



Na podlagi prvega odstavka 132. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-1 (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-B, 54/14 – odločba US, in 81/2015) izdaja v.d. direktorja Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) naslednje

Priporočilo v zvezi z izvajanjem določil Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25.11.2015 glede zagotavljanja storitev dostopa do interneta.

1. Namen priporočila

Namen priporočila, ki povzema bistvene zahteve Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (UL L št. 310 z dne 26. 11. 2015, str. 1; v nadaljevanju: Uredba), je spodbuditi ponudnike storitev dostopa do interneta, da z objavo popolnih, razumljivih, primerljivih in ažurnih informacij o storitvi dostopa do interneta zagotovijo podlago, ki bo omogočala učinkovito zaščito pravic končnih uporabnikov na tem področju.

Ponudniki storitev dostopa do interneta morajo končnim uporabnikom zagotoviti transparentne in enostavno dostopne informacije o storitvah dostopa do interneta ter z njimi povezanih pogojih, ki bodo slednjim omogočile sprejem informiranih odločitev glede obsega, vrste in kakovosti storitev, za katere sklepajo naročniške pogodbe, ter učinkovito uveljavljanje pravic, ki se nanje nanašajo. Dosledno izvajanje priporočila bo poenotilo izvajanje zahtev iz Uredbe in povečalo transparentnost poslovanja ponudnikov storitev dostopa do interneta na trgu ter s tem končnim uporabnikom olajšalo izbiro storitve.

Agencija, ki je v skladu z Uredbo o izvajanju Uredbe (EU) o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta (Uradni list RS, št. 29/16) pristojna za nadzor izvajanja Uredbe, bo po potrebi stopnjevala intenzivnost mehanizmov za doseganje opisanih ciljev. Tako agencija ponudnikom storitev dostopa do interneta sprva priporoča, da uporabijo samoregulativne in koregulativne ukrepe (npr. sklepanje kodeksov ravnanja), s katerimi bodo povečali preglednost in javno objavili informacije, ki so v korist končnim uporabnikom. V primeru, da to priporočilo oziroma morebitni samoregulativni ali koregulativni ukrepi ne bi dosegli zelenih učinkov, bo agencija pogodbeno urejanje in objavo ustreznih in kakovostnih informacij predpisala s splošnim aktom.

2. Uporabljeni izrazi

Izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo naslednji pomen:

1. Ponudnik storitev dostopa do interneta je operater, ki končnim uporabnikom zagotavlja oziroma ponuja storitve dostopa do interneta.
2. Dejanska prenosna hitrost je hitrost, ki jo v nekem trenutku povezanosti z internetom doseže končni uporabnik. Ta je odvisna od različnih dejavnikov (npr. kakovost omrežja ponudnika



storitev dostopa do interneta, njegove politike upravljanja prometa, števila naročnikov, ki si istočasno delijo omrežje, števila uporabnikov, ki do neke spletne strani dostopajo...).

Preostali izrazi, uporabljeni v tem priporočilu, imajo enak pomen, kot je določen v Uredbi in ZEKom-1, če iz besedila tega priporočila ne izhaja drugače.

3. Uporaba priporočila

Priporočilo je namenjeno vsem ponudnikom, ki storitev dostopa do interneta ponujajo v fiksni in mobilni omrežji. V delih, kjer se priporočilo nanaša zgolj na fiksne oziroma mobilne ponudnike storitev dostopa do interneta, je to posebej navedeno. Agencija bo spremljala spoštovanje priporočila in o tem objavljala podatke na spletnih straneh agencije (www.akos-rs.si).

4. Preglednost in objava informacij

Agencija ponudnikom storitev dostopa do interneta priporoča, da na svojih javno dostopnih spletnih straneh na vidnem in enostavno dostopnem mestu objavijo pregledne, celovite, razumljive, primerljive, točne, ustrezne, terminološko konsistentne in posodobljene informacije (naštete v nadaljevanju) o storitvah dostopa do interneta ter o morebitnih omejitvah pri njihovi uporabi.

5. Sporočanje hitrosti prenosa podatkov v fiksni in mobilni omrežji

Ponudniki storitev dostopa do interneta v fiksni omrežji naj v naročniških pogodbah navedejo podatke o spodnjih hitrostih:

- maksimalno hitrost (teoretično najvišjo hitrost prenosa podatkov, ki je naročniku dejansko dosegljiva vsaj enkrat dnevno),
- običajno razpoložljivo hitrost skupaj z navedenim razmerjem do maksimalne hitrosti (hitrost dostopa do interneta, ki jo naročnik lahko pričakuje večino časa v dnevu; agencija priporoča, da je to 90% časa dneva izven vršnih ur in da znaša vsaj 80% maksimalne hitrosti),
- minimalno hitrost (najnižja dejanska hitrost storitve dostopa do interneta, razen v primeru izpada omrežja ali napake na njem),
- oglaševano hitrost (tista, ki se uporablja pri oglaševanju storitev, pri čemer naj bo ta čim bolj primerljiva z dejansko maksimalno hitrostjo).

Podatek o običajno razpoložljivi hitrosti naj bo naročnikom dostopen tudi na mesečnih računih in na uporabniških portalih.

