

PREDLOG

Na podlagi prvega odstavka 123. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012), izdaja direktor agencije:

Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve

1. člen (vsebina akta)

(1) Ta splošni akt določa kakovost univerzalne storitve, parametre kakovosti, njihove mejne vrednosti in metod merjenja obravnavanih parametrov.

(2) Ta splošni akt določa tudi vsebino, obliko, način in pogostost objave podatkov o kakovosti univerzalne storitve.

2. člen (pomen izrazov)

(1) Pojmi uporabljeni v tem splošnem aktu imajo naslednji pomen:

1. Agencija je neodvisen regulativni organ, katere pristojnosti, organizacijo in delovanje določa Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012; v nadaljnjem besedilu: zakon).

2. Čas vzpostavljanja komunikacije je čas, merjen v sekundah na eno decimalno natančno, ki preteče od trenutka, ko je javno komunikacijsko omrežje prejelo vse potrebne informacije za vzpostavitev govorne komunikacije, pa do trenutka, ko kličoči prejme znak za zasedeno, zvonjenje ali signal javljanja.

3. Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic je odstotek delujočih javnih telefonskih govorilnic glede na celotno število vseh javnih telefonskih govorilnic.

4. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu je razmerje v odstotkih med telefonskimi računi, na katere so se naročniki pritožili in vsemi izdanimi računi v času od 1.1. do 31.12.

5. Delež neuspešnih klicev je razmerje v odstotkih med neuspešnimi klici in vsemi poizkusi vzpostavitve klica v času od 1.1. do 31.12.

6. Dostopovni vod je žična ali brezžična povezava od omrežne priključne točke na fiksni lokaciji do prvega dostopovnega vozlišča ali oddaljenega koncentratorja, ki omogoča povezavo z jedrnim omrežjem.

7. Neuspeli klic je poskus klica na veljavno in pravilno izbrano telefonsko številko, kjer se najkasneje po 30 sekundah od trenutka, ko je omrežje prejelo vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, na terminalu kličočega ne oglasi znak za zasedeno, zvonjenje ali signal javljanja.

8. Pogostost okvar na dostopovnem vodu je število prekinitev ali pomembno poslabšanje kakovosti javno dostopnih telefonskih storitev, ki jih je stranka zaznala in pravilno prijavila službi za pomoč in podporo uporabnikom, na posameznem dostopovnem vodu izvajalca univerzalne storitve.

9. Odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikov je čas merjen v sekundah, ki preteče od trenutka, ko je vzpostavljena povezava z omrežjem, do trenutka, ko se služba odzove na klic in nudi

storitev. Pri merjenju časa odziva so izključene storitve, ki se zagotavljajo avtomatsko (npr. avtomatski odzivnik).

10. Odzivni čas do storitev univerzalne imeniške službe je čas merjen v sekundah, ki preteče od trenutka, ko je vzpostavljena povezava z omrežjem, do trenutka, ko se oglasi in nudi storitve imeniška služba ali primerljiv glasovno aktivirani sistem.

11. Rok odprave okvar je čas, merjen v urah, ki preteče od sprejetja veljavne prijave okvare pri službi za pomoč in podporo uporabnikov, do odstranitve okvare ali motnje ter povrnitve v prejšnje stanje.

12. Dobavni čas za osnovni priključek je čas v dnevih, ki preteče od tedaj, ko operater prejme uporabnikovo veljavno zahtevo za priključitev na javno komunikacijsko omrežje, oziroma, če je bila pogodba o sklenitvi naročniškega razmerja uporabniku izročena v podpis v največ osmih dneh od operaterjevega prejema zahteve, do trenutka, ko je priključitev uspešno izvedena in ima uporabnik dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji. Zahteva za priključitev je lahko dana ustno, pisno ali v drugi sprejemljivi obliki.

