



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Na podlagi prvega in drugega odstavka 123. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS 109/12, 110/13 40/14 - ZIN-B, 54/14 - odl. US, 81/15), izdaja direktorica Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

SPLOŠNI AKT o kakovosti univerzalne storitve

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen (vsebina)

Ta splošni akt ureja kakovost univerzalne storitve, parametre kakovosti, njihove mejne vrednosti in metode merjenja parametrov kakovosti ter vsebino, obliko in način objave podatkov o kakovosti univerzalne storitve.

2. člen (izrazi)

(1) Izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS 109/12, 110/13 40/14 - ZIN-B, 54/14 - odl. US, 81/15; v nadaljnjem besedilu: *ZEKom-1*).

(2) Poleg izrazov, uporabljenih v *ZEKom-1*, se v tem splošnem aktu uporabljajo še naslednji izrazi:

- **Čas vzpostavljanja zveze** je čas, merjen v sekundah na eno decimalno natančno, ki preteče od trenutka, ko je javno telefonsko omrežje prejelo vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, pa do trenutka, ko kličoči prejme znak za zasedeno, za zvonjenje ali signal javljanja;
- **Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic** je odstotek delujočih javnih telefonskih govorilnic glede na celotno število vseh delujočih javnih telefonskih govorilnic;
- **Delež ugovorov** zaradi nepravilnosti v telefonskem računu je delež telefonskih računov, na katere so se naročniki pritožili glede na število vseh izdanih računov v določenem časovnem obdobju;
- **Delež neuspešnih klicev** je razmerje v odstotkih med neuspešnimi klici in vsemi poizkusi vzpostavitve zvez v določenem časovnem obdobju;
- **Neuspešni klic** je klic na veljavno številko, ki je bila po znaku za izbiranje pravilno izbrana, kjer se po 30 sekundah od trenutka, ko omrežje prejme vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, na terminalu kličočega ne pojavi znak za zasedeno ali za zvonjenje ali signal javljanja;

- **Pogostost okvar** na priključek je razmerje v odstotkih med veljavnimi prijavami okvar v določenem obdobju in povprečnim številom priključkov v danem omrežju v istem obdobju;
- **Reakcijski čas univerzalne imeniške službe** je čas, ki preteče od trenutka, ko javno telefonsko omrežje prejme vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, do trenutka, ko se oglasi telefonist iz univerzalne imeniške službe ali enakovreden, z glasom aktivirani sistem (prepoznavna govora);
- **Rok odprave okvar** je čas, merjen v urah, ki preteče od sprejetja veljavne prijave okvare pri za to namenjeni službi operaterja, do odstranitve okvare in povrnitve v prejšnje delujoče stanje;
- **Rok za izvedbo začetne priključitve** je čas, ki preteče od tedaj, ko operater prejme uporabnikovo veljavno zahtevo za priključitev na javno telefonsko 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. Zahteva je lahko dana ali ustno ali pisno ali v drugi dogovorjeni obliki;
- **Veljavna prijava okvare** je prijava prekinitve ali poslabšanja kakovosti storitve zaradi okvare v javnem telefonskem omrežju izvajalca univerzalne storitve ali kateremkoli od medomrežno povezanih javnih telefonskih omrežij. Pri tem se ne upoštevajo okvare kakršnekoli opreme na uporabniški strani omrežne priključne točke.

II. IZVAJANJE UNIVERZALNE STORITVE

3. člen

(dostop do storitev iz nabora univerzalnih storitev)

- (1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja eno ali več storitev iz nabora univerzalne storitve po 115. členu ZEKom-1, mora poskrbeti, da je dostop do storitev omogočen 24 ur na dan in sedem dni v tednu.
- (2) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka se sme omejiti ali prekiniti izvajanje storitev iz prejšnjega odstavka na način, pod pogoji in v trajanju, kot je določeno v 83. in 141. členu ZEKom-1.
- (3) Izvajalec univerzalne storitve iz prve, druge in četrte točke drugega odstavka 115. člena ZEKom-1 mora organizirati službo za prijavo okvar, ki mora delovati nepretrgoma 24 ur na dan in sedem dni v tednu. Izvajalci storitve iz preostalih točk drugega odstavka 115. člena ZEKom-a morajo organizirati službo za prijavo okvar, ki mora delovati vsak delovni dan. Te službe morajo poskrbeti za odpravo okvar. Prijave okvar morajo biti zabeležene s pomočjo informacijskega sistema za obdelavo podatkov.