Ponudniki storitev dostopa do interneta naj v naročniških pogodbah določijo in na spletnih straneh na vidnem in enostavno dostopnem mestu jasen in razumljiv način objavijo tudi definicije zgoraj navedenih vsebin, vključno z razlago, kako bi lahko bistvena odstopanja od zgoraj naštetih hitrosti prenosa podatkov vplivala na pravice končnih uporabnikov v zvezi s storitvami dostopa do interneta.



Na enak način morajo opredeliti tudi časovno obdobje v dnevu, ko je omrežje statistično bolj obremenjeno (čas vršnih ur).

Operaterji mobilnega omrežja naj pri storitvah dostopa do interneta ocenijo in pojasnijo možno maksimalno (realno dosegljivo) in oglaševano hitrost, ki jo lahko končni uporabnik doseže na določenem ozemlju Republike Slovenije ob upoštevanju omejitev, ki jo ima mobilna tehnologija. Vsi koristni podatki, ki jih je možno pridobiti na podlagi statistike in drugih metod, naj bodo prikazani na končnemu uporabniku razumljiv način, po možnosti s pomočjo zemljevida.

6. Minimalni nabor informacij v zvezi s storitvijo

Nadalje naj ponudniki storitev dostopa do interneta končnim uporabnikom pojasnijo, kako lahko omejitve količin podatkov in drugi parametri kakovosti storitev, vplivajo na uporabo storitev dostopa do interneta, zlasti na uporabo različnih vrst internetnih vsebin, aplikacij oz. storitev (npr. prenašanje videa v različnih kakovostih, prenašanje glasbe, brskanje po internetu, igranje spletnih iger itd.).

V pogodbi ali splošnih pogojih naj podajo tudi jasno in razumljivo razlago tega, kako bi storitve, ki niso storitve dostopa do interneta (ti. specializirane storitve), na katere je naročen končni uporabnik, utegnile vplivati na hitrost storitve dostopa do interneta. Posebno pozornost naj pri tem namenijo vplivu IP TV-ja, ki naj se predstavi tudi primeroma (npr. koliko pasovne širine odvzamejo SD TV, HD TV,...).

V primeru, da se ponudnik storitev dostopa do interneta poslužuje politike upravljanja prometa, naj na svoji spletni strani na enako pregleden, razumljiv in enostavno dostopen način objavi tudi informacije o morebitnem vplivu upravljanja prometa na kakovost in dostopnost storitev dostopa do interneta, na zasebnost končnih uporabnikov in varstvo osebnih podatkov (npr. na katere tipe aplikacij, storitev in protokolov upravljanje vpliva).

7. Postopek v primeru razhajanja med dejanskimi in pogodbenimi parametri kakovosti storitev

Končnemu uporabniku morajo ponudniki storitev dostopa do interneta jasno in razumljivo razložiti pravna sredstva, ki jih ima na voljo, če meni, da dejanska hitrost prenosa podatkov ne ustreza v naročniški pogodbi določeni običajno razpoložljivi hitrosti. Ob ugotovljenem razhajanju za 20% ali več naj ima končni uporabnik možnost brezplačnega odstopa od pogodbe oz. naj bo upravičen do brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov.

Ponudniki storitev dostopa do interneta morajo vzpostaviti preproste in učinkovite postopke za obravnavanje pritožb končnih uporabnikov v zvezi s hitrostjo in drugimi parametri kakovosti storitev dostopa do interneta ter v splošnih pogojih v zvezi s tem transparentno objaviti pregledne informacije.



Agencija ponudnikom storitev dostopa do interneta priporoča, da končnim uporabnikom na svoji spletni strani na vidnem mestu zagotovijo brezplačno orodje in navodila za čim bolj enostavno merjenje dejanske hitrosti prenosa podatkov na njihovih priključkih.

Če končni uporabnik po zgornji metodi ugotovi razhajanja, agencija priporoča, da mu ponudnik storitev dostopa do interneta na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju izvede brezplačno meritev hitrosti prenosa podatkov na njegovem priključku. Stroške vsake nadaljnje neutemeljene zahteve za opravljanje meritev v istem obračunskem obdobju lahko ponudnik storitev dostopa do interneta končnemu uporabniku zaračuna.

Agencija bo preverjanja - meritve hitrosti opravljala vsaj med CPE končnega uporabnika in slovenskim stičiščem SIX, zato ponudnikom storitev dostopa do interneta priporoča, da temu ustrezno tudi v naročniških pogodbah opredelijo hitrosti.

8. Obveščanje končnih uporabnikov glede vsebine sprememb oziroma priporočila in druga načelna priporočila in informacije

Ponudniki storitev dostopa do interneta naj končnim uporabnikom zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila z njegovo objavo na vidnem mestu na svojih spletnih straneh in v vseh poslovalnicah.

Ponudniki storitev dostopa do interneta naj v največji meri sodelujejo z Agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. Navedeno vključuje zagotavljanje pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila na redno lastno iniciativo in vedno, kadar agencija to zahteva skladno z določili 201. člena ZEKom-1.

9. Časovna implementacija priporočila

Priporočilo začne veljati naslednji dan po objavi na spletnih straneh agencije.

Ponudniki storitev dostopa do interneta naj storijo vse, kar je v njihovi moči, da v priporočilu navedene ukrepe začnejo izvajati v roku enega meseca od izdaje priporočila.

V. d. direktorja:
Tanja Muha