

**AGENCIJA ZA POŠTO IN ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE  
REPUBLIKE SLOVENIJE**

Agencija za pošto in elektronske komunikacije  
Republike Slovenije

**Stegne 7, p. p. 418**

**1000 LJUBLJANA**

Prejeto: 22-07-2013	Sig. za: <i>OLH</i>
	Pril.:
Številka zadeve: 0073-4/2013/5	Vred.:
V vrednost:	

Vaš znak: 0073-4/2013  
Ljubljana, 19.7.2013

**Zadeva: Pripombe, predlogi ali dopolnitve k predlogu Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve**

Spoštovani,

družba Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju Telekom Slovenije) podaja pripombe, predloge oziroma dopolnitve k predlogu Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (v nadaljevanju: predlog splošnega akta), katerega osnutek je bil objavljen na spletnih straneh agencije ob pozivu zainteresirani javnosti.

### **1) Splošna pripomba**

Predlog splošnega akta se nanaša na obstoječi nabor oziroma obseg univerzalnih storitev, ki jih zagotavlja Telekom Slovenije. Če bo agencija v bodoče razširila obseg univerzalnih storitev, bo potrebno ponovno pristopiti k obravnavanju vsebine predmetnega akta.

### **2) Pripombe na 4. točko 1. odstavka 2. člena**

Telekom Slovenije predlaga, da se 4. točka 1. odstavka 2. člena spremeni kot sledi:

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

#### Obrazložitev:

Predlog splošnega akta v 7. členu določa, da izvajalec univerzalne storitve meri in beleži (poleg ostalih taksativno naštetih statističnih parametrov kakovosti za dobavni čas in kakovost storitev) tudi delež »utemeljenih« ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu. Tudi 17. člen v zvezi z deležem ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu določa merjenje deleža »utemeljenih« ugovorov. Glede na navedeno je smiselno, da tudi člen, ki določa pomen izrazov, definira delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu v odvisnosti od »utemeljenih« ugovorov, in ne v odvisnosti od »vseh« ugovorov.

### **3) Pripombe na 9. točko 1. odstavka 2. člena**

Telekom Slovenije predlaga, da se 9. točka 1. odstavka 2. člena črta.



Podrejeno in iz previdnosti, da agencija predloga za črtanje ne bo upoštevala, Telekom Slovenije predlaga, da se 9. točka 1. odstavka 2. člena spremeni kot sledi:

»Odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom je čas merjen v sekundah, ki preteče od konca obravnave na avtomatskem odzivniku in/ali IVR izbire pomoči za ustreznost storitev, do trenutka, ko se služba odzove in nudi pomoč.«

## Obrazložitev:

Telekom Slovenije se v celoti sklicuje na obrazložitev, ki se nanaša na pripombe k 14. členu predloga splošnega akta.

### **4) Pripombe na 12. točko 1. odstavka 2. člena**

Telekom Slovenije predlaga, da se 12. točka 1. odstavka 2. člena spremeni kot sledi:

»12. Čas za izvedbo začetne priključitve 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.«

## Obrazložitev:

V predlogu splošnega akta je uporabljeno nekoliko drugačno izrazoslovje kot v Splošnem aktu o kakovosti univerzalne storitve (Ur.l. RS, št. 79/07 in 40/10). Slednji je opredeljeval pojem »čas za izvedbo začetne priključitve«, ki je bil po mnenju Telekoma Slovenije bolj razumljiv in natančen od sedaj predlaganega pojma »dobavni čas za osnovni priključek«. Namreč, priključek na fiksni lokaciji je potrebno zgraditi in nato vključiti, dejansko gre za unikatno rešitev za konkretnega naročnika na točno določeni lokaciji. Zato ne more biti govora o dobavi priključka, saj je ta izraz ustrezen oz. uporaben predvsem če bi šlo za dobavo neke serijsko narejene opreme/proizvoda. **Enaka pripomba velja za vse druge določbe v predlogu splošnega akta, ki vsebujejo pojem »dobavni čas za osnovni priključek«.**

### **5) Pripombe na 13. točko 1. odstavka 2. člena**

Telekom Slovenije predlaga, da se 13. točka 1. odstavka 2. člena spremeni kot sledi:

»13. Prijava okvare je upravičena prijava nedelovanja storitve, ki ni posledica okvare ali nedelovanja kakršnekoli terminalske opreme na uporabniški strani omrežne priključne točke ali spreminjanja nastavitev s strani uporabnika storitev.«

## Obrazložitev:

a)

Dikcija določbe predloga splošnega akta je dvoumna. Telekom Slovenije predlaga, da se pri prijavah okvare oziroma pri merjenju statističnega parametra deleža prijavljenih okvar upoštevajo vse težave, ki imajo za posledico nedelovanje storitve (polni izpad ali moteno delovanje) in niso povzročene na uporabniški strani (t.j. ko okvara ne izvira iz sfere uporabnika oz. ko za okvaro ni podana uporabnikova odgovornost).

b)

Predlog splošnega akta v citirani določbi, ter tudi na drugih mestih, vsebuje besedi »napaka« in/ali »okvara«. Če posamezna določba oziroma splošni akt govori o obeh pojmi, potem se lahko

posamezno določbo ob uporabi jezikovne razlage pravnih norm tolmači tako, kot da med »napako« in »okvaro« obstaja pojmovna razlika, zaradi česar bi bilo treba v splošnem aktu v izogib nejasnostim določb oba pojma jasneje definirati.

**Enaka pripomba velja za vse druge določbe v predlogu splošnega akta, ki vsebujejo pojme »napaka« in/ali »okvara«.** Primeroma: V 1. odstavku 2. člena se v 8. točki definira pojem pogostost okvar na dostopovnem vodu, v 11. točki pojem rok odprave okvar, v 13. točki pa prijava napak ali okvar. V 7. členu se med parametre kakovosti našteva delež prijavljenih okvar na dostopovnem vodu ter čas odprave napak. V 10. členu se definira mejne vrednosti za pogostost oz. delež napak na dostopovnem vodu. V 11. členu (čas odprave napak) pa se definirajo mejne vrednosti za povprečni rok odprave okvar.

Mnenje Telekoma Slovenije je, da sta navedeni besedi sopomenki, zaradi česar ni smiselno uporabljati obeh. Predlagamo, da se v vseh določbah splošnega akta dosledno uporabi pojem »okvara«. Pojem okvare se uporablja tudi v Pravilniku o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili "112".

## **6) Pripombe na 4. odstavek 3. člena**

Telekom Slovenije predlaga, da se 4. odstavek 3. člena spremeni kot sledi:

»(4) Izvajalec univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena mora zagotavljati možnost prijave nedelovanja univerzalnih storitev neprekinjeno 24 ur na dan in sedem dni v tednu, in poskrbeti za ponovno vzpostavitev delovanja teh storitev v najkrajšem možnem času. Čas prijav in ponovne vzpostavitve delovanja se mora beležiti s pomočjo računalniško podprtega sistema obdelave podatkov (podatkovne baze).«

### Obrazložitev:

Za uporabnika je merodajno delovanje univerzalnih storitev, prijava okvar mora biti neprekinjena, odprava teh napak čimprej, časi trajanja okvar od prijave le teh pa morajo biti zabeleženi. Glede na navedeno Telekom Slovenije predlaga nekoliko drugačno dikcijo te določbe.

## **7) Pripombe na 6. člen**

Telekom Slovenije predlaga, da se 6. člen spremeni kot sledi:

»(1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja ukrepe za končne uporabnike invalide, mora poskrbeti, da se izvajajo trajno, redno in nemoteno.«

### Obrazložitev:

Mnenje Telekoma Slovenije je, da vsebina drugega in tretjega stavka prvega odstavka 6. člena predloga splošnega akta ni predmet tega akta, saj naj bi ta obravnaval kakovost storitev. Drugi stavek pa govori o tem, da ukrepe določi vlada, kar pa navsezadnje izhaja že iz 5. točke drugega odstavka 115. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) in torej agencija v tem delu le po nepotrebnem povzema zakonske določbe. Vsebina tretjega stavka prvega odstavka pa govori o načinu dostopa in ne o kakovosti, zato je vsebina tega tretjega stavka lahko zgolj predmet Uredbe o ukrepih za končne uporabnike invalide, ki jo pripravlja vlada oziroma pristojno ministrstvo. Pravzaprav pa je to obveznost za vse operaterje, kar izhaja iz drugega odstavka 134. člena ZEKom-1, ki med drugim določa, da morajo vsi operaterji uporabnikom invalidom omogočiti klice v sili z uporabo govornih in znakovnih jezikov ter drugih oblik negovorjenih jezikov. Prav tako tudi določa, da morajo operaterji oziroma izvajalci zagotavljati tovrstne klice v sili na način in v obsegu, kot je to tehnično mogoče. Zato Telekom Slovenije predlaga črtanje teh dveh stavkov.

