



Analiza izvajanja aktivnosti, ki so navedene v Strategiji regulacije trga elektronskih komunikacij za spodbujanje regulativne predvidljivosti

Ljubljana, november 2020





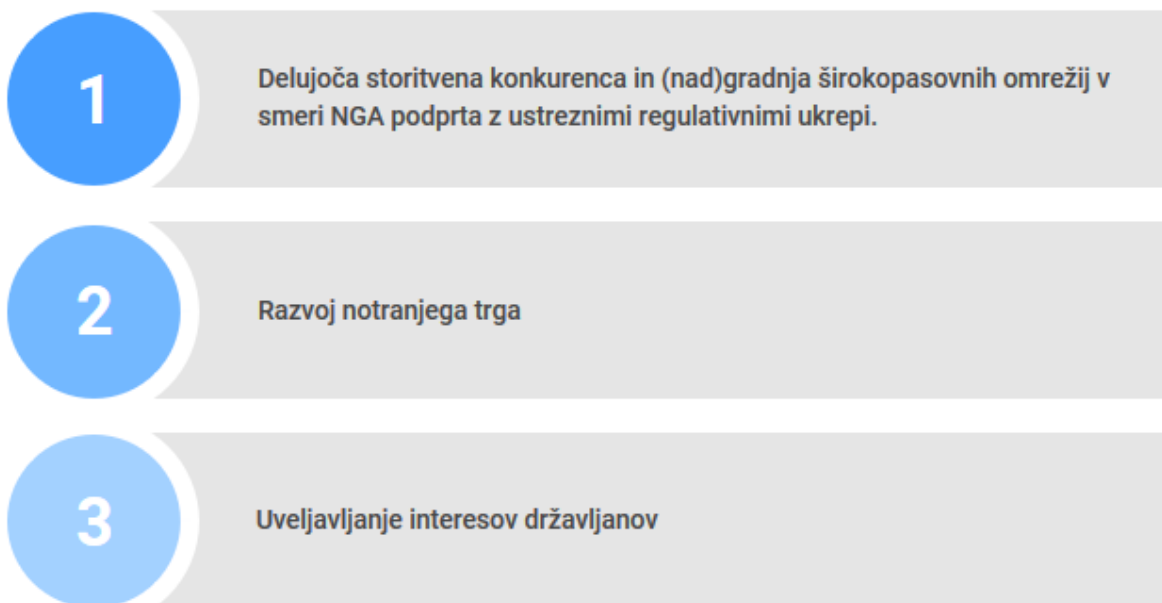
Vsebina

1	Namen dokumenta	3
2	Analiza izvajanja aktivnosti	4
2.1	Delujoča storitvena konkurenca in (nad)gradnja širokopasovnih omrežij v smeri NGA, podprta z ustreznimi regulativnimi ukrepi	4
2.1.1	Izvedene analize in regulacija upoštevanih trgov	5
2.1.2	Spremljanje razvoja trga in učinkov regulacije	8
2.1.3	Odsotnost izkrivljanja ali omejevanja konkurence	13
2.1.4	Učinkovita uporaba in upravljanje številskega prostora in radijskih frekvenc ..	15
2.1.5	Gradnja in razvoj omrežij	18
2.2	Razvoj notranjega trga	21
2.2.1	Odsotnost ovir pri zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij, pripadajočih zmogljivosti in storitev	21
2.2.2	Gradnja in razvoj vseevropskih storitev in povezljivosti	23
2.2.3	Usklajenost z drugimi pristojnimi organi na nacionalnem in EU nivoju	25
2.3	Uveljavljanje interesov državljanov	32
2.3.1	Dostop do ustrezne univerzalne storitve vsem državljanom Republike Slovenije po dostopnih cenah	32
2.3.2	Visoka raven varstva potrošnikov	34
2.3.3	Visoka raven varstva osebnih podatkov in zasebnosti	36
2.3.4	Jasne informacije za končne uporabnike	37
2.3.5	Zadovoljene potrebe posebnih družbenih skupin končnih uporabnikov (invalidi, starejši, uporabniki s posebnimi socialnimi potrebami)	39
2.3.6	Celovitost in varnost omrežij in storitev	41
2.3.7	Možnost dostopa in razširjanja informacij ali uporabe aplikacij ter storitev po lastni izbiri končnih uporabnikov	42
2.3.8	Okrepljena informacijska pismenost	44
2.3.9	Odprt in nevtralen značaj interneta	46



1 Namen dokumenta

Agencija je decembra 2018 sprejela strategijo regulacije trga elektronskih komunikacij za triletno obdobje, ki jo je predstavila v dokumentu Strategija regulacije trga elektronskih komunikacij za spodbujanje regulativne predvidljivosti¹ (v nadaljevanju strategija). V strategiji si je agencija v skladu z regulatornim okvirom EECC² zastavila ključne strateške cilje, ki jih je razdelila na tri glavne sklope, na katerih temeljijo letni programi dela z načrtovanimi aktivnostmi.



Pri tem agencija opravlja aktivnosti za doseganje navedenih ciljev neodvisno in transparentno, ter ob doslednem spoštovanju vseh regulativnih načel.

Leto 2020 je zaznamovala kriza zaradi COVID-19, ki je pokazala, kako je povezljivost pomembna za ljudi in podjetja. Elektronska komunikacijska omrežja so imela ključno vlogo pri odzivu na krizo, saj so omogočila delo, šolanje, zdravstvo ter osebno komunikacijo in razvedrilo na daljavo.

Po poročilu DESI za leto 2020³ (podatki se nanašajo na leto 2019), je Slovenija izboljšala svojo uvrstitev in se po indeksu digitalnega gospodarstva in družbe (DESI) za leto 2020 zdaj uvršča na 16. mesto med 28 državami članicami EU. Po podatkih pred pandemijo je Slovenija v vseh petih razsežnostih: povezljivost, človeški kapital, uporaba internetnih storitev, integracija digitalnih storitev in digitalne javne storitve izboljšala svojo oceno, v razvrstitvi pa je napredovala v razsežnosti integracije digitalne tehnologije.

¹ https://arhiv.akos-rs.si/files/Javna_posvetovanja/2018/20_12/Strategija-regulacije-EK.pdf

² Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah

³ https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66956



Polovica triletnega obdobja je primeren čas za analizo izvedenih aktivnosti. Da bi čim bolj pozitivno prispevala k doslednemu izvajanju regulativnega okvira za elektronske komunikacije je agencija pripravila dokument s pregledom aktivnosti, ki so bile izvedene od objave strategije, v katerem za vse navedene cilje preverja in ugotavlja, kolikšen del planiranih aktivnosti je bil v času od objave strategije uspešno izveden.

2 Analiza izvajanja aktivnosti

2.1 Delujoča storitvena konkurenca in (nad)gradnja širokopasovnih omrežij v smeri NGA, podprta z ustreznimi regulativnimi ukrepi

Z naložitvijo ustreznih regulativnih obveznosti si agencija kot nacionalni regulativni organ prizadeva spodbujati razvoj učinkovite konkurence na maloprodajnih trgih, s tem pa zagotoviti vsem končnim uporabnikom cenovno konkurenčne, kakovostne in inovativne storitve. Ob tem želi agencija krepiti predvidljivo in stabilno regulativno okolje, ki je eden ključnih elementov za spodbujanje učinkovitih naložb (zlasti v zmogljivejšo NGA infrastrukturo), kot glavnim nosilcem razvoja trga elektronskih komunikacij, ob hkratnem zagotavljanju učinkovite in trajnostne konkurence.

Delujoča storitvena konkurenca in (nad)gradnja širokopasovnih omrežij v smeri NGA podprta z ustreznimi regulativnimi ukrepi

- Izvedene analize in regulacija upoštevanih trgov
- Spremljanje razvoja trga in učinkov regulacije
- Odsotnost izkrivljanja ali omejevanja konkurence
- Učinkovita uporaba in upravljanje številskega prostora in radijskih frekvenc
- Gradnja in razvoj omrežij

2.1.1 Izvedene analize in regulacijaupoštevnihtrgov



Na podlagi pravočasnih in kvalitetno izvedenih analiz izvesti potrebne ukrepe na področju regulacijeupoštevnihtrgov, ki bodo podpirali razvoj učinkovite konkurence in (nad)gradnjo širokopasovnih omrežij v smeri NGA.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

V tekočem triletnem obdobju ima agencija v načrtu najprej zaključiti analize upoštevnegetrga 1 »Veleprodajno zaključevanje klicev v posameznih javnih telefonskih omrežjih na fiksni lokaciji« in upoštevnegetrga 2 »Zaključevanje govornih klicev v posameznih mobilnih omrežjih« ter na podlagi analiz izdati odločbe z obveznostmi glede medomrežnega povezovanja in nove cene zaključevanja klicev operaterjem s pomembno tržno močjo.

Analizo upoštevnegetrga 4 »Veleprodajni visokokakovostni dostop na fiksni lokaciji« je agencija dopolnila po notifikaciji Evropske komisije, sledi priprava predloga naložitve regulativnih obveznosti in nato izdaja odločbe Telekomu Slovenije, operaterju s pomembno tržno močjo.

V Priporočilu evropske komisije o upoštevnihtgih proizvodov in storitev v sektorju elektronskih komunikacij sta med trgi, ki so lahko predmet predhodnega urejanja navedena tudi veleprodajni trg 3a »Veleprodajni lokalni dostop na fiksni lokaciji« in veleprodajni trg 3b »Veleprodajni osrednji dostop na fiksni lokaciji za izdelke za množični trg«, za katera bo agencija naslednjem v triletnem obdobju pripravila in izvedla analizi upoštevnihtrgov.

Agencija bo za vse navedene upoštevne trge v rednih predpisanih intervalih izvajala analize in na podlagi analiz operaterjem s pomembno tržno močjo na tozadevnih trgih izdala odločbe, v katerih bo naložila predhodne regulativne z obveznosti, s katerimi želi zagotoviti trajnostno konkurenco v omrežni infrastrukturi in storitvah.

Agencija bo aktivno spremljala izgradnjo širokopasovne infrastrukture, strukturo trga in razvoj NGA tehnologij, saj se v širokopasovnih omrežjih vse bolj uveljavljajo NG-GPON2 dostopovna omrežja. Preverjala bo možnost za razvezavo krajevne zanke na nivoju valovne dolžine in ugotavljala tudi indirektni pritisk tehnologij/kabla, ki bi lahko vplival na določitev operaterja s pomembno tržno močjo.

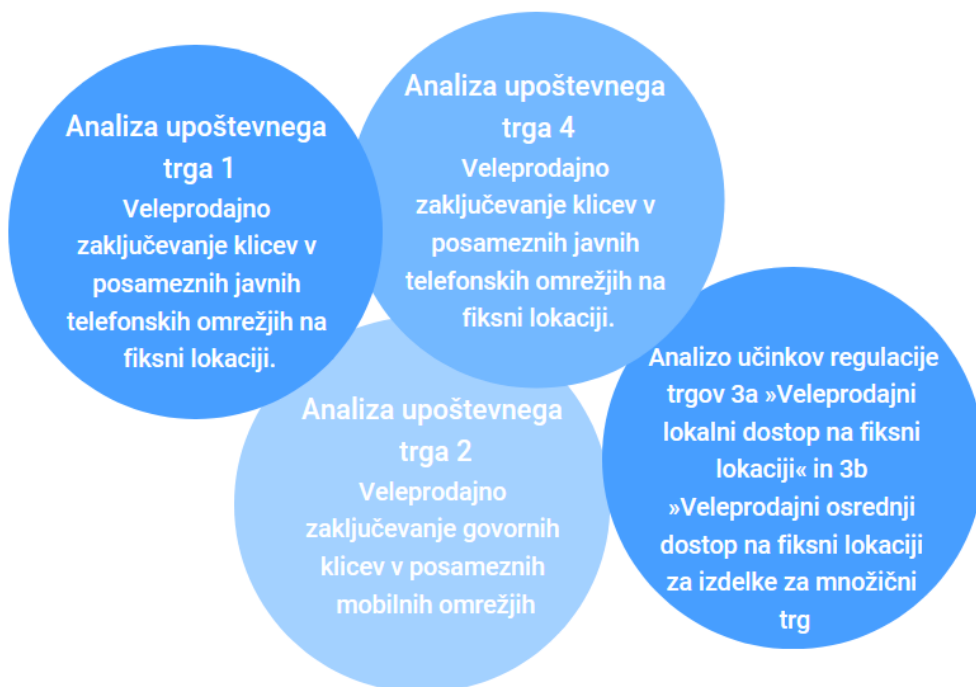
Že nekaj časa je v porastu povpraševanje potrošnikov po OTT storitvah, ki vse bolj zamenjujejo tradicionalne metode komuniciranja in sporočanja, telekomunikacijskim operaterjem pa ne prinašajo neposrednih prihodkov, čeprav uporabljajo njihovo infrastrukturo. Prav tako bi lahko na določitev upoštevnihtrgov vplivale tehnologije IoT in M2M. Agencija bo, tako kot ostali nacionalni regulatorji, raziskovala vpliv novih tehnologij na upoštevnihtgih, ki jih regulira.

