

Na podlagi drugega odstavka 133. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-B, 54/2014 – odločba US, 81/2015 in 40/2017; v nadaljevanju ZEKom-1) Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) izdaja naslednji

SPLOŠNI AKT

o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Ta splošni akt natančneje določa:

- i. metodologijo merjenja hitrosti in parametre kakovosti prenosa podatkov pri storitvah dostopa do interneta,
- ii. pravila, ki zagotavljajo enako in nediskriminatorno obravnavo internetnega prometa ter transparentnost ponudnikov pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta v razmerju do končnih uporabnikov glede obsega, omejitev, vrste in kakovosti storitev, za katere sklepajo pogodbe ter s tem povezane pravice.

II. POMEN IZRAZOV

2. člen

Izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo naslednji pomen:

- i. Ponudnik storitev dostopa do interneta je operater, ki končnim uporabnikom zagotavlja oziroma ponuja storitev dostopa do interneta (v nadaljevanju: ponudnik).
- ii. Merilni sistem AKOS Test Net je sistem, ki omogoča vsem slovenskim uporabnikom interneta enakovreden dostop ter izvajanje verodostojnih meritev zmogljivosti, kakovosti in transparentnosti internetne povezave.
- iii. Minimalna hitrost je hitrost povezave, ki mora biti ob izključenih specializiranih storitvah vedno na voljo uporabniku, razen v primerih, kot jih predvideva 141. člen ZEKom-1. Minimalna hitrost na DSL in kabelskih povezavah (DOCSIS 2.0 ali nižje) mora znašati vsaj 50 % maksimalne hitrosti, na optičnih in kabelskih povezavah (DOCSIS 3.0 in višje) pa vsaj 70 % maksimalne hitrosti.
- iv. Maksimalna hitrost je najvišja hitrost povezave, ki jo omogoča dani priključek in je uporabniku na razpolago vsaj enkrat dnevno.
- v. Običajno razpoložljiva hitrost je hitrost, ki jo uporabnik dosega in jo lahko koristi večino časa pri uporabi storitev dostopa do interneta. Običajno razpoložljiva hitrost mora biti dosegljiva 90 % časa dneva izven vršnih ur in znaša vsaj 80 % maksimalne hitrosti povezave.
- vi. Dejanska hitrost je hitrost storitve dostopa do interneta, ki je v nekem trenutku razpoložljiva in jo izmeri končni uporabnik, pooblaščen oseba ponudnika ali pooblaščen oseba agencije na merilnem sistemu AKOS Test Net.
- vii. Oglaševana hitrost je hitrost, ki jo ponudnik navaja v ponudbi svojih storitev in jo prek oglaševanja ponuja nedoločenemu krogu uporabnikov.

- viii. Specializirane storitve so elektronske komunikacijske storitve, ki niso del storitev dostopa do interneta in so optimizirane za specifično vsebino, aplikacijo ali storitev oziroma njihovo kombinacijo, kjer je optimizacija nujno potrebna, da se zagotovi ustrezna raven kakovosti storitve ali/in zaupnosti, celovitosti ter razpoložljivosti zaradi same narave storitve ali aplikacije.
- ix. Terminalska oprema je komunikacijska oprema, kot opredeljena v Direktivi Komisije 2008/63/ES z dne 20. 6. 2008 o konkurenci na trgih za telekomunikacijsko terminalsko opremo.
- x. Vršna ura je čas statistično največje obremenitve fiksnega omrežja in traja največ 10 % časa v določenem neprekinjenem obdobju dneva.
- xi. Uredba je Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. 11. 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.

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

III. SPLOŠNA DOLOČILA

3. člen

Končni uporabniki imajo prek storitev dostopa do interneta pravico do informacij in vsebin ter njihovega razširjanja, do uporabe in zagotavljanja aplikacij in storitev ter do uporabe uporabniške terminalske opreme po lastni izbiri, ne glede na svojo lokacijo ali lokacijo ponudnika oziroma izvor ali cilj informacije, vsebine, aplikacije ali storitve.

4. člen

Ponudniki morajo pri zagotavljanju storitve dostopa do interneta enakovredne vrste prometa obravnavati enako, brez omejevanja, zadrževanja ali upočasnjevanja, neodvisno od pošiljatelja ali prejemnika, vsebine do katere se dostopa ali ki se razširja, uporabljene aplikacije, storitve ter terminalske opreme.

5. člen

- (1) Ponudniki lahko izvajajo ukrepe za razumno upravljanje prometa. Da bi se takšni ukrepi šteli za razumne, morajo biti pregledni, nediskriminatorni in sorazmerni ter ne smejo temeljiti na poslovnih razlogih, temveč na objektivno različnih zahtevah glede tehnične kakovosti storitev za posamezno vrsto prometa.
- (2) Takšni ukrepi se uporabljajo izključno z namenom učinkovitejše izrabe omrežnih virov in optimizacije splošne kakovosti prenosa, pri čemer se mora enakovredne vrste prometa obravnavati enako. Upravljanje prometa ne sme vključevati beleženja, spremljanja in analiziranja vsebine komunikacije, kot se tudi ne sme izvajati dlje, kot je potrebno za namene nemotene uporabe storitev.

