

Na podlagi petega odstavka 133. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012) izdaja direktor Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije naslednje

Priporočilo o nadomestilih, ki jih operaterji povrnejo svojim končnim uporabnikom ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev

I. Namen priporočila

Zaradi razširjenosti uporabe javnih komunikacijskih storitev je pomembno, da operaterji v največji možni meri zagotavljajo nemoteno delovanje teh storitev ter z naročniško pogodbo dogovorjeno kakovost delovanja storitev. V primeru nedelovanja ali slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev pa naj končnim uporabnikom povrnejo pravično nadomestilo.

Operater s tem, ko končnemu uporabniku ne zagotavlja javne komunikacijske storitve, za katero imata sklenjeno naročniško razmerje, oziroma mu je ne zagotavlja v dogovorjeni kakovosti, krši svojo pogodbeno dolžnost zagotavljanja javnih komunikacijskih storitev. Zaradi nedelovanja oziroma slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev pripada končnemu uporabniku nadomestilo.

Agencija želi na trgu elektronskih komunikacij vzpostaviti pravične mehanizme za določanje nadomestil v primeru nedelovanja oziroma v primeru zagotavljanja slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev. V okviru navedenega je cilj agencije tudi doseči, da so ta nadomestila višja pri tistih storitvah, katerih nedelovanje oziroma slabša kakovost delovanja v večji meri vpliva na kvaliteto življenja končnega uporabnika oziroma so zanj osrednjega pomena.

Določila tega priporočila v ničemer ne omejujejo končnih uporabnikov pri tem, da poleg nadomestila od operaterjev zahtevajo povrnitev odškodnine po splošnih pravilih obligacijskega prava oziroma skladno z določili splošnih pogojev operaterja.

II. Uporabljeni izrazi

Za potrebe tega priporočila imajo uporabljeni izrazi naslednji pomen:

Nadomestilo je pravično denarno povračilo za čas, ko končni uporabnik zaradi napake javne komunikacijske storitve ne more uporabljati oziroma jo uporablja v slabši kakovosti od dogovorjene in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine.

Napaka je vsako nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve.

Kot *slabša kakovost delovanja storitve* se za namene tega priporočila štejejo predvsem:

- pri storitvah fiksne telefonije: motnje na zvezi (odmev, šum...), prekinitev klica;
- pri storitvah mobilne telefonije: motnje na zvezi (odmev, šum...), prekinitev klica;
- pri storitvah dostopa do interneta: periodični izpad signala, nižja hitrost od dogovorjene, ostale karakteristike kakovosti storitev (zakasnitev - *delay*, trepetanje - *jitter*);

- pri televizijskih storitvah (IP televizija, kabelska televizija, satelitska televizija): izpad signala, zamik ali izpad zvoka oziroma slike, kockasta slika oziroma druge napake pri dekodiranju slike.

Fiksna telefonija je PSTN, ISDN in IP telefonija.

Televizijska storitev vključuje IP televizijo, kabelsko televizijo, satelitsko televizijo in MMDS, ne vključuje pa storitev prizemne televizije.

Storitve mobilne telefonije poleg ostalih storitev vključujejo tudi prenos tekstovnih in večpredstavnostnih sporočil.

Storitve dostopa do interneta vključujejo prenos podatkov ne glede na način prenosa (fiksni internet, mobilni internet...).

Ostali izrazi imajo enak pomen kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, v nadaljnjem besedilu: ZEKom-1), če iz besedila priporočila ne izhaja kaj drugega, oziroma so definirani v priporočilu samem.

III.

Uporaba priporočila

Priporočilo se nanaša na vse operaterje, ki zagotavljajo storitve fiksne telefonije, storitve mobilne telefonije, storitve dostopa do interneta in storitve televizije.

IV.

Postopek prijave napake

Operaterji naj v svojih splošnih pogojih, priporočljivo je pa, da tudi na spletnih straneh in na prodajnih mestih, podrobno in jasno navedejo način in obliko prijave napak v primeru nedelovanja oziroma slabšega delovanja vseh javnih komunikacijskih storitev, ki jih zagotavljajo.