Agencija pri svojem delovanju zasleduje obstoj učinkovite konkurence na maloprodajnem trgu, kar je osnovni cilj predhodne regulacije. Na podlagi ugotovitve stopnje konkurenčnosti posameznih trgov odloča o ukrepih, ki so nujni in sorazmerni, da se vzpostavi konkurenca na trgu, ki prinaša koristi končnim uporabnikom v smislu večje izbire, nižjih cen in višje kakovosti storitev, pri svojem delu pa dosledno upošteva relevantno evropsko pravo. Analize trgov bo agencija izvajala v skladu z novimi Smernicami za tržno analizo in ocenitev pomembne tržne moči v skladu z regulativnim okvirom EU za

elektronska komunikacijska omrežja in storitve in veljavno zakonodajo, zglednem vključevanju zainteresirane javnosti in tesnega sodelovanja pri izmenjavi mnenj, na podlagi zbranih podatkov in lastnega sistema za mapiranje, ki vsebuje podatke o omrežnih priključnih točkah celotne širokopasovne infrastrukture v Sloveniji.

Analiza izvedenih aktivnosti

Analiza upoštevne trga 1 »Veleprodajno zaključevanje klicev v posameznih javnih telefonskih omrežjih na fiksni lokaciji« je bila izvedena v začetku leta 2019, končna oblika s popravki po javnem posvetovanju pa v sredini drugega kvartala 2019. Agencija je za družbe A1 Slovenija, BBTel, Detel Global, Eurotel, Mega M, Novatel, Softnet, T-2, Telekom Slovenije in Telemach, ugotovila, da so operaterji s pomembno tržno močjo na trgu veleprodajnega zaključevanja klicev v posameznih javnih telefonskih omrežjih na fiksni lokaciji in v skladu z načelom sorazmernosti predlagala naložitev obveznosti, ki so primerne, nujne in sorazmerne za preprečevanje obstoječih oziroma potencialnih motenj konkurence na trgu.



Pri določitvi primernih in sorazmernih obveznosti za regulacijo obravnavanega upoštevne trga je agencija izhajala iz motenj konkurence, ki so že prisotne na trgu, kot tudi iz potencialnih motenj, ki bi lahko nastopile v prihodnosti.

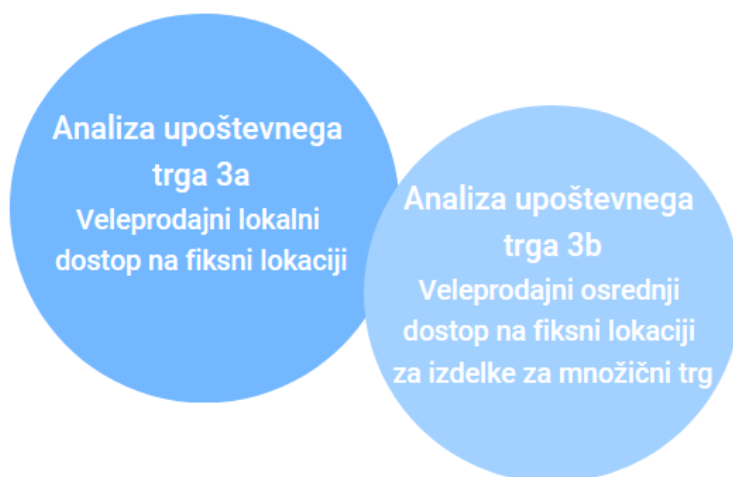
Konec leta 2019 je agencija v skladu z veljavno zakonodajo vsem operaterjem s pomembno tržno močjo, ki zaključujejo klice v lastnem omrežju na tem trgu, izdala odločbe z obveznostmi glede medomrežnega povezovanja in nove cene zaključevanja klicev.

Agencija je v začetku leta 2019 objavila končno verzijo dokumenta **Analiza upoštevne trga 4** »Veleprodajni visokokakovostni dostop na fiksni lokaciji z dopolnitvami po notifikaciji pri evropski komisiji in s popravki po javnem posvetovanju«. Na podlagi presoje meril za ugotavljanje obstoja pomembne tržne moči: tržni delež operaterja na upoštevne trgu in spreminjanje njegovega tržnega

deleža na upoštevem trgu v daljšem obdobju, vpliv velikih uporabnikov na moč operaterja (izravnalna kupna moč) in nadzor nad infrastrukturo, ki se je ne da zlahka podvojiti, je bila družba Telekom Slovenije na celotnem ozemlju Republike Slovenije prepoznana kot operater s pomembno tržno močjo. Na podlagi te analize je agencija v drugi polovici leta 2019 v skladu z veljavno zakonodajo operaterju Telekom Slovenije, izdala odločbo z obveznostmi za ta trg.

V drugi polovici leta 2019 je agencija opravila **Analizo upoštevnega trga 2** »Veleprodajno zaključevanje govornih klicev v posameznih mobilnih omrežjih«. V postopku javnega posvetovanja je agencija opravila določene dopolnitve analize, zato je šla analiza tega upoštevnega trga v ponovno javno posvetovanje. V drugi polovici leta 2020 je agencija objavila končno analizo in izdala odločbe družbam A1 Slovenija, T-2, Telekom Slovenije in Telemach, za katere je bilo ugotovljeno, da so operaterji s pomembno tržno močjo na trgu veleprodajnega zaključevanja govornih klicev v posameznih mobilnih omrežjih. V skladu z načelom sorazmernosti je agencija omenjenim operaterjem naložila obveznosti, ki so primerne, nujne in sorazmerne za preprečevanje obstoječih oziroma potencialnih motenj konkurence na tem trgu.

V prvem polletju 2020 je agencija pripravila in objavila Analizo učinkov regulacije trgov 3a »Veleprodajni lokalni dostop na fiksni lokaciji« in 3b »Veleprodajni osrednji dostop na fiksni lokaciji za izdelke za množični trg«, s katero je ugotavljala stanje na trgu z vidika konkurence, ponudbe storitev in razvoja infrastrukture, ter ga primerjala z zastavljenimi cilji, ki jih bo po potrebi revidirala za naslednje analize upoštevne trgov. Zainteresirane deležnike je agencija povabila, da odgovorijo na vprašanja zastavljena v dokumentu. Z vključevanjem pogledov in mnenj deležnikov pred začetkom izvedbe predmetnih analiz upoštevne trgov bo mogoče vzpostaviti bodočo regulacijo v smislu doseganja ciljev tako na strani spodbujanja konkurence na trgu in posledično izboljšanjem pogojev za končne uporabnike kot tudi s strani ustvarjanja predvidljivega regulatornega okolja, ki bo spodbudilo investiranje na trgu.



V času priprave tega dokumenta se je agencija začela aktivno ukvarjati z **Analizo upoštevnega trga 3a** »Veleprodajni lokalni dostop na fiksni lokaciji« in **Analizo upoštevnega trga 3b** »Veleprodajni osrednji dostop na fiksni lokaciji za izdelke za množični trg«. Posebna pozornost je namenjena geografski analizi trga, možnosti za razvezavo krajevne zanke na nivoju valovne dolžine in vplivu indirektnega pritiska kabelskih tehnologij na veleprodajno ponudbo prevladujočega operaterja.

Agencija spremlja tako razvoj novih tehnologij v dostopovnih omrežjih kot tudi inovacije v drugih omrežnih tehnologijah in njihov vpliv na posamezne trge. Agencija aktivno sodeluje v delovni skupini v okviru BEREC-a, ki pripravlja poročilo o smernicah za zbiranje podatkov od ponudnikov storitev OTT (ang. Over The Top), OTT kazalnikov, ki naj bi se jih spremljalo, njihovih definicijah itd. v sodelovanju s ponudniki OTT storitev.

Agencija pri pripravi analiz upošteva tako nove Smernice za tržno analizo in ocenitev pomembne tržne moči, ki jih je v letu 2018 izdala Evropska komisija, kakor tudi veljavno zakonodajo. Pri pripravi analiz upošteva zbrane podatke, študije in uporablja lastni sistem za mapiranje, v katerem so vsebovane omrežne priključne točke celotne širokopasovne infrastrukture v Sloveniji.

2.1.2 Spremljanje razvoja trga in učinkov regulacije



Redno spremljanje razvoja trga elektronskih komunikacij in vseh pokazateljev, ki so s tem v zvezi, kot tudi redno spremljanje učinkovitosti regulativnih ukrepov z namenom oblikovanja primerne regulativnega odziva.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija se za pridobivanje čim bolj kakovostnih podatkov o razmerah na slovenskem trgu elektronskih komunikacij poslužuje tako vprašalnikov, ki jih izpolnjujejo operaterji, kakor tudi različnih raziskav, ki se nanašajo na potrebe in navade končnih uporabnikov. Na podlagi aktualnih podatkov, ki jih sporočajo operaterji, bo spremljala razvoj in strukturo trga ter učinke regulacij, saj v primeru ugotovitve, da je prišlo do bistvenih sprememb na trgu, lahko predčasno izvede analizo upoštevne trga.

Sodelovanje agencije z zainteresirano javnostjo z organizacijo raznih posvetov in delavnic glede aktualnih tem in nudenjem individualne podpore operaterjem, ravno tako pripomore k zbiranju podatkov o trgu elektronskih komunikacij, ki so potrebni za izvajanje kvalitetnih analiz upoštevne trgov in implementacijo uredb Evropske komisije v slovenski prostor.

Pravočasno reagiranje na spremenjene tržne razmere je ključnega pomena za učinkovito regulacijo upoštevne trgov. Agencija si bo prizadevala, da bo spremljanje razvoja trga elektronskih komunikacij temeljilo na zbranih, obdelanih in analiziranih podatkih, ki morajo biti kvalitetni, sistem za zbiranje in obdelavo podatkov pa mora operaterjem in agenciji omogočati enostavno, čim manj obremenjujoče in tekoče delo.

Zbiranje podatkov na maloprodajnem trgu elektronskih komunikacij širokopasovnega dostopa za namen spremljanja razvoja trga in geografske segmentacije (analiza trgov), poteka preko posredovanja podatkov operaterjev na maloprodajnem trgu elektronskih komunikacij širokopasovnega dostopa, agencija navzkrižno preverja točnost podatkov v evidenci infrastrukturnih omrežij in objektov, izvede analizo stanja produktov in storitev širokopasovnega dostopa ter izdela in objavi končno poročilo za opazovano obdobje na svoji spletni strani.

Agencija bo tudi v prihodnje nadaljevala z rednim spremljanjem stanja na infrastrukturnem trgu elektronskih komunikacij, kar je izredno pomembno tudi v luči ustrezne regulacije operaterjev s

pomembno tržno močjo pred sprejemom regulativne odločitve. Agencija bo tako nadalje redno posodabljala podatke o omrežni infrastrukturi v lastnem prostorskem informacijskem sistemu, ter nadzirala izvajanje določb tretjega poglavja ZEKom-1.

Agencija bo nadaljevala z delom na projektu kartiranja širokopasovne infrastrukture in vzdrževanjem, posodabljanjem in nadgrajevanjem lastnega prostorskega informacijskega sistema. Sledila bo prihodnjim zahtevam in trendom na trgu elektronskih komunikacij, v primeru izkazanih potreb pa bo implementirala dodatne podatkovne zbirke v prostorski informacijski sistem, pri čemer bo poskrbela tudi za možnost trajne uporabe in nadaljnje redne posodobitve teh podatkovnih baz.