Smiselno enaka pripomba velja tudi za drugi odstavek 6. člena, ter Telekom Slovenije predlaga njegovo črtanje.

## **8) Pripombe na 2. alinejo 7. člena**

Telekom Slovenije predlaga, da se 2. alineja 7. člena spremeni kot sledi:

»- delež prijav nedelovanja javno dostopnih telefonskih storitev, ki so posledica okvar na dostopovnem vodu;«

### Obrazložitev:

Prijave se ne glasijo na okvare dostopovnega voda, ampak na nedelovanje telefonije. Šele tekom reševanja prijave okvare se ugotovi, če je to posledica okvare na dostopovnem vodu.

## **9) Pripombe na 6. alinejo 7. člena**

Telekom Slovenije predlaga, da se 6. alineja 7. člena črta.

### Obrazložitev:

Telekom Slovenije se v celoti sklicuje na obrazložitev k 9. točki 1. odstavka 2. člena in k 14. členu predloga splošnega akta.

Dodatno je treba še izpostaviti, da Telekom Slovenije poleg klicev na telefonsko številko za pomoč uporabnikom omogoča prijavo tudi preko drugih komunikacijskih kanalov (spletna prijava 24/7/365; prijava preko elektronske pošte 24/7/365, spletni pogovor 24/7/365, forumi, twitter, facebook, idr.). Na telefonsko številko za pomoč uporabnikom kličejo uporabniki za raznovrstne oblike pomoči, ne samo za univerzalne storitve, teh dveh skupin klicev ni mogoče ločeno obravnavati in ločeno poročati, kar je podrobneje argumentirano k 14. členu predloga splošnega akta.

Podrejeno in iz previdnosti, da agencija predloga za črtanje člena ne bo upoštevala, Telekom Slovenije predlaga, da se 6. alineja 7. člena spremeni kot sledi:

»- odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom;«

### Obrazložitev:

Ker se v 2. členu, ki definira pomen izrazov, v 9. točki 1. odstavka uporablja pojem »odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom«, družba Telekom Slovenije predlaga, da se dosledni pojem uporablja tudi v drugih določbah splošnega akta.

## **10) Pripombe na 1. odstavek 10. člena**

Telekom Slovenije predlaga, da se 1. odstavek 10. člena spremeni kot sledi:

»(1) Delež prijav nedelovanja univerzalnih storitev, ki so posledica okvar na dostopovnem vodu, v enem letu ne sme preseči 15 odstotkov vseh vodov, na katerih se zagotavlja univerzalna storitev.«

### Obrazložitev:

Agencija ni obrazložila, s kakšnim namenom spreminja obveznost izvajalca univerzalne storitve, saj je v Splošnem aktu o kakovosti univerzalne storitve (Ur.l. RS, št. 79/07 in 40/10) določen 15

odstotni delež okvar na vseh vodih, na katerih se zagotavlja univerzalna storitev, v predlogu splošnega akta pa je ta delež 10 odstoten.

Univerzalna storitev se praviloma izvaja na bakrenih paricah. Starost položenih kablov se veča, zato se z leti veča tudi možnost za okvare kablov. Posledično je možno pričakovati povečanje števila okvar, kljub rednemu vzdrževanju. V predlogu splošnega akta je glede na Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (Ur.l. RS, št. 79/07 in 40/10) dodano, da je potrebno upoštevati tudi poslabšanje kakovosti javno dostopnih storitev, kar sicer ni jasno definirano. V dosedanjih poročilih je Telekom Slovenije večinoma upošteval tudi poslabšanja kakovosti, vendar bo po novem potrebno dosledno upoštevati vsa poslabšanja, zato se lahko tudi zaradi tega poveča število okvar.

