



SVET ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, 1001 Ljubljana  
T: 01 583 63 33  
F: 01 511 11 01  
gp.sek@sek-rs.si, <http://www.sek-rs.si>

Številka: 0131-2/2018/10

Datum: 21. 2. 2018

## Predlog posodobitve Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v RS

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju Svet) se je seznanil s trenutno veljavnim [Samoregulacijskim kodeksom o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji](#) (v nadaljevanju: TEKON), sprejetim s strani nekaterih operaterjev v marcu 2014. Svet pozdravlja aktivnosti operaterjev v smeri, ki jih definira kodeks in zaradi razvoja novih tehnologij predlaga naslednje posodobitve kodeksa.

### Člen 17 - Splošna določila

TEKON za hitrosti prenosa podatkov v mobilnih omrežjih predvideva pravično raven uporabe "fair usage". Glede na to, da se z razširjenostjo LTE na trgu pojavljajo mobilne storitve, s katerimi lahko uporabniki popolnoma nadomestijo fiksne priključke širokopasovnih dostopov, Svet predlaga, da se ta člen ustrezno spremeni ali kodeks dopolni z novimi določili. Za omenjene storitve Svet želi, da bi se za nadzor hitrosti uporabljala določila 4. člena Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in sveta z dne 25.11.2015 (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=SL>), v nadaljevanju: Uredba)

### Člena 65 in 66 - Nadomestila v primeru nedelovanja in slabšega delovanja storitev

V členu 66 so definirana razmerja nadomestil v primeru zakupa konvergenčnih storitev, kjer vsaka storitev predstavlja enakomerno utežen delež naročnine. Seveda je trenuten način najbolj enostaven in razumljiv, vendar Svet kljub temu predlaga operaterjem, da za vsak konvergenčni paket sami na pregleden način definirajo cenovne deleže, ki jih posamezna storitev predstavlja v paketu. Izziv ugotavljanja vrednosti posameznih storitev je možno zaznati tudi na evropskem nivoju, saj BEREC v svojem programu dela za leto 2018

[http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/download/0/7292-draft-berec-work-programme-2018\\_0.pdf](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/7292-draft-berec-work-programme-2018_0.pdf), (BoR(17) 176) v razdelku 5.4 predvideva pregled cen v konvergenčnih storitvah pri vseh operaterjih v EU.

V točkah a in b člena 66 so definirane višine nadomestil v odvisnosti od časa trajanja napake. V zvezi s tem Svet izraža zaskrbljenost v primerih, ko uporabniki v obračunskem mesecu že dosežejo upravičenost 100% povrnitve mesečne naročnine. Operater bi jih namreč lahko do konca obračunskega meseca obravnaval z nižjo prioriteto, zato Svet predlaga dopolnitev, ki bi to onemogočala. Slednje pa je še posebej pomembno zaradi predlogov sprememb pri načinih izplačila nadomestila (spodaj).

### **Členi 67 do 73 - Hitrost dostopa do interneta v omrežjih na fiksni lokaciji**

S členi 67 do 73 TEKON ureja hitrosti dostopa do interneta, ki jih je potrebno uskladiti s 4. členom Uredbe. Način merjenja hitrosti pa je potrebno uskladiti z metodologijo merjenja hitrosti internetnih priključkov, ki jo pripravlja AKOS.

### **Člena 78 in 79 - Način izplačila nadomestila**

Člena 78 in 79 določata način priprave zahteve za izplačilo nadomestila zaradi nedelovanje storitve. V zvezi s tem se Svet ne strinja, da mora uporabnik sam ločeno zahtevati nadomestilo zaradi nedelovanja storitve. Svet zato predlaga, da vsaj za vsak klic ali obvestilo uporabnika operaterju o nedelovanju storitve, operater v primeru upravičenosti do nadomestila uporabniku samodejno povrne ustrezen delež naročnine. Svet pa sicer meni, da bi lahko slednje operater opravljal samodejno, saj mora ves čas nadzorovati stanje svojega omrežja in lahko v primeru izpada ugotovi nedelovanje storitev, četudi ga uporabnik sam o tem ne obvesti.

Pri uporabnikih je možnost zaznati tudi težave s sinhronizacijo terminalske opreme za zaključevanje storitev, ki se ob motnjah ne vzpostavijo samodejno v delujoče stanje. V času, ko se pojavlja obilica storitev za oddaljen nadzor storitev ali naprav na oddaljenih lokacijah (na primer pametni dom) Svet meni, da bi morali operaterji naročnikom zagotavljati zanesljivo terminalsko opremo. Svet zato predlaga, da operaterji preverijo nivo kvalitete storitev, ki jih nudijo ter v primeru potreb zahtevnejšim uporabnikom ponudijo dodatno storitev z višjim nivojem kvalitete dostopa - verjetno več od 9X,XXX%.

### **Člen 90 - Končna določila**

V 90. členu so se podpisniki kodeksa dogovorili, da bodo analizirali rezultate po enem letu od podpisa in sprejeli ukrepe za izboljšanje. Svet je glede izvajanja kodeksa in številčne podatke glede nadomestil v letu 2017 pridobil poročilo s strani SOEK, vendar na podlagi prejetih podatkov ni možno analizirati rezultatov izvajanja kodeksa.

Svet zato predlaga, da se analizo rezultatov izvajanja kodeksa izvaja enkrat letno. Pri analizi naj bodo aktivno vključeni tudi Svet, AKOS in Zveza potrošnikov Slovenije. V okviru 90. ali novega

člena naj se definirajo kazalci, ki jih morajo spremljati operaterji podpisniki, da bo analiza rezultatov sploh možna.

### **Člena 92 in 93 - Podpisniki kodeksa**

Svet predlaga, da se k pripravi in podpisu posodobljenega kodeksa poleg trenutnih podpisnikov oz. njihovih pravnih naslednikov povabi tudi vse ostale telekomunikacijske operaterje v Sloveniji, ki ponujajo svoje storitve končnim uporabnikom.

Dr. Slavko Žitnik  
Predsednik Sveta za elektronske  
komunikacije Republike Slovenije

Posredovati po e-pošti:

- A 1 Slovenija, d.d. ([info@A1.si](mailto:info@A1.si))
- Telekom Slovenije d.d. ([info@telekom.si](mailto:info@telekom.si))
- ZKOS ([info@zdruzenje-kos.si](mailto:info@zdruzenje-kos.si))
- Telemach d.o.o. ([info@telemach.si](mailto:info@telemach.si))
- T-2 d.o.o. ([info@t-2.net](mailto:info@t-2.net))

V vednost:

- SOEK ([soek@gzs.si](mailto:soek@gzs.si))
- AKOS ([info.box@akos-rs.si](mailto:info.box@akos-rs.si))
- ZPS ([zps@zps.si](mailto:zps@zps.si))