Analiza izvedenih aktivnosti

Agencija ugotavlja, da je vpliv in uporaba prostorskih podatkov (v podporo regulativnim in ostalim odločitvam s področja dela) v porastu, in to ne zgolj v Republiki Sloveniji, pač pa tudi širše na celotnem območju Evropske unije in širše. Področje kartiranja in analiz širokopasovne infrastrukture je agencija ob dosedanjem delu prepoznala kot ključni element v podporo sprejemanja regulativnih odločitev, načrtovanju omrežij naslednjih generacij, preverjanju stopnje razvoja širokopasovnih omrežij v Republiki Sloveniji in nadzoru nad izpolnjevanjem obveznosti lastnikov širokopasovne infrastrukture. EECC v 22. členu (med drugim) navaja potrebo po izvedbi geografskih pregledov o dosegu elektronskih omrežij (ki lahko zagotavljajo storitve širokopasovnega dostopa), kamor sodijo raziskave trenutnega geografskega dosega širokopasovnih omrežij in opsijsko triletno napoved o dosegu širokopasovnih omrežij na ozemlju posameznih držav članic. Agencija je izvajanje omenjenih novih obveznosti dobro pripravljena, saj je s temi aktivnostmi pričela že v letu 2012, geografski informacijski sistem agencije pa je bil že večkrat mednarodno prepoznan, kot primer dobre prakse. V zadnjem obdobju trend razvoja kartiranja širokopasovnih komunikacij, tako na storitvenem kot tudi na infrastrukturnem nivoju, med državami članicami izrazito narašča, tudi Evropska komisija je s projektoma SMART 2012/0022 (študija širokopasovnega in infrastrukturnega kartiranja) in SMART 2014/0016 (kartiranje fiksnih in mobilnih širokopasovnih storitev) spoznala pomen grafičnega dela elektronskih komunikacijskih omrežij.

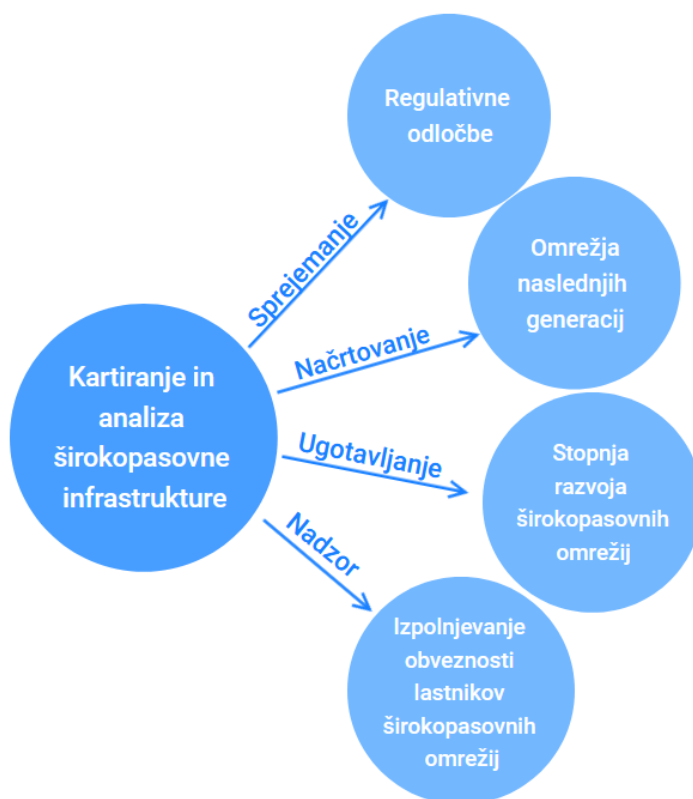
V projektu SMART 2012/0022 je preverjala stanje po evropskih državah in širše, obenem pa določila štiri tipe kartiranja:

- infrastrukturno kartiranje je natančno, prostorsko umeščeno in strukturirano zbiranje, obdelava in prikazovanje podatkov obstoječe infrastrukture,
- storitveno kartiranje je zbiranje, analiza in prikazovanje podatkov o zagotavljanju storitev elektronskih komunikacij s posameznimi parametri kakovosti storitev,
- kartiranje povpraševanja sestavljata zbiranje dejanskega povpraševanja po storitvah elektronskih komunikacij in merjenje parametrov kakovosti obstoječe storitve,
- kartiranje investicij je zbiranje, združevanje, obdelava in prikaz informacij o načrtovanih investicijah v omrežja elektronskih komunikacij.

V sklopu projekta SMART 2014/0016, so se deležniki (regulatorji telekomunikacij, javne inštitucije, ki se ukvarjajo s to tematiko, operaterji elektronskih komunikacij, akademiki in drugi) uskladili glede zbiranja, analize, obdelave in prikazovanja podatkov fiksnih in mobilnih širokopasovnih storitev. Rezultat tega projekta je vseevropski portal širokopasovnih storitev (<https://www.broadband->

mapping.eu/public-portal/), na katerem je možen vpogled v kakovost interneta širokopasovnih omrežij. Projekt je razvil tudi definicije treh kategorij kakovosti storitev (Quality of Services - QoS) pri storitvenem kartiranju:

- QoS-1, pri katerem gre za izračunano razpoložljivost storitev (ti. teoretične kalkulacije storitvene pokritosti omrežnih operaterjev),
- QoS-2, ki predstavlja izmerjeno zagotavljanje storitev ob izključenosti uporabniškega okolja (panelni testi in meritve poljske jakosti signala),
- QoS-3, ki predstavlja meritve uporabniške izkušnje (testi internetne hitrosti in ostalih parametrov kakovosti, ki jih končni uporabniki izvedejo z uporabo različnih aplikacij, ti. »speed testi«).



Organ evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije (BEREC) je marca letos (2020) objavil Smernice, ki bodo v pomoč nacionalnim regulativnim in/ali drugim pristojnim organom pri doslednem izvajanju geografskih pregledov razvoja omrežij elektronskih komunikacij, prva faza (BoR (20)42)⁴. Omenjene smernice se nanašajo na izvedbo geografskih pregledov, ki jih bodo do 21. decembra 2023 in potem vsaka 3 leta izvajali nacionalni regulatorni organi za elektronske komunikacije oz. drugi organi s pristojnostmi s tega področja. Prav tako znotraj BEREC-a že poteka delo na pripravi osnutkov drugega

⁴ BEREC Guidelines on Geographical surveys of network deployments
(https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/9027-berec-guidelines-to-assist-nras-on-the-consistent-application-of-geographical-surveys-of-network-deployments)

dela Smernic, ki se deli na del verifikacije oz. preverbo teoretičnih podatkov o stanju omrežja, in postopkov glede povabila javnih in zasebnih organizacij k napovedi prihodnjih gradenj. Del glede postopkov bo objavljen marca 2021, del verifikacije pa junija 2021.

Prikazu podatkov na trgu elektronskih komunikacij v Republiki Sloveniji je namenjen portal eAnalitik⁵, v katerem prikazujemo podatke, ki jih je agencija do sedaj objavljala v četrtletnih poročilih o razvoju trga elektronskih komunikacij. Portal ponuja pregled stanja na trgu elektronskih komunikacij na uporabniku prijazen in pregleden način. Omogoča prikaze podatkov skozi daljše obdobje (zadnjih 10



let), pri čemer si lahko vsakdo glede na svoje potrebe in interese izbere časovno obdobje in kazalnike, ki ga zanimajo. Podatki so prikazani v grafih in tabelah in jih je mogoče izvoziti oziroma natisniti. Agencija je portal z novimi funkcionalnostmi nadgradila sredi oktobra 2019. Poleg osnovnega prikaza podatkov po kazalnikih sta tako na voljo še dva prikaza, in sicer prikaz Operaterji in Operaterji (napredno). Pri novem prikazu Operaterji lahko uporabnik izbere enega operaterja v primerjavi z več kazalniki, medtem ko lahko pri prikazu Operaterji (napredno) izbere enega ali več operaterjev v primerjavi z enim ali več kazalniki. Poleg tega je prikaz Kazalniki dopolnjen z vrsto novih kombiniranih grafičnih prikazov, kjer so na istem grafu prikazani različni kazalniki. Narejene so tudi različne druge izboljšave. V prihodnosti bo agencija portal nadgrajevala tako s podatki v okviru elektronskih komunikacij, kot tudi z objavo in prikazom podatkov, ki jih skladno s svojimi pristojnostmi zbira na drugih področjih svojega delovanja.

Agencija na letni ravni spremlja in analizira dogajanje na trgu širokopasovnih priključkov, saj predstavljajo pomemben signal razvoja in stanja na upoštevni trgih širokopasovnega dostopa tako z vidika stanja konkurence na maloprodajnem trgu kot tudi gibanja maloprodajnih cen na trgu. Agencija je z namenom analize stanja na posameznih geografskih segmentih trga ponovno opravila analizo maloprodajnih storitev širokopasovnega dostopa na celotnem ozemlju Republike Slovenije z vidika končnih uporabnikov, kjer je od vseh aktivnih operaterjev na trgu zbrala podatke in pri tem prepoznala

⁵ <https://eanalitik.akos-rs.si/>

najpomembnejše maloprodajne proizvode, ki jih nudijo operaterji na posameznih geografskih področjih. Agencija vsako leto na svoji spletni strani objavi končno poročilo z izsledki analize. Podatki so pomembni tudi za spremljanje razvoja trga in preverjanja točnosti podatkov o infrastrukturi elektronskih komunikacij. Agencija je izvajala tudi zbiranje, obdelavo ter analizo podatkov veleprodajnega lokalnega dostopa na fiksni lokaciji in veleprodajnega osrednjega dostopa na fiksni lokaciji za izdelke za množični trg, kjer je od vseh aktivnih operaterjev na veleprodajnem trgu zbrala podatke in pri tem prepoznala najpomembnejše veleprodajne proizvode, ki jih nudijo operaterji na posameznih geografskih področjih. Analizi sta pomembni za spremljanje trendov in razvoja maloprodajnih produktov in pregled trendov na veleprodaji. Podatki so tudi osnova za analize upoštevanih trgov širokopasovnega dostopa (3a, 3b).

Lastni prostorski informacijski sistem agenciji omogoča zbiranje, obdelavo ter analizo podatkov, ki so lokacijsko opredeljeni (t.i. geolocirani podatki). Prostorski informacijski sistem agencije vsebuje javno dostopne podatke Geodetske uprave RS in podatke, ki jih je agencija v okviru svojega dela in za ta namen pridobila od operaterjev elektronskih komunikacij, ter podatke, ki jih potrebuje v okviru izvajanja svojih pooblastil in jih je pridobila od ostalih javnih organov. V letu 2019 je agencija izvedla potrebne posodobitve in nadgradnje sistema za optimalno delovanje ter zagotovitev informacijske varnosti zbranih podatkov, poleg tega pa se je večkrat posodobila tudi prostorska zbirka podatkov. Veliko truda je bilo vloženega predvsem v pridobitev in analizo podatkov novo objavljenih omrežnih priključnih točk na spletnih straneh Geodetske uprave RS. Agencija je v prostorski sistem uvozila tudi nekatere nove baze podatkov, ki jih potrebuje pri svojem nadaljnjem delu, to so: podatki o kontaktnih točkah in poštnih nabiralnikih Pošte Slovenije, številni podatki operaterjev, ki jih je uporabila pri tržnih analizah, podatki o lokacijah in o pokritosti mobilnega signala, podatki izkazanega tržnega interesa, podatki analize maloprodajnih cen širokopasovnih priključkov širokopasovnega dostopa. Z namenom omogočanja dostopa do določenih podatkov, ki ne predstavljajo poslovne skrivnosti njihovega lastnika, in do sedaj niso bili javno objavljeni, je agencija lani vzpostavila tudi javni spletni pregledovalnik, ki omogoča različne vpoglede v prostorske podatke, ter kasneje nadaljevala z njegovim razvojem.

Geoportal AKOS⁶ uporabnikom omogoča pregled podatkov na enem mestu in s tem preverjanje ponudb in možnosti komunikacijskih povezav za katerokoli lokacijo v Sloveniji. Geoportal omogoča tudi izdelavo karte v PDF obliki in hitre spletne analize, s katerimi lahko uporabniki prevzamejo podatke o omrežnih priključnih točkah (investitorji/upravljalci, vrsta, minimalna zmogljivost) na ravni občine ali naselja. Agencija na Geoportalu objavlja zanimive rezultate prostorskih meritev in analiz, ki nastanejo pri njenem rednem delu. Kot prvi so bili objavljeni rezultati meritev pokrivanja javnih mobilnih omrežij v Sloveniji, ki so bile izvedene v 30 dneh na skupno 6.838 km cestnega omrežja po celotni Sloveniji.