4. člen

(prenosna hitrost funkcionalnega dostopa do interneta)

Prenosna hitrost funkcionalnega dostopa do interneta mora biti v skladu s splošnim aktom agencije, izdanim na podlagi prvega odstavka 124. člena ZEKom-1.

5. člen

(univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba)

- (1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik, mora poskrbeti, da upravičenec dobi tiskano verzijo imenika najkasneje v roku 7 dni od zahteve, razen v primeru izida novega imenika v roku 30 dni.
- (2) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik, mora poskrbeti, da upravičenec dobi verzijo imenika na elektronskem nosilcu najkasneje v roku 7 dni od zahteve.
- (3) Izvajalec univerzalne storitve mora poskrbeti, da je elektronska oblika imenika ves čas dostopna na internetu.
- (4) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalno imeniško službo, mora poskrbeti, da ta deluje nemoteno 24 ur na dan in sedem dni v tednu.

6. člen

(javne telefonske govorilnice)

- (1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja javne telefonske govorilnice, mora poskrbeti, da le-te zagotavljajo vsaj:
 - 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 tekočega plačila.
- (2) V javnih telefonskih govorilnicah morajo biti na voljo vsaj naslednji podatki:
 - 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 sproti poskrbeti za posodobitev podatkov iz prejšnjega odstavka, ki so se spremenili.
- (4) Izvajalec univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena mora poskrbeti, da so okvare javnih telefonskih govorilnic odpravljene v najkrajšem možnem času.

7. člen

(ukrepi za končne uporabnike – invalide)

Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja ukrepe za končne uporabnike – invalide, mora poskrbeti, da se izvajajo trajno, redno in nemoteno.

III. KAKOVOST UNIVERZALNE STORITVE

8. člen

(parametri kakovosti)

(1) Parametri kakovosti, povezani z izvajanjem univerzalne storitve, so:

- rok za izvedbo začetne priključitve,
- razpoložljivost storitve,
- rok odprave okvar,
- delež neuspešnih klicev,
- čas vzpostavljanja zveze,
- povprečna prenosna hitrost prenosa podatkov,
- minimalna hitrost prenosa podatkov,
- maksimalna skupna zakasnitve prenosa podatkov,
- izgube paketov pri prenosu podatkov,
- minimalna mesečna količina prenesenih podatkov k naročniku,
- reakcijski čas univerzalne imeniške službe,
- delež delujočih javnih telefonskih govorilnic,
- delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu.

(2) Izvajalec univerzalne storitve mora poskrbeti, da se parametre kakovosti meri v skladu z definicijami in metodami merjenja iz slovenskih standardov SIST EG 201 769-1, EG 202 057-1, EG 202 057-4 in družine standardov EG 202 057.

9. člen

(rok za izvedbo začetne priključitve)

(1) Kadar rok za izvedbo začetne priključitve ni vnaprej dogovorjen, ne sme biti povprečni čas, v katerem je bilo v enem letu uspešno izvedenih 95% priključitev, daljši od 7 dni.

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

(3) Rok za izvedbo začetne priključitve je največ 30 dni, razen v primeru izrednih okoliščin, ki morajo biti izkazane z zapisnikom, potrjenim s stran pooblaščen osebe izvajalca univerzalne storitve in obrazložene končnemu uporabniku.

10. člen (razpoložljivost storitve)

(1) Razpoložljivost storitve je čas, ko operater zagotavlja storitev. Mesečna razpoložljivost storitve mora biti 95%.