6. člen

Ponudnik ne sme vplivati na promet, ki poteka med merilnim sistemom AKOS Test Net in uporabniško terminalske napravo.

IV. PREGLEDNOST IN PRAVICE KONČNIH UPORABNIKOV

7. člen

- (1) Ponudniki morajo na svojih spletnih straneh na vidnem in enostavno dostopnem mestu objaviti pregledne, celovite, razumljive, primerljive, točne, ustrezne, terminološko konsistentne in posodobljene informacije o storitvah dostopa do interneta ter morebitne omejitve pri uporabi le-teh, vključno z ukrepi, ki se nanašajo na zagotavljanje varnosti in celovitosti omrežja ter storitev in kakorkoli vplivajo na uporabniško izkušnjo.

Informacije morajo najmanj vključevati:

- i. Uporabljene definicije.
 - ii. Oglaševano hitrost v prihajajoči in odhajajoči smeri glede na tehnologijo dostopa.
 - iii. Morebitne omejitve glede:
 - a. količine prenosa podatkov znotraj paketa,
 - b. uporabe uporabniške terminalske opreme,
 - c. sočasne uporabe specializiranih storitev (v kolikor te obstajajo, morajo ponudniki v pogodbi jasno navesti, kakšno hitrost lahko uporabnik pričakuje v primeru posamezne rabe naročenih storitev),
 - d. kakovosti in delovanja storitve.
 - iv. Čas in razpon glavne vršne ure.
 - v. Spletno povezavo na merilni sistem AKOS Test Net ali drug verodostojen merilni strežnik.
 - vi. Vpliv upravljanja prometa z namenom izogibanja obremenitvam ali preobremenitvi omrežne povezave na kakovost storitve.
 - vii. Vpliv upravljanja prometa z namenom zagotavljanja varnosti in celovitosti omrežja na dostopnost, uporabo in kakovost storitev in aplikacij, ki jih lahko uporablja ali želi dostopati do njih končni uporabnik.
 - viii. Zemljevid pokrivanja Republike Slovenije z radijskim signalom mobilnega omrežja glede na tehnologijo, uporabljen spekter in pričakovano zmogljivost (tj. običajno razpoložljive pritočne in odtočne hitrosti).
 - ix. Potencialna varnostna tveganja, ki izhajajo iz uporabe storitev dostopa do interneta in uporabe terminalske opreme brez potrebne zaščite ali pri uporabi posebnih funkcij in načinu dostopa do interneta.
 - x. Pravne in druge možnosti, ki so uporabniku na razpolago v primeru ugotovljenih razhajanj med dejansko zagotovljenimi in pogodbeno dogovorjenimi storitvami.
- (2) V primeru, da ponudnik stalno omejuje dostop do in uporabo določenih storitev ali aplikacij zaradi namena zagotavljanja varnosti in celovitosti omrežij in storitev ali zaradi drugih namenov, mora imeti na enotnem vidnem in enostavno dostopnem mestu objavljene najmanj naslednje informacije:
- a. Opis tveganja s povezavo do priporočila, ki priporoča določene ukrepe (CSIRT, interna ocena tveganja, mednarodni standard, dobra praksa,..);
 - b. Tip omrežja in tip uporabnikov na katere se omejitve nanaša;
 - c. Tehnični opis ukrepa in posledice ukrepa;

- d. Začetek uvedbe ukrepa;
- e. Alternativni načini dostopa do storitev ali aplikacij za uporabnika;
- f. Možnost sprostitev omejitve na zahtevo uporabnika.

V. STORITEV DOSTOPA DO INTERNETA IN POGODBENA DOLOČILA

8. člen

Ponudniki morajo v naročniški pogodbi, ki se nanaša na izvajanje storitve dostopa do interneta, navesti tudi naslednje:

- i. Maksimalno, običajno razpoložljivo ter minimalno zagotovljeno pritočno in odtočno hitrost, ki jo bo ponudnik lahko zagotavljal na konkretnem (uporabnikovem) fiksnem priključku, vključno preko brezžičnih širokopasovnih tehnologij.
- ii. Jasno opredeljen vpliv določenih dejavnikov na storitev dostopa do interneta:
 - a. maksimalne količine prenosa podatkov znotraj paketa v okviru pogodbene hitrosti;
 - b. uporabe določene terminalske opreme;
 - c. uporabe specializiranih storitev glede na zmogljivost priključka in število ter kakovost naročenih storitev (npr. IPTV in VoD). Uporabnik mora biti eksplicitno seznanjen s hitrostjo dostopa do interneta, ki mu bo na razpolago ob sočasni uporabi vseh naročenih storitev.
- iii. Jasno in razumljivo razlago pravnih sredstev, ki jih ima naročnik na razpolago v primeru morebitnega stalnega ali redno se ponavljajočega razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti in drugih parametrov kakovosti storitev, zmogljivostjo in navedenim v prejšnjih točkah.