⁶ <https://gis.akos-rs.si/HomePublic/OPTPogledResult/slo>

2.1.3 Odsotnost izkrivljanja ali omejevanja konkurence

Cilj

Zagotovitev enakih konkurenčnih pogojev na trgu oziroma vzpostavitev t.i. »level playing field« z ustrežno regulacijo upoštevanih trgov in dosledno uporabo pravil glede nediskriminacije ter učinkovitim nadzorom nad izvajanjem naloženih regulativnih ukrepov.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija bo zoper izkrivljanje ali omejevanje konkurence delovala z aktivnim sodelovanjem pri spremembah in implementaciji regulativnega okvira za telekomunikacije na nacionalni in EU ravni, sprejela oz. posodobila bo svoje splošne akte, ter nudila strokovno podporo za uresničitev ciljev Digitalne agende za Evropo. 20. decembra 2018 je pričela veljati Direktiva 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju: Direktiva 2018/1972). Sprejem Direktive 2018/1972 narekuje potrebo po prenosu v nacionalno zakonodajo v dvoletnem roku, to je do 21. decembra 2020. V pravni red Republike Slovenije se novi področni zakon o elektronskih komunikacijah uvaja pod imenom Zakon o elektronskih komunikacijah 2 (ZEKom-2).

Agencija bo posebno pozornost posvetila tudi področju ustreznega in enakovrednega dostopa do vsebin raznih izdajateljev.

V skladu s svojimi pristojnostmi bo agencija tudi v prihodnje podpirala konkurenco pri zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij, pripadajočih zmogljivosti in storitev, ter prispevala k razvoju trga. Še naprej bo delovala tudi v smeri zagotavljanja splošnega dostopa do visokozmogljive fiksne in mobilne povezljivosti in njene uporabe. Glede spoštovanja regulatornih odločb bo agencija izvajala nadzorne postopke.

Analiza izvedenih aktivnosti

Agencija pri implementaciji Direktive 2018/1972 v slovenski prostor, v ZEKom-2, že od začetka leta 2019 aktivno sodeluje s pristojnim ministrstvom za področje elektronskih komunikacij s svojimi stališči in predlogi zakonskega besedila.

Na podlagi obstoječe zakonodaje je agencija v letu 2019 posodobila Splošni akt o elementih vzorčne ponudbe za veleprodajni lokalni dostop na fiksni lokaciji (Ur. l. RS, št. 6/2019) in Splošni akt o zbiranju, uporabi in dajanju podatkov o razvoju trga elektronskih komunikacij (Ur. l. RS, št. 77/16 in 58/19)

Agencija spremlja dogajanje na področju ustreznega in enakovrednega dostopa do vsebin raznih izdajateljev na trgu in v kolikor bo zaznala izkrivljanje in omejevanje konkurence na tem področju, bo pričela z ustreznimi postopki.

Agencija podpira konkurenco pri zagotavljanju elektronskih komunikacij, pripadajočih zmogljivosti in storitev preko regulatornih odločb. V času priprave tega dokumenta agencija ponovno ugotavlja stopnjo konkurenčnosti na upoštevanih trgih 3a in 3b in bo na podlagi ugotovitev operaterjem s pomembno tržno močjo izdala regulatorne odločbe z ustreznimi obveznostmi.

Agencija je v letih 2019 in 2020 uvedla 38 postopkov nadzora, v katerih preverja izpolnjevanje z regulatorno določbo naloženih obveznosti, kot so obveznost cenovnega nadzora in stroškovnega računovodstva, ločitve računovodskih evidenc obveznost enakega obravnavanja, obveznost zagotavljanja preglednosti in obveznost dopustitve operatorskega dostopa.



Največ tovrstnih postopkov, okoli 85% je bilo s področja preverjanja cenovnega nadzora in enakega obravnavanja. Gre za izredno zahtevne nadzorne postopke, v katerih je potrebno sodelovanje strokovnjakov iz več sektorjev. Postopki terjajo obdelavo zahtevnega spisovnega materiala in obsežne količine surovih podatkov. Na tem področju je agencija izdala 9 ureditvenih odločb. Vse izdane odločbe zavezanec izpodbija na Upravnem sodišču RS. Razen v enem primeru, ko je sodišče agenciji postopke vrnilo v ponovno odločanje, postopki še niso zaključeni. Po uradni dolžnosti smo uvedli približno 12% nadzornih postopkov predvsem na področju izvajanja obveznosti zagotavljanja preglednosti. V vseh postopkih je agencija ugotovila, da ponudba zavezanca ni bila dovolj jasno opredeljena in je zato v nadzornem postopku zahtevala dopolnitev ali spremembo vzročne ponudbe. V 70% tovrstnih postopkov izdaja odločbe ni bila potrebna, saj je zavezanec sam tekom postopka ugotovljene priložnosti za izboljšave tudi sam implementiral. Postopki preverjanja cenovnega nadzora in ločenih računovodskih evidenc so še posebno zahtevni in je pri njihovem izvajanju nujno potrebno sodelovanje več ekspertov iz različnih sektorjev. Za pravilno odločitev pa je najpomembnejša kvaliteta vhodnih podatkov, zato so prvi postopki, v katerih se preverja izvajanje te obveznosti trajali relativno dolgo (tudi več kot 9 mesecev).

2.1.4 Učinkovita uporaba in upravljanje številskega prostora in radijskih frekvenc

Cilj

V prihodnjem obdobju zagotoviti učinkovito uporabo in upravljanje številskega prostora in radijskih frekvenc na vseh področjih

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija z udeležbo na relevantnih delovnih in projektnih skupinah, z mednarodnim sodelovanjem in vključevanjem spremlja trende na področju regulacije številskega prostora v Evropi.

Ob pojavu različnih storitev interneta stvari (M2M, IoT, ...), je evropski zakonodajalec sledil potrebi po dodeljevanju nekaterih vrst oštevilčenja subjektom, ki pravno gledano niso operaterji elektronskih komunikacijskih storitev. Po implementaciji EECC (s sprejetjem ZEKom-2) bo potrebno ustrezno prilagoditi vse ostale podzakonske predpise, ki se nanašajo na regulacijo oštevilčenja tudi v domači zakonodaji.

Za zagotavljanje učinkovite rabe elementov oštevilčenja bo agencija:

- vodila uradne evidence o elektronskih komunikacijskih omrežjih in storitvah ter upravljanju elementov oštevilčenja,
- obravnavala bo vloge za pridobitev odločb o dodelitvi elementov oštevilčenja,
- izdajala bo soglasja za prenos pravice uporabe elementov oštevilčenja na druge operaterje,
- nadzorovala bo racionalno rabo dodeljenih števil, ter
- spremljala izvajanje prenosljivosti števil in upravljanje z domeno »enum« za končne uporabnike.

Postopke izvajanja prenosljivosti števil je agencija po prioriteti uvrstila v sam vrh, kršitelje pa v prekrškovnih postopkih striktno sankcionira.

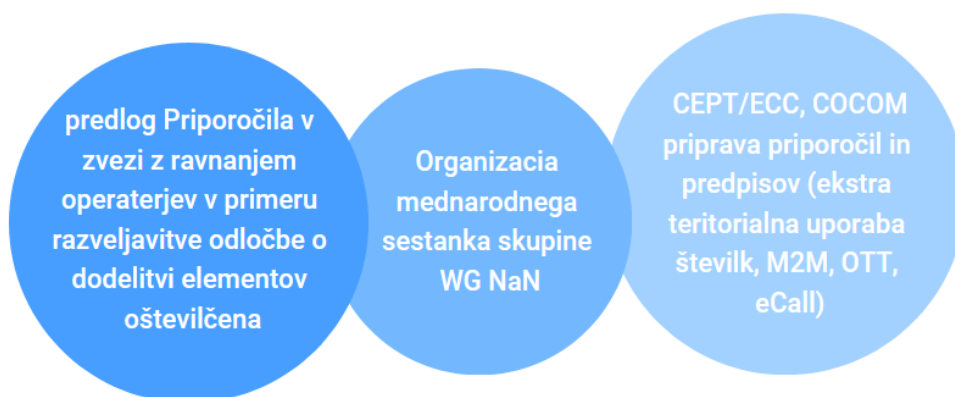
Agencija je že stopila v stik z regulatorji drugih držav članic Evropske unije in namerava spodbuditi razpravo na nivoju organa BEREC glede problematike prevar pri zagotavljanju prometa z izvorom izven Evropske unije, ki se zaključuje v Evropski uniji, ki ima za posledico finančno oškodovanje operaterjev in negativno izkušnjo končnih uporabnikov

Agencija izvaja funkcijo nadzornega organa v zvezi z izvajanjem klica v sili na podlagi 134. člena ZEKom-1. Operaterji morajo brezplačno zagotavljati prenos govornega klica ter standardiziran minimalni sklop podatkov sistema klica v sili iz vozila (e-klic) organu, ki ga obravnava. Operaterji javnih komunikacijskih omrežij in izvajalci javno dostopnih telefonskih storitev v mobilnih prizemnih omrežjih morajo v okviru svojih tehničnih zmožnosti na zahtevo organa, pristojnega za zaščito in reševanje, na območju, na katerem to ta organ zahteva, v primeru večjih naravnih in drugih nesreč zagotavljati storitve sistema javnega mobilnega obveščanja in alarmiranja. Zakon je uzakonil tehnološko nevtralno obveznost, ki jo je mogoče implementirati na več različnih načinov. Agencija si bo skupaj z ostalimi pristojnimi organi prizadevala za optimalno rešitev, ki bi jo poiskali skupaj v dialogu z operaterji.

Agencija je oblikovala ločen dokument v zvezi z učinkovito uporabo in upravljanjem radijskih frekvenc z naslovom Strategija upravljanja z radiofrekvenčnim spektrom⁷, ki je bil do objave dokumenta Strategija regulacije trga elektronskih komunikacij za spodbujanje regulativne predvidljivosti še v postopku dokončnega sprejema. Navedena strategija bo tako pripomogla k bolj predvidljivemu okolju za prihodnje investicije in s tem učinkovitemu uvajanju novih brezžičnih tehnologij, še posebej 5G.

Analiza izvedenih aktivnosti

Agencija je v drugi polovici leta 2019 pričela s pripravo za spremembo Splošnega akta o načrtu oštevilčenja (Uradni list 41/2018) v delu, ki se nanaša na razveljavitev odločb o dodelitvi elementov oštevilčenja po uradni dolžnosti. S predlagano spremembo je agencija želela uporabnikom omogočiti da obdržijo naročniške številke, s tem da odvzete elemente oštevilčenja (številke bloke) dodeli tistemu operaterju, ki ima največ prenesenih števil iz odvzetih blokov. Hkrati je bil namen predlagane spremembe zaščita končnih uporabnikov, da ne ostanejo brez storitve. Po javnem posvetovanju v katerem je prejela pripombe Ministrstva za javno upravo (Direktorat za informacijsko družbo in informatiko) se je agencija odločila, da umakne predmetni predlog splošnega akta in pripravi Priporočilo operaterjem na tem področju. Agencija je po javnem posvetovanju predloga Priporočila v zvezi z ravnanjem operaterjev v primeru razveljavitve odločbe o dodelitvi elementov oštevilčenja po uradni dolžnosti objavila na spletni strani agencije⁸.



Agencija redno sodeluje v delovnih telesih mednarodnih organov (CEPT/ECC, COCOM idr.) pri pripravi priporočil in predpisov, katerih namen je uskladiti uporabo nekaterih posebnih območij oštevilčenja (klici na nujne številke 112, klici na številke za dostop do družbeno pomembnih storitev 116, ipd.) ali pa so pomembna za nadaljnji razvoj in regulacijo oštevilčenja npr. v povezavi z ekstra teritorialno uporabo števil, M2M, OTT, eCall. Agencija je organizirala mednarodni sestanek skupine WG NaN in bila aktivna pri udeležbi na ostalih projektnih skupinah znotraj te delovne skupine. Ker novi zakonik EECC prinaša kar nekaj novosti na področju števil je bila agencija aktivno vključena v pripravo predloga ZEKom-2.

Agencija je v februarju 2020 objavila javni poziv za pridobitev mnenj zainteresirane javnosti glede dodelitve treh števil skrajšanega izbiranja iz območja 116QRT, namenjenih dostopu do usklajenih

⁷ Vir: <https://www.akos-rs.si/radijski-spekter-novice-strategija-upravljanja-z-radiofrekvencnim-spektrom>

⁸ (<https://www.akos-rs.si/zakoni-in-priporocila/priporocila-agencije>)

storitev z družbeno vrednostjo. Konkretno je agencija želela dodeliti tri nacionalne šestmestne številke skrajšanega izbiranja iz območja 116QRT, in sicer: 116 000, 116 006 in 116 117. Agencija je na podlagi tega javnega poziva prejela eno prijavo oziroma en izražen tržni interes za izvajanje storitve »Dežurnega telefona za pogrešane otroke«. Za to storitev je rezervirana klicna številka 116 000, ki je skladno z Zakonom o elektronskih komunikacijah »Enotna evropska telefonska številka za prijavo pogrešanih otrok« in je uvrščena v skupino številke za klice v sili. Agencija je 1. oktobra 2020 izdala odločbo o dodelitvi številke 116 000, namenjeni za prijavo pogrešanih otrok, Policiji. Kot je bilo do sedaj, bo storitev na številki za prijavo pogrešanih otrok 116 00 še naprej na voljo vsem, brez kakršne koli zahteve za predhodno registracijo in ne bo časovno omejena. Delovala bo 24 ur na dan, sedem dni na teden in bo, kot ostali dve številki za klic v sili 112 in 113, brezplačna.