Opis načina in oblike prijave napak naj obsega najmanj:

- telefonsko številko ter elektronski naslov operaterja za prijavo napak,
- navedbo, da lahko končni uporabnik napako oziroma nedelovanje ali slabše delovanje storitve prijavi 24 ur na dan in 7 dni v tednu in
- okvirni čas odziva na prijavljeno napako.

V.

Splošna pravila v zvezi z povrnitvijo nadomestil

Končni uporabnik je upravičen do nadomestila zaradi nedelovanja ali slabše kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev za čas, ko storitev iz razlogov na strani operaterja ne deluje oziroma deluje s slabšo kakovostjo in pod pogojem, da je bila napaka ustrezno prijavljena pri operaterju.

Primeri, ko podlaga za nadomestilo po tem priporočilu ni podana:

- če je napaka posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih operater ne more preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti,
- če je vzrok za napako v hišni komunikacijski napeljavi končnega uporabnika,

- če je končni uporabnik storitve ne more uporabljati oziroma jo uporablja v slabši kakovosti zaradi napak v terminalski opremi (telefonski aparat, namizni in prenosni računalnik, modem, Setup box), razen v primeru kadar je terminalska oprema nujna za uporabo storitev in jo je končnemu uporabniku priskrbel operater.

Operater naj v dogovoru s končnim uporabnikom določi način izplačila nadomestila, pri čemer agencija priporoča enega od naslednjih načinov:

- dobropis na naslednjem mesečnem računu,
- popust na naročnino (v primeru, ko se končni uporabnik in operater strinjata, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v naročniški pogodbi) oziroma
- nakazilo zneska na transakcijski račun končnega uporabnika (zlasti v primeru prenehanja naročniškega razmerja).

VI. Višina nadomestila

Ne glede na določbe tega člena, nadomestilo ne more presegati 100% mesečne naročnine.

Če operater ponuja storitve v paketu, se višina nadomestila izračuna od celotne višine mesečne naročnine za paket, razen če operater za posamezne storitve iz paketa zaračunava naročnine ločeno.

a) za storitev fiksne telefonije

Napaka	Čas trajanja napake*	Višina nadomestila
Nedelovanje javnih komunikacijskih storitev	do 1 ure	5% mesečne naročnine
	od 1 do 12 ur	10% mesečne naročnine
	od 12 do 24 ur	20% mesečne naročnine
	več kot 24 ur	50% mesečne naročnine
Slabša kakovost delovanja javnih komunikacijskih storitev	ponavljanje napake do 5 dni v obračunskem obdobju	10% mesečne naročnine
	ponavljanje napake od 5 do 10 dni v obračunskem obdobju	20% mesečne naročnine
	ponavljanje napake več kot 10 dni v obračunskem obdobju	50 % mesečne naročnine

--	--	--

** čas trajanja napake po tem, ko končni uporabnik prijavi napako*

b) za storitve mobilne telefonije

Napaka	Čas trajanja napake*	Višina nadomestila
Nedelovanje javnih komunikacijski storitev	do 1 ure	5% mesečne naročnine
	od 1 do 12 ur	10% mesečne naročnine
	od 12 do 24 ur	20% mesečne naročnine
	več kot 24 ur	50 % mesečne naročnine
Slabša kakovost delovanja javnih komunikacijskih storitev	ponavljanje napake do 5 dni v obračunskem obdobju	10% mesečne naročnine
	ponavljanje napake od 5 do 10 dni v obračunskem obdobju	20% mesečne naročnine
	ponavljanje napake več kot 10 dni v obračunskem obdobju	50% mesečne naročnine

** čas trajanja napake po tem, ko končni uporabnik prijavi napako*

c) za storitve dostopa do interneta

Napaka	Čas trajanja napake**	Višina nadomestila
Nedelovanje javne komunikacijske storitve	do 1 ure	10% mesečne naročnine
	od 1 od 12 ur	20% mesečne naročnine
	od 12 do 24 ur	30% mesečne naročnine
	več kot 24 ur	50 % mesečne naročnine