(2) Razpoložljivost se izračuna tako, da se od skupnega časa odšteje čas izpada storitve na naročnika v enem mesecu v odsotnosti izjemnih stanj po 83. členu ZEKom-1. Čas izpada na naročnika se izračuna kot kvocient skupnega izpada storitve za vse naročnike univerzalne storitve deljeno s številom naročnikov ob koncu leta. Izračun se opravi ločeno za funkcionalni dostop do interneta in dostop do javnih telefonskih storitev. V čas, ko storitev ni bila razpoložljiva, se ne šteje čas nerazpoložljivosti storitve zaradi vzrokov na strani naročnika (npr. izpada dobave električne energije na lokaciji naročnika).

11. člen (rok odprave napak ali okvar)

(1) Pri določanju roka odprave napak ali okvar se upošteva vse odpravljene napake in okvare v obdobju enega leta v skladu s slovenskim standardom SIST EG 202 057-1.

(2) Povprečni rok odprave napak ali okvar v enem letu ne sme biti daljši od 48 ur za odpravo 80% okvar na dostopovnem delu omrežja in ne daljši od 12 ur za odpravo 80% drugih napak ali okvar na omrežju izvajalca univerzalne storitve.

(3) Rok odprave napak ali okvar na dostopovnem delu omrežja je največ pet delavnih dni, razen v primeru izrednih okoliščin, ki morajo biti izkazane z zapisnikom, potrjenim s stran pooblaščen osebe izvajalca univerzalne storitve in obrazložene končnemu uporabniku.

12. člen (delež neuspešnih klicev)

(1) Delež neuspešnih klicev se določi na osnovi realnih prometnih podatkov v skladu s slovenskim standardom SIST EG 202 057-2.

(2) Delež neuspešnih klicev znotraj Republike Slovenije v enem letu ne sme preseči 5%, delež neuspešnih klicev v tujino v enem letu pa ne 8%..

13. člen (čas vzpostavljanja zveze)

(1) Čas vzpostavljanja zveze se določi na osnovi realnih prometnih podatkov v skladu s slovenskim

standardom SIST EG 202 057-2.

(2) 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.

(3) Čas vzpostavljanja zveze, v katerem je vzpostavljenih 95% zvez v Republiki Sloveniji, v enem letu ne sme biti daljši od petih sekund. Čas vzpostavljanja zveze, v katerem je vzpostavljenih 95% zvez v tujino, pa v enem letu ne sme biti daljši od osmih sekund.

(4) Vsi časi iz drugega in tretjega odstavka se v primeru vzpostavljanja zvez preko satelita podaljšajo za 1 sekundo.

14. člen

(povprečna hitrost prenosa podatkov)

Operater mora 90% časa dneva izven vršnih ur zagotavljati hitrost dostopa do interneta k naročniku in od naročnika večjo od 80% hitrosti predpisane s Splošnim aktom o določitvi hitrosti primerni za funkcionalen dostop do interneta, na podlagi prvega odstavka 124. člena ZEKom-1.

15. člen

(minimalna hitrost prenosa podatkov)

Minimalna hitrost prenosa podatkov k naročniku in od naročnika mora biti ves čas večja od 20% povprečne hitrosti prenosa iz 14. člena tega splošnega akta.

16. člen

(maksimalna skupna zakasnitev prenosa podatkov)

(1) Skupna zakasnitev prenosa podatkov v primeru prenosa podatkov preko fiksnega ali mobilnega omrežja ne sme biti večja od 100 ms v obe smeri.

(2) V primeru prenosa podatkov preko satelita, je dovoljena zakasnitev 700 ms.

(3) Zakasnitev se meri s pomočjo orodja ping na AKOS Test Net strežnik ali na drug primerljiv verodostojen testni strežnik na internetu.

17. člen

(izgube paketov pri prenosu podatkov)

Maksimalna izguba paketov ne sme biti višja od 5%.