Agencija je v prvi polovici letošnjega leta objavila Informativni memorandum za dodelitev frekvenc v pasu 700 MHz za poslovno kritične komunikacije M2M preko namenskih omrežij⁹, ki podaja osnutke pogojev in zahtev javnega razpisa z javno dražbo za dodelitev radijskih frekvenc v radiofrekvenčnem pasu 700 MHz (733 – 736 MHz/788 – 791 MHz). Vso zainteresirano javnost je povabila k podaji pripomb in mnenj na omenjen dokument. Po preučitvi prejetih pripomb in mnenj bo agencija pripravila razpisno dokumentacijo.

V drugi polovici leta je agencija objavila tudi informativni memorandum¹⁰ za javni razpis z javno dražbo frekvenc za mobilne storitve ki podaja osnutke pogojev in zahtev javnega razpisa z javno dražbo za dodelitev radijskih frekvenc za zagotavljanje javnih komunikacijskih storitev končnim uporabnikom v radiofrekvenčnih pasovih 700 MHz, 1500 MHz, 2100 MHz, 2300 MHz, 3600 MHz in 26 GHz. Obenem je pozvala zainteresirano javnost k podaji pripomb in mnenj. Po preučitvi prejetih pripomb in mnenj bo agencija pripravila razpisno dokumentacijo.



Agencija je na podlagi novih strateških usmeritev Ministrstva za javno upravo, pripravila zasnovo Strategije upravljanja z radiofrekvenčnim spektrom za obdobje 2021-2023. Zainteresirana javnost je

⁹ <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/informativni-memorandum-za-dodelitev-frekvenc-v-pasu-700-mhz-za-poslovno-kriticne-komunikacije-m2m-preko-namenskih-omrezij>

¹⁰ <https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/informativni-memorandum-za-dodelitev-radijskih-frekvenc-za-javne-mobilne-storitve-v-radiofrekvenčnih-pasovih-700-mhz-1500-mhz-2100-mhz-2300-mhz-3600-mhz-in-26-ghz>

posredovala odgovore na vprašanja, zastavljena v dokumentu oziroma konstruktivne predloge in pripombe, ki bodo agenciji v pomoč pri pripravi same strategije. Vse prejete pripombe in mnenja zainteresirane javnosti je agencija objavila na svojih spletnih straneh.¹¹

2.1.5 Gradnja in razvoj omrežij

Cilj

Širitev NGA omrežja in porast pokritosti s širokopasovnim dostopom do interneta s hitrostjo vsaj 100 Mb/s na celotnem ozemlju Republike Slovenije, ter postopna nadgradnja omrežij v smeri gigabitne družbe, kot tudi postopna nadgradnja mobilnih omrežij na 5G v urbanih središčih in na pomembnih transportnih povezavah.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Aktivnosti agencije so veliki meri povezane z Načrtom razvoja širokopasovnih omrežij naslednje generacije do leta 2020¹². Opravljanje nadzora nad izpolnitvijo obveznosti gradenj operaterjev, ki so izkazali tržni interes, je zakonska pristojnost agencije. Prav tako so zakonsko predpisani tudi ukrepi, ki jih bo agencija sprejela v primeru kršitev obvez.

Spremljanje dinamike gradenj in investicij v elektronska komunikacijska omrežja zavzema celoten spekter načrtovanih gradenj in zavezuje tako rekoč vse infrastrukturne operaterje. Izvaja se preko portala spletnega portala infrastrukturnih investicij <http://investicije.akos-rs.si/>, ki se povezuje z drugimi geografsko informacijskimi sistemi in na ta način tvori novo podatkovno bazo, ki bo operaterjem nudila možnosti o alternativah, kako čim lažje in ceneje opremiti vsakega uporabnika s povezavo, ki jo bo v prihodnosti potreboval.

V letu 2018 je agencija sprejela Splošni akt o dostopu do obstoječe fizične infrastrukture (Uradni list RS, št. 12/18), ki določa jasnejša razmerja med lastniki infrastrukture in omrežnimi operaterji za lažjo souporabo, hkrati pa želi preprečiti vsakršno oviranje osnovnih storitev, ki jih druge infrastrukture zagotavljajo. Agencija v prihajajočem obdobju želi deležnike tako usmerjati in izobraževati, kot tudi odpravljati dileme o koristnosti in načinih skupne rabe javne infrastrukture.

Agencija je v lastnem prostorskem informacijskem sistemu združila več podatkovnih zbirk iz uradnih evidenc s podatki, ki jih sama zbira in vzdržuje. Agencija namerava vzpostaviti spletni pregledovalnik, na katerem bo mogoč pregled infrastrukture elektronskih komunikacij, pokritosti s širokopasovno infrastrukturo, rezultatov najrazličnejših prostorskih analiz idr. Odpiranje podatkov javnosti bo končnim uporabnikom omogočilo pridobitev številnih informacij, do katerih je bil do sedaj dostop otežen, celotna zbirka pa bo v pomoč tudi operaterjem pri njihovem poslovanju. Agencija bo v prihodnje svoje aktivnosti usmerjala v spodbujanje skupnih gradenj in souporabo javne infrastrukture, vključno z reševanjem morebitnih medoperaterskih sporov, z namenom pocenitve gradnje širokopasovnih omrežij visokih prenosnih zmogljivosti.

¹¹<https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/obvestilo-o-objavi-odgovorov-na-prejeta-mnenja-in-pripombe-na-osnutek-informativnega-memoranduma>

¹²<https://www.gov.si/assets/ministrstva/MJU/DID/NGO-2020>

Da se vsem akterjem na trgu omogoči ureditev, ki je nujno potrebna za spodbujanje naložb v hitre in ultra hitre širokopasovne povezave, bo v skladu s cilji Evropske digitalne agende in strategije Digitalna Slovenija 2020 bo agencija tudi v prihodnje zagotavljala ustrezno ravnotežje med spodbujanjem naložb in zaščito konkurence.

Agencija spodbuja gradnjo in razvoj dostopovnih omrežij naslednje generacije (NGA) in posledično izboljšuje možnost dostopa končnih uporabnikov do omrežij visokih hitrosti, kakor tudi kakovostnejše, inovativnejše in cenovno konkurenčnejše storitve. Z regulativnimi ukrepi omogoča tehnološko nevtralne gradnje in nadgradnje obstoječih omrežij in s tem spodbuja tudi nadaljnji razvoj konkurence.

Pomembnost dostopa končnih uporabnikov do omrežij visokih hitrosti je pomemben cilj Evropske digitalne agende, strategije Digitalna Slovenija 2020 in načrta razvoja NGN omrežij. Temu cilju bo agencija sledila z regulatornimi odločbami in posledično vzpodbujala k odpravi digitalne izključenosti in povečevanju informacijski pismenosti, kar vpliva na hitrejšo povrnitev investicij v omrežje, ki poveča obseg gradnje novih omrežij.

Analiza izvedenih aktivnosti

Ker je za čim kvalitetnejše spremljanje izpolnjevanja zavez pomembno najprej natančno ugotovljeno stanje obstoječe infrastrukture, je v spremljanem obdobju na področju inšpekcijskega nadzora agencija podvojila obseg nadzornih postopkov, povezanih z evidentiranjem telekomunikacijske infrastrukture.

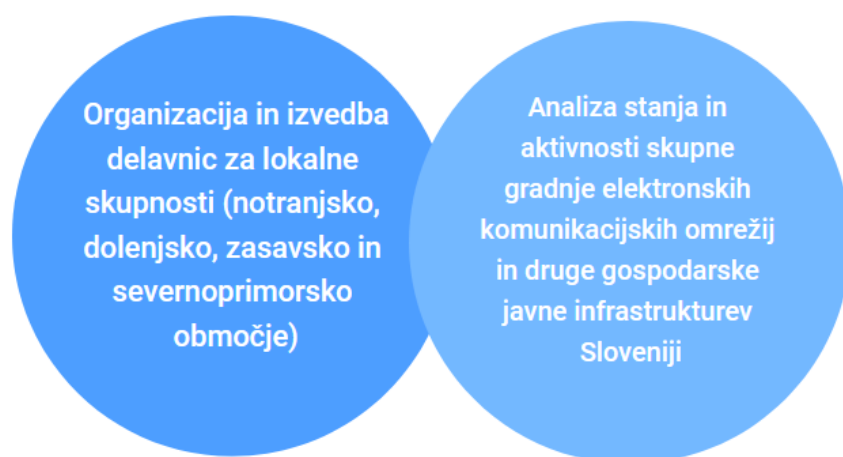
V letu 2018 vzpostavljeni spletni portal (<http://investicije.akos-rs.si/>), ki omogoča e-oddajo namer gradenj in pozivov k skupnim gradnjam ter e-oddajo interesa za skupne gradnje se v letu 2019 tako povezuje z bazami Geoportala AKOS, kar omogoča krožno lokacijsko in infrastrukturno filtriranje in obdelavo podatkov.



V obdobju od priprave strategije do zdaj je tako agencija na terenu organizirala in izvedla 4 večje delavnice za lokalne skupnosti (notranjsko, dolenjsko, zasavsko in severnoprimorsko območje), več manjših ter delavnico za komunalna podjetja, na katerih je deležnike seznanjala s spremembami, ki jih prinašajo spremembe ZEKom-1C ter sprejeti podzakonski akti. Pri vseh delavnicah pa je bil po splošnem delu tudi izveden pregled situacij na konkretnih občinah, ki so se delavnice udeležile. Tekom celotnega obdobja je agencija nudila tudi strokovno pomoč bodisi pri pripravi prostorskih aktov bodisi pri izvedbi skupne gradnje pri konkretnih investicijah, kadar so lokalne skupnosti izrazile interes za individualno pomoč.

Da bi ugotovila izvajanje ukrepa skupne gradnje v praksi ter načrtovala nadaljnje aktivnosti na tem področju, je agencija v juliju 2020 izdelala analizo stanja in aktivnosti skupne gradnje elektronskih

komunikacijskih omrežij in druge gospodarske javne infrastrukture v Sloveniji¹³. Analiza vključuje celovit pregled izvajanja posameznih segmentov ukrepa skupne gradnje v praksi. Agencija v analizi ugotavlja, da je vzpostavitev portala infrastrukturnih investicij bistveno vplivala na porast objav namer gradnje – leta 2013, ob prvem zbiranju prijav je bilo 74 obvestili o nameravani gradnji, v letu 2018 pa že 644 objav.



Geoportal AKOS (<https://gis.akos-rs.si/>) je osrednji spletni portal za dostop in pregledovanje prostorskih podatkov, ki jih agencija uporablja pri svojem vsakodnevnem delu, in ki predstavljajo dodano vrednost ter uporabne informacije za splošno in strokovno javnost. Med njimi so podatki infrastrukture elektronskih komunikacij, omrežnih priključnih točk, pokritosti s fiksnimi in mobilnimi omrežji ter podatki o namerah o načrtovanih gradnjah gospodarske javne infrastrukture, ki jih agencija, z namenom spodbujanja souporabe in skupne gradnje infrastrukture, zbira neposredno od investitorjev. Eden od namenov Geoportala AKOS je zmanjšati stroške izgradnje zelo visoko zmogljivih omrežij (VHCN), spodbuditi souporabo in skupno gradnjo. Cilji tovrstnega odpiranja so povezani tudi z višjo transparentnostjo delovanja, proaktivno objavo in izmenjavo prostorskih informacij. Več o razvoju in namenu uporabe Geoportala je navedeno v poglavju 2.1.2.