9. člen

Podatek o hitrostih internetne povezave mora biti naročnikom dostopen tudi na mesečnih računih, uporabniškem portalu ali sporočen vsakemu naročniku na drug primeren in transparenten način, ki naročniku omogoča, da se v vsakem obračunskem obdobju seznanijo s podatkom o stanju na njegovem priključku glede na naročene storitve.

VI. PRAVICE UPORABNIKOV GLEDE POGODBENIH HITROSTI

10. člen

- (1) Ponudnik mora pred podpisom pogodbe o zagotavljanju storitev dostopa do interneta z dovolj veliko natančnostjo oceniti oziroma po potrebi izmeriti maksimalno, običajno razpoložljivo in minimalno hitrost ter kakovost povezave, ki jo lahko zagotavlja na uporabniškem fiksnem priključku, vključno preko brezžičnih širokopasovnih tehnologij. Hkrati mora ponudnik uporabnikom slednjih pred podpisom pogodbe ponuditi testno obdobje.

Za preveritev običajno razpoložljive hitrosti:

- uporabnik mora izvesti vsaj pet (5) meritev znotraj sedmih (7) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih,
- meritve morajo potekati izven obdobja vršnih ur, ki so opredeljene v vsakokrat veljavnih splošnih pogojih ponudnika,
- ob upoštevanju vseh ukrepov, določenih v 13. členu tega splošnega akta, se kot slabše delovanje storitev šteje, če je izmerjena dejanska hitrost pri meritvah nižja od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upošteva meritev z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.

Za preveritev minimalne hitrosti:

- uporabnik mora izvesti vsaj pet (5) meritev znotraj sedmih (7) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih,
- meritve morajo potekati znotraj obdobja vršnih ur, ki so opredeljene v vsakokrat veljavnih splošnih pogojih ponudnika,
- ob upoštevanju vseh ukrepov določenih, v 13. členu tega splošnega akta, se kot slabše delovanje storitev šteje, če je izmerjena hitrost pri meritvah nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti, pri čemer se ne upošteva meritev z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.

VII. POSTOPEK V PRIMERU RAZHAJANJA MED DEJANSKO IN POGODBENO HITROSTJO IN KAKOVOSTJO

11. člen (postopek pri operaterju)

V primeru, da končni uporabnik z izvedenimi meritvami ugotovi razhajanje med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti in drugih parametrov kakovosti, mora o tem seznaniti ponudnika na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvidevajo ponudnikovi splošni pogoji ter ponudniku omogočiti izvedbo meritev na njegovem priključku.

12. člen

- (1) V primeru, da končni uporabnik ugotovi razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, kar izkazuje z rezultati opravljenih meritev, skladno s tem splošnim aktom, mu mora ponudnik na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju ponuditi brezplačno strokovno meritev hitrosti in kakovosti povezave na njegovem priključku.
- (2) Od prijave razhajanj zaradi hitrosti in/ali kakovosti storitev dostopa do interneta do odprave težav je ponudnik dolžan beležiti in shranjevati ključne tehnične parametre dostopovne povezave končnega uporabnika.
- (3) Končni uporabnik je dolžan sodelovati s ponudnikom z namenom, da se ugotovi dejansko stanje hitrosti in kakovosti povezave.
- (4) Ob ugotovljenem razhajanju med dejansko in običajno razpoložljivo hitrostjo in kakovostjo ima končni uporabnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov. V kolikor ponudnik takšnega paketa nima v ponudbi, je dolžan uporabniku do zagotovitve pogodbeno dogovorjene hitrosti priznati nadomestilo v višini najmanj 50 % mesečne naročnine za storitev dostopa do interneta. Če uporabnik spremembe paketa ali nadomestila ne želi, mora imeti možnost odstopa od pogodbe brez plačila stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja. S temi možnostmi mora ponudnik uporabnika seznaniti na jasn in nedvoumen način.

13. člen
(reševanje spora pri agenciji)

- (1) Agencija bo v okviru reševanja spora preverjala dejansko pritočno in odtočno hitrost in kakovost storitev dostopa do interneta končnega uporabnika s pomočjo:
 1. merilnega sistema AKOS Test Net,
 2. namenske in verificirane merilne opreme.
- (2) Meritev hitrosti in kakovosti storitev dostopa do interneta se mora izvajati na naslednji način:
 1. Naprava oziroma računalnik s katerim se izvaja meritev je z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika).
 2. V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko končnega uporabnika (modem/usmerjevalnik) ni drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
 3. V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (npr. WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
 4. Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).
- (3) Če bo pooblaščen osebja agencije ocenila, da v postopku nadzora pridobljeni podatki s strani ponudnika, končnega uporabnika in iz meritev merilnega sistema AKOS Test Net ne izkazujejo dejanskega stanja, bo agencija meritev hitrosti in kakovosti storitev dostopa do interneta izvedla s pomočjo namenske in verificirane merilne opreme na omrežni priključni točki končnega uporabnika.

14. člen
(prehodne in končne določbe)

Ta splošni akt prične veljati in se začne uporabljati 30 dni po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

mag. Tanja Muha
direktorica

Ljubljana, dne 6. septembra 2018