Dodatno velja še enaka pripomba kot k 2. alineji 7. člena predloga splošnega akta.

## **11) Pripombe na 14. člen**

Telekom Slovenije predlaga, da se 14. člen črta.

Podrejeno in iz previdnosti, da agencija predloga za črtanje člena ne bo upoštevala, Telekom Slovenije predlaga, da se 14. člen spremeni kot sledi:

»(odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom)

(1) Povprečni odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom v enem letu ne sme preseči tristo sekund.

(2) Odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom mora biti v 50% manjši od 30 sekund.

(3) Odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom se meri in beleži v skladu s SIST-V ETSI/EG 202 057-1.«

### Obrazložitev:

a)

Telekom Slovenije predlaga, da se odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom s splošnim aktom ne normira. Odzivni časi se praviloma merijo na sistemu nadzora signalizacije. Ker se storitev službe za pomoč in podporo uporabnikom izvaja s pomočjo odzivnika, odzivnega časa ni možno meriti na ta način. Za izvajanje storitve Telekom Slovenije uporablja kompleksen IVR sistem, ki vodi uporabnika do pravilne prijave in ustrezne pomoči. Že sam postopek prijave skozi sistem do trenutka, ko se operater odzove na klic, traja dlje, kot je v predlogu akta mejni odzivni čas. Na enotni številki za pomoč in podporo uporabnikom se izvaja prijava okvar za veliko število storitev. Veliko teh storitev je bolj kompleksnih, zato tudi pomoč traja dlje časa. Za potrebe poročanja za univerzalno storitev bi morali izločati in posebej spremljati le prijave okvar na teh storitvah, kar bi bilo zamudno in neučinkovito. V primeru večje okvare se drastično poveča število prijav, posledično se tudi poveča čas odziva, saj okvar ni možno vnaprej predvideti, da bi lahko organizirali okrepitev. V takih primerih se takoj, ko je možno, izvede obveščanje javnosti. S temi ukrepi se tudi zmanjša število prijav in posledično skrajša odzivni čas.

V nadaljevanju so posamezni zgornji argumenti obrazloženi podrobneje:

- Agencija ni obrazložila, s kakšnim namenom uvaja to novo obveznost. Zahteva je potemtakem neutemeljena, predpisan čas odziva službe za pomoč in podporo uporabnikom pa je povsem nerealen, neizvedljiv in nesorazmeren ukrep. Takšen odzivni čas, kot ga določa predlog splošnega akta, operaterju, ki zagotavlja univerzalno storitev, nalaga nesorazmerno povečevanje stroškov zagotavljanja storitev službe za pomoč in

podporo uporabnikom. Tudi sicer na statistiko odzivnega časa službe zelo vplivajo vse pogostejše atmosferske motnje, ki povzročajo vse večje število okvar na elektronskih komunikacijskih omrežjih in občutljivih napravah, ob takšnih vremenskih pojavih pa število klicev na službo za pomoč in podporo uporabnikom enormno poraste. Teh vremenskih pojavov in obsega posledic le teh na nedelovanje storitev nikakor ni mogoče predvideti, ter bi se za primer takšnih navalov klicev zaradi nedelovanja storitev od operaterja zahtevalo nesorazmerno zaposlovanje v službi za pomoč in podporo uporabnikom.

- Telekom Slovenije do sedaj ni obravnaval relevantnega števila ugovorov uporabnikov, ki se konkretno nanašajo na odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom. Ravno tako ne beleži sporov končnih uporabnikov pred agencijo, ki bi se nanašali na odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom. V večini primerov se uporabnik, ki ugovarja kakšni drugi odločitvi ali ravnanju Telekoma Slovenije, ter je že iz tega razloga vsesplošno nezadovoljen z izbiro operaterja ter operaterjevimi storitvami, bolj kot ne zgolj površno obregne ob odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom ter (pre)pavšalno izrazi svoje nezadovoljstvo z odzivnim časom in s podporo, ki jo je bil deležen s strani te službe. Takšne dokazno nepodprte in posplošene trditve pa niso zadosten razlog za (pre)normiranje ter za nadzor izvajalca univerzalne storitve tudi glede parametra odzivnega časa službe za pomoč in podporo uporabnikom.
- Odziven čas, kot ga določa predlog splošnega akta, od operaterja, ki poleg zakonsko določenega nabora univerzalnih storitev zagotavlja tudi druge operaterske storitve, terjaja tudi nujno razlikovanje obravnave uporabnikov univerzalne storitve od uporabnikov storitev, ki niso univerzalne. Takšno razlikovanje pa z vidika potrošniškega prava ni dopustno.