Agencija je cilje glede gradnje in razvoja omrežij, pri čemer gre izpostaviti pomembnost dostopa končnih uporabnikov do omrežij visokih hitrosti za nadaljnji gospodarski razvoj Evrope, zasledovala in obravnavala v tržnih analizah in ustreznih ukrepih v regulativnih odločbah. V času od objave Strategije regulacije trga elektronskih komunikacij za spodbujanje regulativne predvidljivosti, je agencija že izdala regulatorno odločbo za upošteveni trg 4, v času priprave tega dokumenta pa se je pričela aktivno ukvarjati z analizami upoštevnih trgov 3a in 3b, v okviru katerih ima ob spodbujanju gradnje in razvoja omrežij pomembno vlogo tudi informacijska pismenost oziroma uporaba storitev s strani končnih uporabnikov, kar je odvisno tudi od razvoja e-storitev in predvsem od zagotavljanja visokega nivoja zasebnosti, varstva osebnih podatkov in varnosti omrežij. To področje zadeva končne uporabnike, katerim je namenjen spletni portal MIPI¹⁴, preko katerega agencija širšo javnost ozavešča o pomenu kritične in preišljene uporabe medijskih vsebin in informacijskih tehnologij.

¹³ https://www.akos-rs.si/fileadmin/user_upload/Analiza_skupne_gradnje.pdf

¹⁴ Portal Medijske in informacijske pismenosti: <https://www.mipi.si/>

2.2 Razvoj notranjega trga

Razvoj notranjega trga

- Odsotnost ovir pri zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij, pripadajočih zmogljivosti in storitev
- Gradnja in razvoj vseevropskih storitev in povezljivosti
- Usklajenost z drugimi pristojnimi organi na nacionalnem in EU nivoju

2.2.1 Odsotnost ovir pri zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij, pripadajočih zmogljivosti in storitev

Cilj

Odpraviti preostale ovire glede zagotavljanja elektronskih komunikacijskih omrežij, pripadajočih zmogljivosti in storitev v korist končnih uporabnikov in ponudnikov elektronskih komunikacijskih storitev z namenom krepitev notranjega trga Evropske unije.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija bo aktivno sodelovala pri nastajanju relevantnih predpisov, ki kakorkoli posegajo ali vplivajo na področje elektronskih komunikacij. Prav tako si bo agencija prizadevala za konsistentnost in usklajenost zakonodaje ter regulacije z evropskim pravnim okvirom.

Agencija se bo glede razvoja notranjega trga prizadevala za odpravo preostalih ovir in za usklajene pogoje za zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij, pripadajočih zmogljivosti in storitev

V skladu z zapisanimi cilji iz Evropske digitalne agende in strategije Digitalna Slovenija 2020, ki so potrjeni tudi v napovedani ureditvi novega regulativnega okvirja, bo agencija podpirala konkurenco pri zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij, pripadajočih zmogljivosti in storitev.

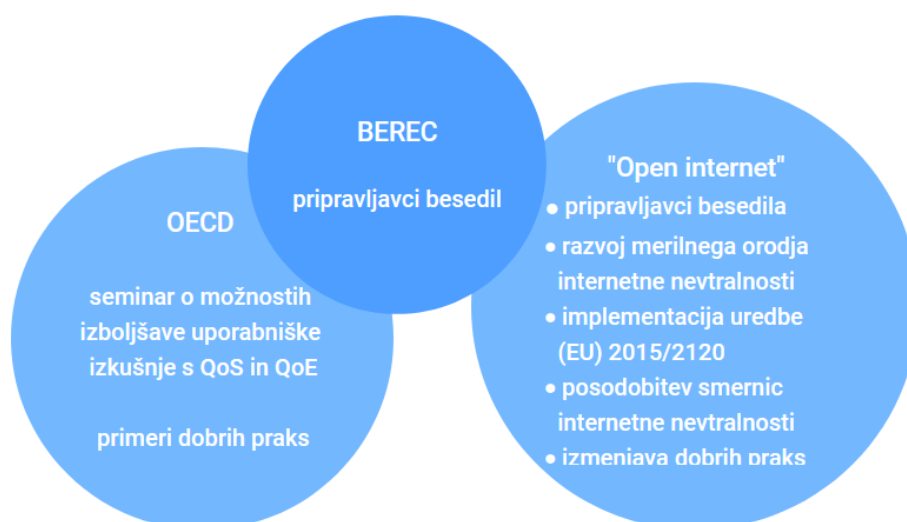
Analiza izvedenih aktivnosti

Poleg poenotenih pravil in regulacije je transparentna in administrativno razbremenjujoča zakonodaja eden od predpogojev obstoja stimulativnega okolja za zagotavljanje novih storitev in inovacij na notranjem trgu. Z organom evropskih regulatorjev (BEREC) agencija aktivno sodeluje na vseh ravneh, saj se na tem evropskem regulatornem organu pripravljajo in sprejemajo pomembni dokumenti s področja elektronskih komunikacij, katere agencija pri svojem delu upošteva v kar največjem obsegu (208. člen ZEKom-1), prav tako pa ima omenjen organ tudi posreden vpliv na zakonodajo EU. BEREC spodbuja neodvisno, konsistentno in visokokakovostno regulacijo digitalnih trgov v korist Evrope in državljanov evropskih držav.

V skupini, ki obravnava tematiko v povezavi s pravicami končnih uporabnikov zaposleni agencije redno spremljajo vse projekte, ki se izvajajo, v določenih pa vsakoletno sodelujejo tudi kot pripravljalci besedil. Nekateri pomembnejši dokumenti, ki jih je skupina pripravila, in ki so bili od leta 2019 naprej objavljeni, so:

- Smernice podrobnih parametrov kakovosti storitve internetnega dostopa in javno dostopne medosebne komunikacije¹⁵
- Poročilo o najboljših praksah držav članic za podporo definicije ustrezne širokopasovne storitve¹⁶
- Poročilo BEREC-a o odpovedi naročniških pogodb in menjavi ponudnika¹⁷
- Odgovor BEREC-a na javno posvetovanje Komisije o predlogu povzetka naročniške pogodbe za ponudnike elektronskih komunikacijskih storitev¹⁸

Od začetka 2020 pa znotraj skupine že potekajo aktivnosti za pripravo poročila "Poročilo o ravnanju s stroški na računu, ki so posledica storitev tretjih oseb"¹⁹, kjer zaposleni agencije sodelujejo že od samega začetka. V sodelovanju z OECD je bil izveden seminar o možnostih izboljšave uporabniške izkušnje s QoS in QoE. Predstavniki agencije so seminar z zanimanjem spremljali, s poglobitnim namenom uporabe dobrih praks pri vsakdanjem delu. Prav tako znotraj delovne skupine poteka tudi stalna izmenjava dobrih praks in ostale delovne aktivnosti skupine, kjer agencija prav tako redno sodeluje.



¹⁵ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/9043-berec-guidelines-detailing-quality-of-service-parameters

¹⁶ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/8920-berec-report-on-member-states8217-best-practices-to-support-the-defining-of-adequate-broadband-internet-access-service

¹⁷ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/8461-berec-report-on-terminating-contracts-and-switching-provider

¹⁸ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/opinions/8724-berec-response-to-the-commission8217s-public-consultation-on-the-contract-summary-template-for-electronic-communications-service-providers

¹⁹ Report on how to handle third party payment charges on mobile phone bills

S pravicami končnih uporabnikov je tesno povezana tudi nevtralnost interneta, ki je obravnavana v skupini "Open internet". Zaposleni agencije so v tej skupini na vseh projektih vključeni kot pripravljavci besedila in redno spremljajo dogajanje ter sodelujejo pri pripravi pomembnih gradiv. Skupina od leta 2019 dela na razvoju merilnega orodja internetne nevtralnosti (s ciljem razvoja ustrezne verzije in oblike orodja, ki jo bodo lahko regulatorji elektronskih komunikacij delno ali v celoti uporabili, agencija s svojimi izkušnjami sodeluje že od samega začetka, tako pri uvodnih dokumentih, kot pri pripravi konkretnjših listin s tehničnimi specifikacijami), implementaciji uredbe (EU) 2015/2120 (agencija sodeluje pri pripravi letnih implementacijskih poročil ter pri izmenjavi znanj in dobrih praks s področja internetne nevtralnosti), na posodobitvi smernic internetne nevtralnosti, na izmenjavi dobrih praks in ostalih aktivnostih, med katere sodi tudi vzpostavljen mehanizem za spremljanje stanja zmogljivosti omrežij elektronskih komunikacij v času koronakrize, kjer zaposleni prav tako aktivno sodelujejo v okviru nalog ekspertne delovne skupine s posredovanjem vseh potrebnih informacij, pripravo tekstov in pregledi dokumentov.

2.2.2 Gradnja in razvoj vseevropskih storitev in povezljivosti

Cilj

Širok dostop do zelo zmogljive fiksne in mobilne podatkovne povezljivosti ter njena uporaba za vse državljane in podjetja v EU.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

EECC glede prizadevanja za širok dostop do zelo zmogljive fiksne in mobilne podatkovne povezljivosti, ter njene uporabe za vse državljane in podjetja v EU, poleg ostalih deležnikov naslavlja tudi nacionalne regulativne organe, torej agencijo. Agencija bo redno spremljala vprašanja in izzive, ki se bodo s tem v zvezi pojavljali, po potrebi pa se bo povezala še z drugimi deležniki. Redno bo spremljala novosti na področju standardizacije opreme in sodelovala pri zastopanju nacionalnih interesov v procesu standardizacije na tem področju (SIST²⁰).

Agencija si bo prizadevala za razvoj notranjega trga v korist končnih uporabnikov in poslovnih subjektov tako, da bo podpirala pripravo skupnih podlag za gradnjo in razvoj vseevropskih storitev in povezljivosti.

Agencija bo podpirala konkurenco pri zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij, pripadajočih zmogljivosti in storitev v skladu z zapisanimi cilji iz Evropske digitalne agende in strategije Digitalna Slovenija 2020, ki so potrjeni tudi v napovedani ureditvi novega regulativnega okvirja.

Analiza izvedenih aktivnosti

Agencija sodeluje z infrastrukturnimi operaterji, s pristojnim vladnim resorjem za področje infrastrukture itd.

²⁰ Slovenski inštitut za standardizacijo

V letu 2019 je v sklopu Slovenskega instituta za standardizacijo (v nadaljevanju: SIST), v katerem ima agencija status polnopravnega člana že dlje časa, aktivneje začel delovati odbor SIST ITU-T, v katerem agencija redno sodeluje. Konec leta 2019 se je na skupščini potrdilo poslovno poročilo o delu za leto 2018 in sprejelo plan dela za tekoče leto. Agencija je v letu 2019 (in tudi že prej) sodelovala na skupščinah SIST ob potrjevanju standardov na področju dela pri uporabi pripomočkov in tehnologij za sodelovanje gluhih ali naglušnih na daljavo. Prav tako je agencija podprla tudi predlog ureditve financiranja, saj je vsa standardizacija in delo zaposlenih na SIST v pomoč gospodarstvu, ki nujno potrebuje natančno definirane pogoje dela in nedvoumne tehnične predpise za konkurenčnost na trgu, tako v EU kot tudi drugje po svetu.



Agencija deluje pri pripravi besedil standardov tudi na drugih področjih gospodarstva, kot so na primer radiokomunikacije, kjer je v preteklosti že predlagala spremembe posameznih delov besedil s tega področja, ki je pomemben del nadaljnjega razvoja najnovejših radijskih omrežij.

Pri pobudi glede postopkov odobritve osnutkov tehničnih standardov glede video nadzora (prepoznavanje obraza in ljudi) pa agencija podpira TAP proceduro (TAP - Traditional Approval Process, slov. Tradicionalni postopek odobritve), ki omogoča posamezni državi članici ITU, da poda in zagovarja svoje stališče v skladu s politiko njene države.

Agencija zasleduje cilje gigabitne družbe z omogočanjem boljšega dostopa končnih uporabnikov in poslovnih subjektov do digitalnih storitev, oblikovanjem ustreznega okolja in enakih konkurenčnih pogojev za gradnjo omrežij in razvoj inovativnih storitev ter čim boljšim izkoriščanjem potenciala digitalnega gospodarstva, da so slovenski uporabniki glede fiksno-mobilne povezljivosti enakovredni z uporabniki na celotnem območju EU in da Slovenija na tem področju ne zaostaja za državami EU.

Z namenom, da se na enotnem trgu EU podpre interese potrošnikov, je agencija preko regulativnih odločb in drugih ukrepov agencije delovala v smeri zagotavljanja splošnega dostopa do visokozmogljive fiksne in mobilne povezljivosti in njene uporabe.

2.2.3 Usklajenost z drugimi pristojnimi organi na nacionalnem in EU nivoju

Cilj

Usklajeno doseganje zastavljenih ciljev glede enotnega trga EU

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija sodeluje s pristojnimi organi na nacionalnem in EU nivoju, pri čemer ji pravno podlago za to nudijo nekateri domači in nadnacionalni relevantni pravni akti.

