobro poslovno prakso in naj ne podaja reklamacij samo z namenom izogibanja svoji plačilni obveznosti.

Kadar se operater-dolžnik ne strinja z izstavljenim računom ali delom računa, agencija priporoča, da naj operaterju s pomembno tržno močjo pošlje pisno reklamacijo, v kateri naj vsaj:

- določno navede, s katerimi postavkami na izstavljenem računu se ne strinja;
- obrazloži razloge, zakaj se z njimi ne strinja;
- priloži dokazila za svoje navedbe;
- predlaga ustrezno rešitev nastale situacije.

Agencija priporoča, da naj bo rok za vložitev reklamacij 15 dni od prejema računa.

V.

Ravnanja operaterja s pomembno tržno močjo

V skrbi za dobrobit končnih uporabnikov, ki so lahko neposredno prizadeti v primeru zavrnitve že odobrenega operatorskega dostopa, agencija priporoča, da se pogodbe o operatorskem dostopu skušajo obdržati v veljavi. V ta namen naj operaterji vestno izpolnjujejo svoje pogodbene obveznosti in skušajo doseči sporazumno rešitev v zvezi z zagotavljanjem storitev in njihovim plačilom. V kolikor te ni mogoče doseči in gre hkrati za nerazumno zahtevo za dopustitev operatorskega dostopa iz III. točke tega priporočila, lahko operater s pomembno tržno močjo ravna v naslednjem vrstnem redu:

- če ne pride do poplačila nespornih in zapadlih obveznosti v roku iz opomina ali operater-dolžnik ne predloži primernega zavarovanja za izpolnitev svoje obveznosti ali načrta poplačila obveznosti, zavrne vsako zahtevano razširitev ali povečanje obstoječih pogodbenih storitev iz kršene pogodbe (na primer: ne razvezuje novih krajevnih zank, ne odobri zahteve za povečanje prenosnih kapacitet omrežja ipd.);
- po ne manj kot 45 dneh po izteku roka iz opomina ali roka za predložitev primernega zavarovanja za izpolnitev svoje obveznosti ali roka za izpolnitev načrta poplačila obveznosti dokončno preneha z zagotavljanjem storitev operatorskega dostopa, za katere ni prejel plačila.

VI.

Obveščanje o nameravanih ravnanjih operaterja s pomembno tržno močjo

Agencija priporoča, da naj operater s pomembno tržno močjo o nameravanih ravnanjih zoper operaterja-dolžnika pravočasno, vendar ne kasneje kot ob izteku rokov iz III. točke tega priporočila, obvesti operaterja-dolžnika in agencijo.

Obvestilo iz prejšnjega odstavka naj vsebuje vsaj naslednje elemente:

- rok za prenehanje zagotavljanja storitev operatorskega dostopa, ki naj ne bo krajši od roka iz 2. alineje prejšnje točke tega priporočila,
- način obveščanja končnih uporabnikov operaterja-dolžnika o prenehanju zagotavljanja storitev operaterju in možnostih prehoda na drugega operaterja,
- navedbo vseh javnih komunikacijskih storitev, ki jih bo operater s pomembno tržno močjo po prenehanju zagotavljanja operatorskega dostopa operaterju-dolžniku še naprej zagotavljal končnim uporabnikom operaterja-dolžnika,
- rok, do katerega bo operater s pomembno tržno močjo storitve iz prejšnje alineje zagotavljal končnim uporabnikom operaterja-dolžnika.

Agencija priporoča, da naj operater s pomembno tržno močjo obvestilu priloži dokumentacijo, iz katere je jasno in nedvoumno razvidno, da gre za primer nerazumne zahteve iz III. točke priporočila in da predstavlja prenehanje zagotavljanja storitev upravičen, sorazmeren in razumen ukrep.

Agencija bo trditve operaterja s pomembno tržno močjo preverila pri operaterju-dolžniku.

VII.

Varstvo končnih uporabnikov

Agencija priporoča, da pred prenehanjem zagotavljanja določenih storitev operatorskega dostopa operaterju-dolžniku v skladu s V. točko tega priporočila, operater s pomembno tržno močjo zagotovi nemoteno izvajanje storitev za končne uporabnike.

Za zagotovitev varstva končnih uporabnikov agencija priporoča, da operater s pomembno tržno močjo:

- 15 dni po izteku rokov iz III. 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-dolžniku, skupaj z opozorilom, da po tem datumu lahko pride do prenehanja delovanja elektronskih komunikacijskih storitev končnim uporabnikom;

- istočasno in na enak način kot določeno v prejšnji alineji obvesti javnost o možnostih prehoda na druge operaterje;
- zagotovi vse potrebne ukrepe za olajšanje prehoda končnih uporabnikov, ki to zahtevajo, k drugim operaterjem.

Za zagotovitev varstva končnih uporabnikov agencija priporoča, da operater-dolžnik:

- obvesti svoje končne uporabnike pisno po pošti in 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 zagotavljanje informacij v zvezi z informacijami iz prejšnje alineje;
- zagotovi vse potrebne ukrepe za olajšanje prehoda končnih uporabnikov, ki to zahtevajo, k drugim operaterjem.

Operater s pomembno tržno močjo naj po prenehanju zagotavljanja storitev operaterskega dostopa operaterju-dolžniku njegovim končnim uporabnikom zagotovi vsaj opravljanje storitev klica v sili, če je to možno.

VIII.

Preverjanje utemeljenosti ravnanj operaterja s pomembno tržno močjo

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

IX.

Mirovanje pogodbenih obveznosti

Agencija priporoča, da operater s pomembno tržno močjo zaradi varstva končnih uporabnikov pred potekom najmanj 45 dnevnega roka od posredovanja obvestila operaterju-dolžniku in agenciji o nameravanem prenehanju zagotavljanja storitev v skladu s VI. točko tega priporočila operaterju-dolžniku ne preneha zagotavljati storitev operaterskega dostopa.

X.

Izvajanje priporočila

To priporočilo se nanaša le na nesporne in zapadle obveznosti iz pogodb o operaterskem dostopu. V kolikor pride glede izpolnitve teh obveznosti in njihovega plačila do spora, naj se operaterji poslužijo pravnih možnosti v skladu z veljavno zakonodajo.

XI.

Časovna implementacija

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

Št. 0073-23/2013/14
Ljubljana, dne 24. junij 2013

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