18. člen

(minimalna mesečna količina prenesenih podatkov k naročniku)

- (1) Mesečna količina prenosa podatkov, ki jo mora zagotoviti ponudnik funkcionalnega dostopa do interneta, ne sme biti omejena.
- (2) Izjema je dostop preko satelita, kjer je minimalna mesečna količina podatkov k naročniku najmanj 20 GB.
- (3) Če naročnik prekorači mesečno količino zakupa podatkov, mora imeti možnost dodatnega nakupa podatkov po dostopni ceni.
- (4) Če naročnik prekorači skupno zakupljeno količino podatkov, mu ponudnik lahko do konca obračunskega meseca zniža hitrost prenosa podatkov, vendar ne na manj kot 1 Mbit/s k naročniku in 256 kbit/s od naročnika.

19. člen

(odzivni čas univerzalne imeniške službe)

- (1) Povprečni odzivni čas univerzalne imeniške službe v enem letu ne sme preseči 12 sekund.
- (2) Odstotek klicev, na katere odgovori univerzalna imeniška služba prej kot v 20 sekundah, v enem letu ne sme biti manjši od 80%.
- (3) V času med 22.00 in 6.00 se povprečni odzivni časi iz prvega in drugega odstavka tega člena lahko povečajo za 50%.
- (4) Odzivni čas univerzalne imeniške službe se meri in beleži v skladu s standardom SIST EG 202 057-1.

20. člen

(delež delujočih javnih telefonskih govorilnic)

Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic v enem letu ne sme biti manjši od 98% vseh javnih telefonskih govorilnic.

21. člen

(delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu)

Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu v enem letu ne sme biti večji od 0,5%.

IV. PODATKI O KAKOVOSTI UNIVERZALNE STORITVE

22. člen

(vsebina, oblika, način in pogostost objave podatkov o kakovosti univerzalne storitve)

- (1) Izvajalec univerzalne storitve mora najkasneje do 31. marca za preteklo leto podatke o kakovosti univerzalne storitve, po parametrih kakovosti, določenih v tem splošnem aktu, objaviti na svoji spletni strani in jih posredovati agenciji.
- (2) Izvajalec univerzalne storitve mora podatke iz prvega odstavka tega člena posredovati agenciji tudi na njeno zahtevo, in sicer v roku, ki je določen v zahtevi in na način, kot ga določi agencija.
- (3) Agencija na svoji spletni strani vsako leto objavi podatke o kakovosti univerzalne storitve, iz katerih je razvidno letno gibanje podatkov o kakovosti univerzalne storitve.

V. NADZOR PARAMETROV KAKOVOSTI UNIVERZALNE STORITVE

23. člen

(ugotavljanje preseganja mejnih vrednosti parametrov)

- (1) Če merjeni parameter odstopa od predpisane vrednosti v škodo uporabnika za 20% najmanj tri zaporedne dni ali najmanj pet, ne nujno zaporednih, dni v plačilnem obdobju, je vrednost parametra nezadovoljiva.
- (2) Postopek ugotavljanja ustreznosti, na način iz prvega odstavka tega člena, se uporablja za naslednje parametre:
 - povprečna prenosna hitrost,
 - maksimalna skupna zakasnitev prenosa podatkov,
 - izgube paketov pri prenosu podatkov.
- (3) Ostali parametri kakovosti ne smejo v škodo uporabnikov presegati vrednosti, predpisanih s tem splošnim aktom.
- (4) Agencija lahko ugotavlja vrednosti parametrov na podlagi poročil ponudnikov univerzalne storitve, podatkov, posredovanih s strani naročnikov ali lastnih meritev.

VI. KONČNE DOLOČBE

24. člen

(prenehanje veljavnosti)

Z dnem začetka uporabe tega splošnega akta preneha veljati Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve (Uradni list RS, št. 71/13).

25. člen
(začetek veljavnosti)

Ta splošni akt začne veljati naslednji dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije, uporabljati pa se začne 60 dni od objave.

EVA:

V Ljubljani, dne.....

mag. Tanja Muha
direktorica