13. Prijava napak ali okvar je upravičena prijava prekinitve ali poslabšanja kakovosti storitve zaradi napake ali okvare v javnem komunikacijskem omrežju izvajalca univerzalne storitve ali kateremkoli od medomrežno povezanih javnih komunikacijskih omrežij. Pri tem se ne upoštevajo napake, ki so posledica okvare ali nedelovanje kakršnekoli opreme na uporabniški strani omrežne priključne točke.

14. Univerzalna storitev je najmanjši nabor storitev določene kakovosti, ki je dostopen vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni ne glede na njihovo geografsko lego.

15. Univerzalna imeniška služba je služba, ki v javnem imeniku zagotavlja podatke od 1. do 4. točke prvega odstavka 148. člena zakona o vseh naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev, ki v skladu z 150. členom zakona predhodno soglašajo z njihovo objavo v javnem imeniku.

(2) Ostali pojmi uporabljeni v tem splošnem aktu imajo enak pomen, kot je določen v zakonu.

II. Izvajanje univerzalne storitve

3. člen

(javno komunikacijsko omrežje in javno dostopne telefonske storitve)

(1) Izvajalec univerzalne storitve mora na razumno zahtevo fizične ali pravne osebe zagotoviti priključitev v javno komunikacijsko omrežje in dostop do javnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji. Priključitev je lahko izvedena z žičnimi ali brezžičnimi tehnologijami. Najmanjši nabor storitev, ki ga mora izvajalec univerzalne storitve zagotavljati 24 ur na dan in sedem dni v tednu vključuje:

- govorne komunikacije;
- faksimilne komunikacije;
- podatkovne komunikacije s podatkovno hitrostjo, ki je v skladu s splošnim aktom agencije, izdanim na podlagi drugega odstavka 115. člena zakona;
- brezplačno zagotavljanje klica v sili na enotno evropsko telefonsko številko 112, številko policije 113, enotno telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000 in vse druge številke, ki so kot take določene v načrtu oštevilčenja.

(2) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka lahko izvajalec univerzalne storitve omeji ali prekine izvajanje storitev iz prejšnjega odstavka na način, pod pogoji in v trajanju, kot je določeno v 122. in 141. členu zakona.

(3) Če ima končni uporabnik možnost alternativnega dostopa do storitev iz nabora univerzalne storitve po dostopni ceni na trgu, teh storitev ne more zahtevati od izvajalca univerzalne storitve.

(4) Izvajalec univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena mora zagotavljati službo za pomoč in prijavo napak ali okvar. Služba mora delovati neprekinjeno 24 ur na dan in sedem dni v tednu, in poskrbeti za odpravo napak ali odpravo poslabšanje kakovosti storitev v najkrajšem možnem času. Čas prijav in odprav napak se mora beležiti s pomočjo računalniško podprtega sistema obdelave podatkov (podatkovne baze).

4. člen

(univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba)

(1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalno imeniško službo, mora poskrbeti, da ta deluje nemoteno 24 ur na dan in sedem dni v tednu.

5. člen

(javne telefonske govorilnice)

(1) Izvajalec univerzalne storitve mora zagotavljati javne telefonske govorilnice ali druge dostopovne točke za javno govorno telefonijo. Izvajalec mora poskrbeti, da le-te zagotavljajo najmanj:

- brezplačen dostop do števil za klice v sili in to brez uporabe kakršnihkoli plačilnih sredstev;
- dostop do univerzalne imeniške službe;
- neoviran dostop do vseh nekomercialnih telefonskih števil;
- tonsko izbiranje;
- prikaz stroška klica v realnem času.

(2) V javnih telefonskih govorilnicah morajo biti na voljo vsaj naslednje informacije:

- podatki o operaterju javne govorilnice;
- podatki o cenah klicev oziroma o dostopnosti teh podatkov;
- podatki o številkah za klice v sili;
- navodila, kako ravnati v primeru okvar.

(3) Izvajalec univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena mora zagotavljati aktualnost podatkov iz prejšnjega odstavka.