Telekom Slovenije ima zagotovljeno enotno službo za pomoč in podporo uporabnikom, ki šele z odzivom na klic vsakega posameznega konkretnega uporabnika ter z obravnavo konkretnega problema tega uporabnika sploh definira, ali gre za uporabnika, ki uporablja univerzalno storitev, ali pa gre za uporabnika, ki uporablja druge storitve.

Vzpostavitev dveh ločenih služb za pomoč in podporo uporabnikom (ena za nabor univerzalnih storitev, druga za ostale storitve) v praksi tudi ni mogoč oziroma ni smotrno iz več razlogov:

- 1) uporabnik včasih sam ne ve, ali gre v njegovem primeru za univerzalne storitve, ali pa za storitve ki ne sodijo v nabor univerzalnih storitev, ter bi zaradi tega naključno klical bodisi eno bodisi drugo službo. Tako bi uporabniki storitev, ki niso univerzalne, nehote obremenjevali službo za pomoč in podporo uporabnikom univerzalnih storitev ter s tem podaljševali odzivni čas te službe;
- 2) uporabnik, ki ve, da nima univerzalne storitve, bi po poskusu klica na službo za pomoč in podporo uporabnikom za storitve, ki niso univerzalne, v primeru čakanja na prostega operaterja poskusil klicati še službo za pomoč in podporo uporabnikom univerzalnih storitev. S tem bi hote obremenjevali službo za pomoč in podporo uporabnikom univerzalnih storitev ter s tem podaljševali odzivni čas te službe;
- 3) družba Telekom Slovenije nudi kompleksen in obsežen nabor storitev, univerzalnih in »ostalnih«. Tako je lahko ena oseba sočasno uporabnik dveh ali celo več storitev (univerzalnih in/ali »ostalnih«), zaradi katerih se obrne na službo za pomoč in podporo uporabnikom. Takega uporabnika je z vidika skrbi za uporabnike neprimerno obravnavati na način, da ga operater preferira glede univerzalnih storitev, glede ostalih pa zanj veljajo daljši odzivni časi službe za pomoč in podporo uporabnikom.

- Če uporabniku univerzalne storitve ne deluje telefonija, bo klic na službo za pomoč in podporo uporabnikom opravil iz druge telefonske številke (mobilne, sosedove, ipd.), zaradi česar tehnično ni mogoče zagotoviti informacijske podpore tako, da bi Telekom Slovenije



avtomatsko zaznal klic uporabnika univerzalne storitev ter da bi mu tako za segment univerzalnih storitev nudil prioriteto podporo.

b)

V kolikor pa agencija vztraja pri tem, da se določba vključi v vsebino splošnega akta, pa je potrebno odzivne čase prilagoditi tako, da bodo ustrezali dejanskemu stanju in ne bodo po nepotrebnem dodatno omejevali in obremenjevali operaterja. Pri tem se Telekom Slovenije sklicuje na vse zgoraj navedeno, ter še dodaja:

- Konkurenca ter povpraševanje potrošnikov sili družbo Telekom Slovenije k temu, da so storitve vse kompleksnejše, obsežnejše in številčnejše, kar vse podaljšuje odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom. Tako Telekom Slovenije tekom preteklih let opaža tendenco konstantnega podaljševanja odzivnega časa službe za pomoč in podporo uporabnikom.
- Podaljševanja odzivnega časa službe za pomoč in podporo uporabnikom je povezano tudi z vedno bolj zahtevnimi in osveščenimi uporabniki.
- Vse pogostejša neurja, nevihte in druge atmosferske motnje povzročajo vse večje število napak in okvar na elektronskih komunikacijskih omrežjih in občutljivih napravah, kot so modemi. Vse več storitev za svoje delovanje potrebuje modeme, nedelovanje interneta povzroči nedelovanje telefonije, ob takšnih vremenskih pojavih pa število klicev na službe za pomoč in podporo uporabnikom enormno poraste, kar vse vpliva na odzivni čas.
- Enotna služba za pomoč in podporo uporabnikom lahko šele z obravnavo konkretnega klica ugotovi, ali gre za napako, ki izhaja dejansko iz sfere operaterja, ali pa izhaja iz sfere uporabnika, odzivi na vse te klice pa podaljšujejo odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom.