Agencija bo še naprej sodelovala in nudila strokovno podporo nacionalnim organom na področju razvoja trga elektronskih komunikacij (SURS, AVK, Banka Slovenije, MIZŠ/DIDI, SEK).

Na vprašanja in zahteve zainteresirane javnosti bo agencija tudi v prihodnje odgovarjala in v skladu s sedmim odstavkom 201. člena ZEKom-1 poskrbela, da se ohrani stopnja njihove zaupnosti.

Tudi v bodoče bo agencija sooblikovala evropsko regulativno politiko s podporo pri implementaciji evropskega pravnega okvira EECC. Sodelovala bo z Evropsko komisijo in drugimi mednarodnimi regulativnimi organi ter mednarodnim organizacijam pristojnimi na področju elektronskih komunikacij, ter jim poročala podatke o stanju na slovenskem trgu elektronskih komunikacij, pri čemer bo skrbela za ohranjanje potrebne stopnje njihove zaupnosti.

V okviru BEREC-a bodo delovale ekspertne delovne skupine z različnih področjih, ki bodo sodelovale pri izvajanju nalog, tako na stalnih kot na različnih letnih projektih, skladno s strateškimi prioritetami BEREC-a. Na področjih, ki so za delo agencije še posebej pomembna, oziroma imajo večji vpliv na nacionalni trg elektronskih komunikacij, bo agencija vključena tudi v proces priprave dokumentov, zaposleni pa bodo v tem primeru sodelovali kot pripravljavci osnutkov dokumentov.

Na področju varnost omrežij in informacij bo agencija še naprej sodelovala z Agencijo Evropske unije za varnost omrežij in informacij (v nadaljevanju: ENISA), predvsem v smeri krepitev vloge regulatorjev in Evropske komisije na področju zagotavljanja varnosti omrežij in storitev.

Agencija bo tudi v prihodnje nudila podporo operaterjem pri izvajanju Uredbe o mednarodnem gostovanju (roaming). Evropska komisija razvija cenovni model za izračun veleprodajnih stroškov gostovanja in cen zaključevanja klicev v mobilnih in fiksni omrežjih, agencija bo pri razvoju le tega sodelovala s svojimi prispevki. Še naprej bo nudila podporo operaterjem pri implementaciji aktov in dobrih praks.

Analiza izvedenih aktivnosti

Agencija je pri svojem delu ves čas sodelovala z različnimi institucijami pristojnimi na področju elektronskih komunikacij na nacionalnem in mednarodnem nivoju. Te se na agencijo obračajo v zvezi s podatki, ki jih agencija zbira od operaterjev na slovenskem trgu elektronskih komunikacij registriranih v uradni evidenci operaterjev. Potrebe po različnih podatkih se povečujejo zaradi večjega števila zahtev po podatkih, ki jih agencija že zbira in ki jih bo začela zbirati. Pojavlja se namreč tudi vrsta novih storitev kot so npr. OTT in IoT storitve ipd., katerih razvoj bo potrebno spremljati. Tudi nekatere druge

nacionalne in mednarodne institucije so svoje obstoječe vprašalnike dopolnile z novimi kazalniki (npr. podrobnejša razdelitev obstoječih kategorij hitrosti širokopasovnega dostopa do interneta s poudarkom na visokih hitrostih; podatki o prometu oz. kapacitetah mednarodnih internetnih povezav ipd.). Vse to je in bo tudi v prihodnje posledica ter stalnica hitro razvijajočega se trga elektronskih komunikacij. Agencija omenjenemu trendu sledi na način, da pripravlja nov informacijski sistem, ki bo olajšal delo tako operaterjem, kot tudi zaposlenim osebam na agenciji. Cilj agencije je, da se zagotovi sistem, ki bo omogočal, da se bodo podatki pravočasno zbrali, obdelali, analizirali in pripravili za poročanje, pri čemer je pomembno, da so zbrani podatki točni in da odražajo dejansko stanje. V letu 2019 je agencija z zunanjim izvajalcem nadaljevala delo v zvezi z implementacijo novega informacijskega sistema za zbiranje, obdelavo, analitiko, poročanje in prikaz podatkov o elektronskih komunikacijah, vendar sta se z izvajalcem konec avgusta 2019 sporazumno dogovorila, da se izvedba projekta zaključi.

Marca 2019 (28.3.2019) je agencija vzpostavila portal eAnalitik²¹, ki je na voljo pristojnim institucijam na področju elektronskih komunikacij na nacionalnem in mednarodnem nivoju kot tudi drugi zainteresirani javnosti in deluje v slovenski in angleški jezikovni različici. Več o razvoju in namenu portala eAnalitik je navedeno v poglavju 2.1.2.

Prav tako je agencija v skladu s cilji te strategije nudila strokovno podporo drugim resornim nacionalnim organom pri doseganju ciljev na področju razvoja trga elektronskih komunikacij in bo po potrebi z njimi sodelovanje še okrepila.

V okviru sodelovanja z nacionalnimi regulativnimi organi, organi in organizacijami pristojnimi na področju elektronskih komunikacij (SURS, AVK, Banka Slovenije, MIZŠ/DID, SEK) je agencija pripravljala mesečna poročila za Banko Slovenije ter letno in četrtna poročila za Statistični urad RS. Kot članica se je 30.5.2020 udeležila Sosveta za statistiko digitalne družbe. Prav tako je sodelovala tudi z Javno agencijo Republike Slovenije za varstvo konkurence pri analiziranju upoštevanih trgov in določanju pomembne tržne moči, ter ji nudila strokovno podporo pri vodenju postopkov iz njenih pristojnosti, z Direktoratom za informacijsko družbo in informatiko in Sekcijo operaterjev elektronskih komunikacij.



²¹ <https://eanalitik.akos-rs.si>

Agencija je odgovarjala na vprašanja in zahteve zainteresirane javnosti, pri čemer je pri uporabi in posredovanju zaupnih podatkov in informacij v skladu s sedmim odstavkom 201. člena ZEKom-1 poskrbela, da se ohrani stopnja njihove zaupnosti. Zainteresirana javnost se je s pridom posluževala tudi portala eAnalitik. Portal je bil s strani zainteresirane javnosti pozitivno sprejet. Ta se lahko interaktivno kadarkoli seznani s stanjem na trgu elektronskih komunikacij v Sloveniji, tako da si lahko vsakdo glede na svoje potrebe in interese izbere časovno obdobje (za zadnjih 10 let) in kazalnike, ki ga zanimajo.

Agencija se je aktivno mednarodno udeleževala pri sooblikovanju evropske regulativne politike ter sodelovala in zagotavljala podporo pri implementaciji evropskega pravnega okvira (EECC idr.), kot tudi sodelovala pri oblikovanju prihodnjih dobrih praks na tem področju. Na mednarodnem nivoju je agencija v skladu s svojimi zakonskimi pristojnostmi nadaljevala s sodelovanjem z Evropsko komisijo, drugimi mednarodnimi regulativnimi organi ter mednarodnim organizacijam pristojnimi na področju elektronskih komunikacij (BEREC, ITU, OECD ipd.), na podlagi zakonskih zahtev pa je slednjim dolžna tudi poročati podatke o stanju na slovenskem trgu elektronskih komunikacij, pri čemer je ves čas skrbela tudi za ohranjanje potrebne stopnje njihove zaupnosti. Agencija je tako sodelovala z Evropsko komisijo preko odbora COCOM, ki ga sestavljajo predstavniki držav članic, ter v okviru nitrifikacijskih postopkov analiz upoštevanih trgov in z njimi povezanih obveznosti.

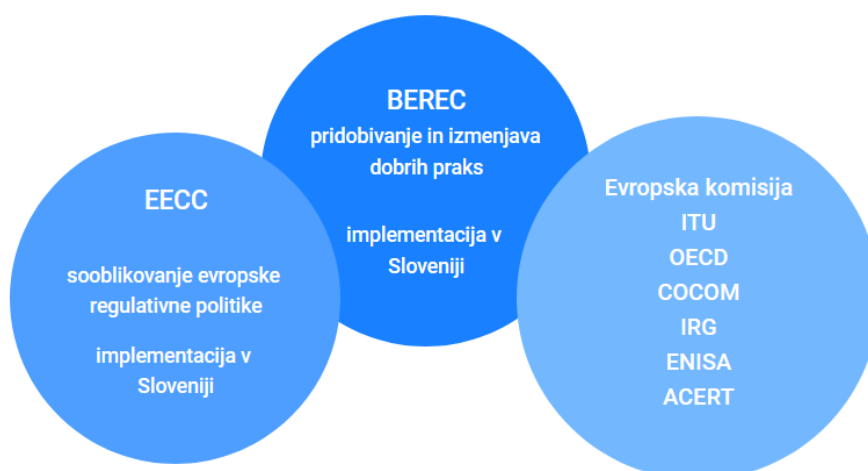
Agencija ohranja visoko stopnjo sodelovanja z BEREC, kjer letno poteka izvajanje nalog, skladno s strateškimi prioritetami BEREC, tj. s promocijo konkurenčnosti in investicij, promocijo notranjega trga ter krepitvijo in zaščito končnih uporabnikov. Regulativne naloge organa BEREC vključujejo: pomoč in svetovanje nacionalnim regulativnim organom in organom EU glede tehničnih vidikov elektronskih komunikacij, pomoč in svetovanje Evropski komisiji na zahtevo, vključno s pripravo zakonodajnih predlogov v tem sektorju, izdajanje mnenj, izdajanje različnih smernic za izvajanje regulativnega okvira EU za elektronske komunikacije, BEREC pa mora tudi podpirati Komisijo pri izvajanju predloga povzetka pogodbe. V BEREC so vključeni vsi evropski nacionalni regulativni organi, organi Evropskega združenja za prosto trgovino, prav tako pa tudi regulatorji iz držav, ki so v postopku pridružitve Evropski uniji. Sodelovanje z organom BEREC je tako izjemna priložnost za pridobivanje in izmenjavo dobrih praks, ki jih agencija lahko implementira tudi v Sloveniji, ter za povezovanje med evropskimi regulatorji. Pri sodelovanju z organom BEREC se izvaja stalne naloge, ki se letno ponavljajo in izhajajo iz obveznosti, ki jih določa obstoječi regulatorni okvir (npr. spremljanje izvajanja uredbe (EU) 2015/2120 glede zagotavljanja storitev dostopa do odprtega interneta in Smernic BEREC o odprtem internetu, zbiranje podatkov o mobilnem gostovanju za oceno razvoja konkurence na teh trgih, sodelovanje v notifikacijskih postopkih v primeru, da Komisija izrazi resen dvom nad predvidenim ukrepom,...), in začasne naloge, ki se prilagajajo trendom na trgu elektronskih komunikacij (npr. kibernetika varnost mobilnih omrežij 5G,...). Sodelovanje z organom evropskih regulatorjev BEREC je za agencijo izrednega pomena, saj se na tem delu redno pripravlja in sprejema številne pomembne študije in dokumente s področja elektronskih komunikacij, prav tako pa je skladno z veljavnim regulativnim okvirjem BEREC tesno povezan z delom Evropske komisije in ima tako tudi posreden vpliv na zakonodajo Evropske unije. Agencija skladno z 208. členom ZEKom-1 mnenja in skupna stališča BEREC pri svojem delu upošteva kar v največjem obsegu. Okvirno število ekspertnih delovnih skupin, v katerih sodeluje agencija, se letno

giblje okrog števila 10²², pri čemer se znotraj njih glede na potrebe oblikuje več podskupin, kar na koncu privede do 40-50 projektov²³.