(4) Izvajalec univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena mora poskrbeti, da javne telefonske govorilnice delujejo nemoteno 24 ur na dan in sedem dni v tednu ter da so okvare javnih telefonskih govorilnic odpravljene v najkrajšem možnem času.

6. člen

(ukrepi za končne uporabnike – invalide)

(1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja ukrepe za končne uporabnike invalide, mora poskrbeti, da se izvajajo trajno, redno in nemoteno. Ukrepe določi vlada v skladu s petim odstavkom 115. člena zakona, omogočajo pa enakovredno uporabo in dostop do storitev, kot ga imajo drugi uporabniki, vključno z enakovrednim dostopom do klica v sili. V kolikor je tehnično to mogoče, jim morajo biti omogočeni klici v sili z uporabo govornih in znakovnih jezikov ter drugih oblik negovorjenih jezikov.

(2) Izvajalec univerzalne storitve mora po razumni ceni zagotoviti možnost nakupa ali najema terminalske opreme, ki končnim uporabnikom invalidom dejansko omogoča enakovredno uporabo in dostop do storitev.

III. Parametri in minimalne ravni kakovosti univerzalne storitve

7. člen (parametri kakovosti)

(1) Izvajalec univerzalne storitve meri in beleži naslednje statistične parametre kakovosti za dobavni čas in kakovost storitev, povezane z izvajanjem univerzalne storitve:

- dobavni čas za osnovni priključek, ki omogoča tudi funkcionalni dostop do interneta;
- delež prijavljenih okvar na dostopovnem vodu ali pomembno poslabšanje javno dostopnih telefonskih storitev;
- čas odprave napak;
- delež neuspelih klicev;
- čas vzpostavljanja zveze;
- odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom ter prijavo napak;
- odzivni čas univerzalne imeniške službe;
- delež delujočih javnih telefonskih govorilnic;
- delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu.

8. člen (metode merjenja parametrov kakovosti storitev)

(1) Izvajalec univerzalne storitve mora pri merjenju in beleženju parametrov kakovosti povezane z izvajanjem univerzalne storitve smiselno uporabljati slovenski standard SIST-V ETSI/EG 201 769-1 in družino standardov SIST-V ETSI/EG 202 057.

9. člen (čas dobave osnovnega priključka z funkcionalnim dostopom do interneta)

(1) Kadar rok za izvedbo osnovnega priključka ni vnaprej dogovorjen, ne sme biti povprečni čas dobave osnovnega priključka in funkcionalnega dostopa do interneta, v katerem je bilo v enem letu uspešno izvedenih 95% priključitev, daljši od 7 koledarskih dni.

(2) Kadar je rok za izvedbo osnovnega priključka vnaprej dogovorjen, mora biti v enem letu v dogovorjenem roku izvedenih vsaj 97% začetnih priključitev.

(3) V odsotnosti izrednih okoliščin, ki morajo biti izkazane z zapisnikom, potrjenim s strani pooblaščenih oseb izvajalca univerzalne storitve, in obrazložene končnemu uporabniku, čas dobave osnovnega priključka in funkcionalnega dostopa do interneta ne sme presegati 30 koledarskih dni.

(4) Čas dobave se meri in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-1.

10. člen
(pogostost napak na dostopovnem vodu)

- (1) Delež napak na dostopovnem vodu ali poslabšanje kakovosti javno dostopnih telefonskih storitev v enem letu ne sme preseči 10 odstotkov vseh vodov na katerih se zagotavlja univerzalna storitev.
- (2) Pogostost napak se šteje in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-1.

11. člen
(čas odprave napak)

- (1) Povprečni rok odprave okvar v enem letu ne sme biti daljši od 24 ur za odpravo 80% napak na dostopovnih vodih in ne daljši od dvanajst ur za odpravo 80% drugih napak na javnem komunikacijskem omrežju izvajalca univerzalne storitve.
- (2) V odsotnosti izrednih okoliščin, ki morajo biti izkazane z zapisnikom, potrjenim s strani pooblaščenih oseb izvajalca univerzalne storitve, in obrazložene končnemu uporabniku, čas za odpravo napak na dostopovnem vodu ne sme znašati več kot 96 ur.
- (3) Čas odprave napak se meri in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-1.