Glede na navedeno predlagamo, da se vsebina določbe splošnega akta glasi tako, da povprečni odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom v enem letu ne sme preseči tristo sekund, ter da mora biti odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom v 50% manjši od 30 sekund. Interval merjenja 30 sekund, kot ga predlaga Telekom Slovenije, je pogojen s tem, da je na tak interval nastavljen sistem že sedaj, to nastavitev pa bi Telekom Slovenije rad ohranil zaradi dolgoročnega spremljanja trendov in odstopanj, zaradi zagotavljanja večletne kontinuitete ter celovitosti merjenja in beleženja tega statističnega parametra kakovosti.

c)

Ker se v 2. členu, ki definira pomen izrazov, v 9. točki 1. odstavka uporablja pojem »odzivni čas službe za pomoč in podporo uporabnikom«, družba Telekom Slovenije predlaga, da se dosledni pojem uporablja tudi v drugih določbah splošnega akta, torej tudi v 14. členu.

## **12) Pripombe na 19. člen**

Telekom Slovenije predlaga, da se naslov 19. člena spremeni kot sledi:

»(prehodne in končne določbe)«

Za 1. odstavkom 19. člena se vrine nov odstavek kot sledi:

»(2) Statistični parametri kakovosti za dobavni čas in kakovost storitev, povezani z izvajanjem univerzalne storitve, določeni v tem splošnem aktu, se pričnejo meriti in beležiti s prvim dnevom naslednjega koledarskega leta po začetku veljave tega splošnega akta.«

Obstoječi 2. odstavek 19. člena postane 3. odstavek, ki naj se spremeni kot sledi:

»(3) Z dnem uveljavitve tega splošnega akta se preneha uporabljati Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 79/07 in 40/10), z izjemo določb, ki opredeljujejo parametre kakovosti, povezanimi z izvajanjem univerzalne storitve, ki se prenehajo uporabljati z zadnjim dnem koledarskega leta, v katerem začne veljati ta splošni akt.«

## Obrazložitev:

Predlog splošnega akta v 19. členu določa, da le ta začne veljati naslednji dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije ter da se z dnem uveljavitve tega splošnega akta preneha uporabljati Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (Ur.l. RS, št. 79/07 in 40/10).

17. člen Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve (Ur.l. RS, št. 79/07 in 40/10) ter 18. člen predloga splošnega akta določata, da mora izvajalec univerzalne storitve najkasneje do 31. marca za preteklo leto (torej za obdobje od 1.1. do 31.12.) podati podatke po posameznih parametrih kakovosti. Zaradi zagotavljanja kontinuitete ter celovitosti merjenja in beleženja statističnih parametrov kakovosti na celoletni ravni je tako smiselno, da se parametri kakovosti v skladu s Splošnim aktom o kakovosti univerzalne storitve (Ur.l. RS, št. 79/07 in 40/10) merijo in beležijo do zadnjega dne v letu začetka veljavnosti novega splošnega akta (predvidoma do 31.12.2013); ter da se parametri kakovosti v skladu z novim splošnim aktom merijo in beležijo od prvega dne naslednjega koledarskega leta po začetku veljave novega splošnega akta (predvidoma od 1.1.2014).

Nadalje Telekom Slovenije še pripominja, da je zaradi prilagoditve metode merjenja deleža neuspešnih klicev skladno z novim standardom potrebno prehodno obdobje vsaj 3 mesece. Nov standard definira način za določitev ali je klic neuspešen, kar standard SIST EG 201 769-1 ni definiral. Ker se spremeni način štetja in beleženja neuspešnih klicev, je smiselno, da se nova metoda uporabi za poročilo za leto 2014.

S spoštovanjem

Telekom Slovenije, d. d.  
mag. Rudolf Skobe,  
predsednik uprave

  
**Telekom Slovenije**  
052 d.d.

Poslano:

- naslovníku, priporočeno s povratnico



Bh