--	--	--

<i>Napaka</i>	<i>Pogodbeno dogovorjena hitrost</i>	<i>Če dejanska hitrost ne dosega</i>	<i>Čas trajanja napake**</i>	<i>Višina nadomestila</i>
Slabša kakovost delovanja javne komunikacijske storitve	do vključno 2 MB	50% dogovorjene hitrosti	ponavljanje napake do 3 dni v obračunskem obdobju	15% mesečne naročnine
			ponavljanje napake od 3 do 10 dni v obračunskem obdobju	30% mesečne naročnine
			ponavljanje napake več kot 10 dni v obračunskem obdobju	50% mesečne naročnine
		80% dogovorjene hitrosti	ponavljanje napake do 3 dni v obračunskem obdobju	10% mesečne naročnine
			ponavljanje napake od 3 do 10 dni v obračunskem obdobju	20% mesečne naročnine
			ponavljanje napake več kot 10 dni v obračunskem obdobju	30% mesečne naročnine
	nad 2 MB	30% dogovorjene hitrosti	ponavljanje napake do 3 dni v obračunskem obdobju	15% mesečne naročnine
			ponavljanje napake od 3	30% mesečne naročnine

			do 10 dni v obračunskem obdobju	
			ponavljanje napake več kot 10 dni v obračunskem obdobju	45% mesečne naročnine
		50% dogovorjene hitrosti	ponavljanje napake do 3 dni v obračunskem obdobju	10% mesečne naročnine
			ponavljanje napake od 3 do 10 dni v obračunskem obdobju	20% mesečne naročnine
			ponavljanje napake več kot 10 dni v obračunskem obdobju	30% mesečne naročnine
		80% dogovorjene hitrosti	ponavljanje napake do 3 dni v obračunskem obdobju	5% mesečne naročnine
			ponavljanje napake od 3 do 10 dni v obračunskem obdobju	10% mesečne naročnine
			ponavljanje napake več kot 10 dni v obračunskem obdobju	15% mesečne naročnine

**** čas trajanja napake od dejanskega nedelovanja oziroma slabšega zagotavljanja kakovosti storitev**

d) za storitev televizije

Napaka	Čas trajanja napake***	Višina nadomestila
Nedelovanje javne komunikacijske storitve	do 1 ure	5% mesečne naročnine
	od 1 do 12 ur	10% mesečne naročnine
	od 12 do 48 ur	20% mesečne naročnine
	več kot 48 ur	50 % mesečne naročnine
Slabša kakovost delovanja javne komunikacijske storitve	ponavljanje napake do 5 dni v obračunskem obdobju	20% mesečne naročnine
	ponavljanje napake od 5 do 10 dni v obračunskem obdobju	30% mesečne naročnine
	ponavljanje napake več kot 10 dni v obračunskem obdobju	50% mesečne naročnine

*** čas trajanja napake po tem, ko končni uporabnik prijavi napako

VII. Spremljanje izvajanja priporočila

Operaterji naj v največji meri sodelujejo z agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. Navedeno vključuje zagotavljanje pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila redno na lastno iniciativo in vedno, kadar Agencija to zahteva.

Agencija lahko nadzira izvajanje tega priporočila z zahtevami po posredovanju informacij skladno z določili 201. člena ZEKom-1.

VIII. Obveščanje uporabnikov, da operater ravna v skladu s priporočilom

Operaterji naj se pri prodaji svojih storitev sklicujejo na to priporočilo in naj končnim uporabnikom na svojih spletnih straneh z ustrezno povezavo zagotovijo dostop do polnega besedila tega priporočila oziroma naj ga objavijo na svojih spletnih straneh.

IX. Časovna implementacija

To priporočilo prične veljati naslednji dan po objavi na spletnih straneh Agencije.

Franc Dolenc
Direktor