12. člen
(delež neuspešnih klicev)

- (1) Delež neuspešnih klicev znotraj Republike Slovenije v enem letu ne sme preseči 5% vseh klicev, delež neuspešnih mednarodnih klicev tujino v enem letu pa ne sme preseči 8% vseh klicev.
- (2) Delež neuspešnih klicev se šteje in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-2.

13. člen
(čas vzpostavljanja zveze)

- (1) Povprečni čas vzpostavljanja zveze znotraj Republike Slovenije v enem letu ne sme biti daljši od treh sekund, povprečni čas vzpostavljanja zveze s tujino pa ne daljši od petih sekund.
- (2) Čas vzpostavljanja zveze, v katerem je vzpostavljenih 80% zvez v Republiki Sloveniji, v enem letu ne sme biti daljši od petih sekund. Čas vzpostavljanja zveze, v katerem je vzpostavljenih 80% zvez v tujino, pa v enem letu ne sme biti daljši od osmih sekund.
- (3) Čas vzpostavljanja zveze se meri in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-2.

14. člen
(odzivni časi službe za pomoč in podporo uporabnikom)

- (1) Povprečni odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom ter prijavo napak v enem letu ne sme preseči dvanajstih sekund.
- (2) Čas odziva službe za pomoč in podporo uporabnikov v 90 % mora biti manjši od 20 sekund.
- (3) Odzivne čase službe za pomoč in podporo uporabnikom se meri in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-1.

15. člen
(odzivni čas univerzalne imeniške službe)

- (1) Povprečni odzivni čas univerzalne imeniške službe, ki začne z nudenjem storitve v enem letu ne sme preseči dvanajstih sekund.
- (2) Čas odziva univerzalne imeniške službe v 90% mora biti manjši od 20 sekund.
- (3) Odzivni čas univerzalne imeniške službe se meri in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-1.

16. člen
(delež delujočih javnih telefonskih govorilnic)

- (1) Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic v enem letu ne sme biti manjši od 98% vseh javnih telefonskih govorilnic.
- (2) Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic se šteje in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 201 769-1.

17. člen
(delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu)

- (1) Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu v enem letu ne sme biti večji od 0,5%.
- (2) Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnost v telefonskem računu se šteje in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-1.

IV. Podatki o kakovosti univerzalne storitve

18. člen
(vsebina, oblika in način objave podatkov o kakovosti univerzalne storitve)

- (1) Izvajalec univerzalne storitve mora najkasneje do 31. marca za preteklo leto objaviti na svoji spletni strani in dostaviti agenciji podatke o kakovosti univerzalne storitve, po parametrih kakovosti, metodah merjenja in zbiranja podatkov, določenih v tem splošnem aktu.
- (2) Podatki iz prejšnjega odstavka tega člena morajo biti prikazani posebej za vsako geografsko regijo, ki ima svojo medkrajevno predpono, pri čemer morajo biti podatki o deležu neuspešnih klicev in o času vzpostavljanja zvez prikazani tudi ločeno za klice znotraj Republike Slovenije in v tujino.
- (3) Izvajalec univerzalne storitve mora podatke iz prvega odstavka tega člena dostaviti agenciji tudi na njeno zahtevo, in sicer v roku, ki je določen v tej zahtevi. Podatke mora dostaviti na način, kot ga agencija zahteva.
- (4) Agencija na spletni strani vsako leto objavi podatke o kakovosti univerzalne storitve, iz katerih je razvidno letno gibanje podatkov o kakovosti univerzalne storitve.

19. člen
(končni določbi)

- (1) Ta splošni akt začne veljati naslednji dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

(2) Z dnem uveljavitve tega splošnega akta se preneha uporabljati Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 79/07 in 40/10).