

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS
Stegne 7,

1000 Ljubljana

Ljubljana, 19.04.2023

info.box@akos-rs.si

ZADEVA: Pripombe ZPS na Splošni akt o kakovosti univerzalne storitve

Spoštovani,

v sklopu javne obravnave Splošnega akta o kakovosti univerzalne storitve, vam pošiljamopripombe Zveze potrošnikov Slovenije na predlagani akt.

- **9. člen (razpoložljivost univerzalne storitve):**

Predlagamo, da se **prvi odstavek 9. člena** spremeni tako, da se glasi:
»Mesečna razpoložljivost univerzalne storitve mora biti vsaj **97,5%**.«

Obrazložitev:

V 9. členu je v prvem odstavku mesečna razpoložljivost univerzalne storitve določena na vsaj 95 odstotkov. Po naših izračunih to pomeni, da nerazpoložljivost lahko doseže kar 36 ur v enem mesecu. Po našem mnenju je to preveč, telekomunikacijske storitve so postale tako pomembne, da bi morala biti razpoložljivost bližje 100 odstotkom. Menimo, da bi bilo primerno, da se delež razpoložljivosti dvigne na vsaj 97,5 odstotka (kar še vedno pomeni 18 ur nerazpoložljivosti na mesec), če ne celo na 99 odstotkov, kar bi pomenilo do 7,2 ure nerazpoložljivosti na mesec. Ta predlog je še toliko bolj upravičen, ker:

- se pri izračunu razpoložljivosti upošteva vse uporabnike univerzalne storitve (2. odstavek 9. člena), kar pomeni, da je zato čas nedelovanja univerzalne storitve pri določenem uporabniku lahko tudi precej daljši;
- se v čas nerazpoložljivosti ne štejejo težave pri uporabniku, med njimi tudi izpad električne energije na naslovu naročnika na univerzalno storitev.

- **10. člen (rok odprave napak ali okvar)**

Predlagamo, da se **tretji odstavek 10. člena** spremeni tako, da se glasi:

»Rok odprave napak ali okvar na dostopovnem delu omrežja je največ **tri delovne** dni, razen v primeru izrednih okoliščin, ki morajo biti obrazložene končnemu uporabniku in izkazane z zapisnikom, ki ga potrdi pooblaščen oseba izvajalca univerzalne storitve.«

Obrazložitev:

V 10. členu je v tretjem odstavku določeno, da je rok odprave napak ali okvar na dostopovnem delu omrežja največ pet dni. Ta rok je treba v osnovi skrajšati na največ tri dni, saj ga je mogoče ob izrednih okoliščinah, ki morajo biti obrazložene končnemu uporabniku in izkazane z zapisnikom, tudi podaljšati. Menimo, da bi morala biti vsaka odprava napak, ki traja dlje kot tri dni, ustrezno argumentirana.

- **14. člen (maksimalna skupna zakasnitev prenosa podatkov)**

Komentar:

V 1. odstavku 14. člena bi bilo treba bolj konkretno definirati maksimalno skupno zakasnitev prenosa podatkov, predvsem konkretno določiti kaj so »primerljive storitve, dostopne na trgu.«

- **15. člen (izgube paketov pri prenosu podatkov)**

Komentar:

V 15. členu bi bilo treba natančneje definirati maksimalne izgube paketov.

- **16. člen (minimalna mesečna količina prenesenih podatkov h končnemu uporabniku)**

Komentar:

Gospodinjstva, ki do univerzalne storitve ne morejo dostopati drugače kot preko satelitskih povezav, so v slabšem položaju, saj 2. odstavek 16. člena dovoljuje omejitev skupne količine prenesenih podatkov, pa čeprav 1. odstavek govori o tem, da mesečna količina prenesenih podatkov ne sme biti omejena. Predlagamo, da se ta anomalija umakne in da za vse uporabnike univerzalne storitve velja, da imajo dostop do interneta brez omejitev količine prenesenih podatkov. Da gre za anomalijo, dokazuje tudi 3. člen, ki v primeru prekoračitve minimalne mesečne količine prenesenih podatkov (predvidevamo, da v primeru, ko se uporabnik ne odloči za zakup dodatne količine prenesenih podatkov) govori o prenosni hitrosti pri primerljivih storitvah, dostopnih na trgu. Po nam znanih podatkih na trgu ni paketa s fiksnim dostopom do interneta, ki bi imel omejeno količino prenesenih podatkov znotraj obračunskega obdobja. Primerjava z mobilnimi paketi se nam zdi v primeru univerzalne storitve neprimerna.

Ukinjanje podatkovne kapice lahko sledi tudi iz dokumenta o Obrazložitvi prenosne hitrosti in podatkovne kapice, saj je v njem navedeno, da ta omejitev ne povzroča težav, kar po našem mnenju pomeni, da uporabniki sicer ne dosežajo količine prenosa podatkov blizu postavljene omejitve, vseeno pa gre za omejitev pri prenašanju podatkov, ki je ostali uporabniki nimajo.

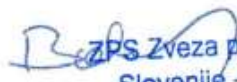
- **20. člen (ugotavljanje preseganja mejnih vrednosti parametrov)**

Komentar:

V 20. členu 1. točka 2. odstavka govori o običajno razpoložljivi povprečni prenosni hitrosti, njene definicije pa nismo zasledili ne v Splošnem aktu niti v ZEKom-2.

Lepo vas pozdravljamo,

Metod Babnik, sekretar


ZPS Zveza potrošnikov
Slovenije - društvo
Tržaška cesta 2
SI - 1000 LJUBLJANA