Direktorica agencije, mag. Tanja Muha, je na zadnjem plenarnem zasedanju odbora regulatorjev v letu 2018 uspešno kandidirala in v letu 2019 opravljala funkcijo podpredsednice organa BEREC in skupine neodvisnih regulatorjev (IRG). V okviru svoje funkcije je nadzirala delo vodij treh, za agencijo pomembnih, ekspertnih delovnih skupin (končni uporabniki, obveznosti ter tržne in ekonomske analize) ter aktivno poročala in podpirala delo predsednika organa BEREC. Pri projektu kibernetске varnosti v mobilnih omrežjih pete generacije, kjer ima agencija skladno z nacionalno zakonodajo tudi določene pristojnosti, je agencija v letu 2019 prevzela vodenje te ekspertne delovne skupine, z omenjenimi aktivnostmi pa nadaljuje tudi letos. Agencija je prav tako ohranila visoko aktivnost sodelovanja z omenjenim evropskim regulativnim organom na vseh treh ravneh. Na ravni ekspertnih delovnih skupin so zaposleni v letu 2019 sodelovali pri vseh 51 projektih znotraj 12 ekspertnih delovnih skupin, visoko stopnjo sodelovanja pa ohranjajo tudi letos. Zaposleni agencije v omenjenih skupinah sodelujejo večinoma kot člani, kjer delo zajema udeležbe na sestankih ali videokonferencah, spremljanje dogajanja in pripravljenih osnutkov, komentiranje osnutkov, posredovanje odgovorov na vprašalnike, posredovanje zahtevanih informacij, ipd. Pri projektih, ki so za agencijo prepoznani kot posebej pomembni in z največjim potencialnim vplivom na slovenski trg elektronskih komunikacij, zaposleni dodatno sodelujejo tudi kot pripravljalci osnutkov besedil dokumentov in ostalega gradiva, kar rezultira v zgodnejšo aktivno participacijo agencije na zadevnih področjih. Na nivoju omrežja stikov, kjer se zadnjič pred potrjevanjem pregleda delo ekspertnih delovnih skupin, se predstavniki agencije redno udeležujejo sestankov in videokonferenc in skrbijo za ustrezen pretok informacij med agencijo in organom BEREC ter ostalimi regulatornimi organi. Predstavniki agencije redno aktivno sodelujejo pri razpravah in potrjevanju rezultatov dela na plenarni ravni. Nadalje so se predstavniki agencije v letu 2019 udeležili konference BEREC-IIC, konference ob 10. obletnici BEREC in letnega foruma deležnikov. Za krepitev transparentnosti delovanja in dodatnega obveščanja javnosti agencija na svoji spletni strani redno objavlja aktualne novice v povezavi z aktivnostmi in opravljenim delom tega evropskega regulativnega organa.

²² Obstoječe skupine so: razvoj fiksni omrežij, razvoj mobilni omrežij, tržne in ekonomske analize, odprt internet, končni uporabniki, regulatorni okvir, mobilno gostovanje, ukripi, statistika in indikatorji, načrtovanje in prihodnji trendi, 5G kibernetška varnost omrežij.

²³ Projekti so vsakokratno razvidni s potrjenega programa dela, dostopno na: https://berec.europa.eu/eng/about_berec/annual_work_programme/

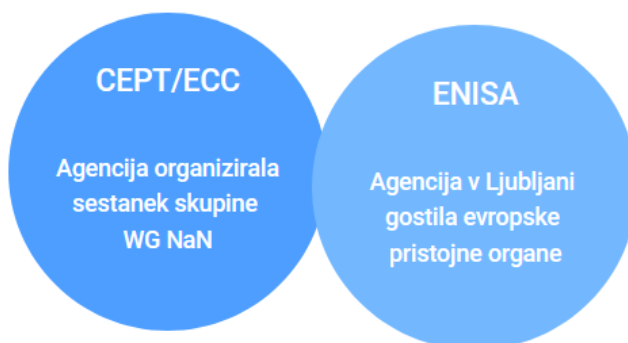


Agencija še naprej ostaja aktivna članica skupine IRG. Po potrditvi predloga na prvem plenarnem zasedanju skupščine IRG v letu 2019 so bile vzpostavljene štiri začasne skupine IRG, v katerih je potekala presoja dela ter identifikacija možnosti in priložnosti za nadaljnji razvoj te mednarodne organizacije, pri čemer so zaposleni agencije aktivno sodelovali že od zgodnje faze naprej. IRG je v začetku leta 2019 tradicionalno predstavil letno statistiko aktivnosti sistema za izmenjavo znanja, dobrih praks in izkušenj med evropskimi regulatorji, kjer je bila agencija s 76 odgovorjenimi in štirimi lastno objavljenimi vprašalniki uvrščena na 6. mesto med skupno 37 članicami IRG. Zaposleni agencije se redno udeležujejo vseh delavnic in konferenc, ki so povezane in pomembne za nemoteno opravljanje dela skladno s pristojnostmi agencije.

Na področju elektronskih komunikacij, kjer so hitre in nenadne spremembe stalnica, so nenehna izobraževanja in stalna izmenjava dobrih praks, s poglobljenim bilateralnim sodelovanjem izrednega pomena. Prav s tem namenom je agencija v letu 2019 gostila tri bilateralna srečanja z regulatornimi organi Nizozemske, Hrvaške in Srbije, kjer je potekala izmenjava mnenj, izkušenj, pogledov in dobrih praks glede različnih aktualnih tematik, med drugim o veleprodajnih trgih elektronskih komunikacij in regulaciji, storitvah z dodano vrednostjo (VAS), javno govorno storitvijo in prenosom govora preko interneta, medmrežnim povezovanjem v novejših omrežjih, prenosljivostjo števil, kartiranjem širokopasovne infrastrukture, številskem prostoru, meritvah kakovosti storitev, varnosti omrežij, pravicah in sporih končnih uporabnikov, univerzalni storitvi, radijsko frekvenčnem spektru, souporabi širokopasovne infrastrukture, poštne storitvah, železniških storitvah, itd.

Nadalje je agencija leta 2019 v Ljubljani kot članica mednarodne organizacije CEPT/ECC gostila enega izmed dveh letnih sestankov skupine WG NaN, ki obravnava tematiko v povezavi s številskim prostorom. Slednjega se je udeležilo več kot 40 predstavnikov, pretežno evropskih regulatorjev, s pristojnostmi na področju elektronskih komunikacij.

Agencija je v sodelovanju z Evropsko agencijo za kibernetisko varnost (ENISA) leta 2019 v Ljubljani gostila evropske pristojne organe, ki se ukvarjajo z varnostjo in celovitostjo elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev. Na sestanku so bili poleg ENISE, predstavnikov regulatorjev in drugih pristojnih organov, prisotni tudi predstavnika Evropske komisije, predstavnik Agencije za sodelovanje energetske regulatorjev (ACER) ter predstavnik Slovenskega nacionalnega odzivnega centra za kibernetisko varnost (SI-CERT).



Zelo pomembno za agencijo je tudi sodelovanje z Evropsko agencijo za kibernetisko varnost (v nadaljevanju: ENISA), ki je svojo novo vlogo pridobila s sprejetjem Evropskega zakonika o kibernetiski varnosti pred letom dni. Njena vloga v Evropskem prostoru se v zadnjih letih krepi, obveznost sodelovanja neodvisnih regulativnih organov elektronskega komunikacijskega trga pa kaže tudi na vse večje zavedanje Evropske unije glede pomena sodelovanja in poenotenega obravnavanja izzivov, ki so povezani z zagotavljanjem varnosti omrežij in storitev. Z uveljavitvijo EEECC je prišlo nekaj sprememb tudi na tem področju, predvsem v smeri krepitve vloge regulatorjev in Evropske komisije na področju zagotavljanja varnosti omrežij in storitev. Tako ponudniki elektronskih komunikacijskih omrežij kot tudi storitev so dolžni po novem izvajati organizacijske in tehnične ukrepe za obvladovanje tveganj pri zagotavljanju varnosti omrežij in storitev. Novi drugi odstavek 21. člena tega akta prinaša spremenjeno definicijo varnosti, ki sedaj vključuje razpoložljivost, avtentičnost, celovitost in zaupnost shranjenih ali prenesenih podatkov in s tem povezanih storitev. Sprejeti ukrepi - med katerimi se izpostavlja enkripcija - morajo preprečiti oziroma minimizirati vpliv varnostnih incidentov na delovanje storitev. Z vključitvijo Uredbe (EU) No 526/2013²⁴ v EEECC se dviguje na višji nivo tudi sodelovanje regulatorjev in ENISE zaradi zagotavljanja varnosti omrežij in storitev na enotnem notranjem trgu EU. V tem kontekstu lahko pričakujemo še več Smernic in Navodil pri izvajanju spremenjenih členov 40. in 41. EEECC, ki jih bo na podlagi posvetovanja z ENISO izdala Evropska komisija. V naslednjih petih letih lahko torej pričakujemo še kakšne smernice ali celo zavezujoče predpise (na ravni EU) in razširitev kroga zavezancev glede na spremenjene definicije izvajalcev elektronskih komunikacijskih storitev. Agencija pa bo morala v okviru svojih pristojnosti ustrezno prilagoditi tudi sekundarno zakonodajo.

Kot do sedaj, bo agencija tudi v prihodnje nudila podporo operaterjem pri izvajanju Uredbe o mednarodnem gostovanju²⁵ (roaming). V skladu s spremembami uredbe opredeljenimi v TSM uredbi in

²⁴ UREDBA (EU) št. 526/2013 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA z dne 21. maja 2013 o agenciji Evropske unije za varnost omrežij in informacij (ENISA) in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 460/2004

²⁵ Dne 15. 6. 2017 je bila sprejeta Uredba (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta (kot spremenjena z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta) za storitve gostovanja v Evropski uniji, Liechtensteinu, na Norveškem in Islandiji. Za klice iz tujine sedaj veljajo enake cene kot doma »Roam Like At Home«.

spremembami uredbe glede pravil za veleprodajne trge gostovanja ter določili opredeljenimi v Izvedbeni uredbi o politiki poštene uporabe (PPU) in metodologiji za oceno vzdržnosti ukinitve maloprodajnih pribitkov so morali operaterji s 15. junijem 2017 končnim uporabnikom omogočiti gostovanje v državah EU brez dodatnih stroškov (RLAH), pri čemer veleprodajne cene za zagotavljanje reguliranih gostujočih klicev in sporočil SMS veljajo nespremenjene do 30. junija 2022, veleprodajna cena za zagotavljanje reguliranih storitev podatkovnega gostovanja pa se postopoma znižuje vsakega prvega dne v letu. Agencija je skupaj s še ostalimi nacionalnimi regulativnimi organi od operaterjev pridobila podatke o gostovanju, na podlagi katerih je nato BEREC pripravil poročilo o preglednosti in primerljivosti mednarodnih tarif v gostovanju. Ključna ugotovitev dokumenta je, da je uvedba Uredbe o gostovanju vseevropski uspeh in da so rezultati celo presegli pričakovanja.

Ureditev mednarodnega gostovanja²⁶ je agenciji naložilo dodatne obveznosti, in sicer: vodenje postopkov priglasitve politik poštene uporabe s strani operaterjev, izvajanje nadzora RLAH, obravnavanje pritožb uporabnikov v zvezi z uveljavljanjem PPU, ter v primeru enega operaterja obravnavanje vlog za odobritev zaračunavanja pribitkov v primeru nevzdržnosti domačega modela zaračunavanja po metodologiji, predpisani s strani Evropske komisije. Prav tako agencija od operaterjev pridobiva podatke o mednarodnem gostovanju in o komunikaciji znotraj EU, katere potem BEREC, skupaj s podatki ostalih članic EU, zbere in predstavi. Agencija je poleg izvajanja navedenih obveznosti s svojimi prispevki sodelovala tudi pri cenovnem modelu, ki ga je Evropska komisija razvila za izračun veleprodajnih stroškov gostovanja in cen zaključevanja klicev v mobilnih in fiksnih omrežjih. Ves čas je agencija sodelovala pri prizadevanjih Evropske komisije, da se je končnim uporabnikom omogočilo gostovanje v EU po domačih cenah, operaterjem pa ustrezne veleprodajne cene, ki to omogočajo brez dviga domačih maloprodajnih cen.

Agencija bo - podobno kot pri izvajanju roaming regulacije - tudi v prihodnje nudila podporo operaterjem pri implementaciji aktov in dobrih praks.

²⁶ Dne 15. 6. 2017 je bila sprejeta Uredba (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta (kot spremenjena z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta) za storitve gostovanja v Evropski uniji, Liechtensteinu, na Norveškem in Islandiji. Za klice iz tujine sedaj veljajo enake cene kot doma »Roam Like At Home«.

2.3 Uveljavljanje interesov državljanov

Uveljavljanje interesov državljanov

- Dostop do ustrezne univerzalne storitve vsem državljanom Republike Slovenije po dostopnih cenah
- Visoka raven varstva potrošnikov
- Visoka raven varstva osebnih podatkov in zasebnosti
- Jasne informacije za končne uporabnike
- Zadovoljene potrebe posebnih družbenih skupin končnih uporabnikov (invalidi, starejši, uporabniki s posebnimi socialnimi potrebami)
- Celovitost in varnost omrežij in storitev
- Možnost dostopa in razširjanja informacij ali uporabe aplikacij ter storitev po lastni izbiri končnih uporabnikov
- Okrepljena informacijska pismenost
- Odprt in nevtralen značaj interneta

2.3.1 Dostop do ustrezne univerzalne storitve vsem državljanom Republike Slovenije po dostopnih cenah

Cilj

Sodobna univerzalna storitev, dostopna vsem prebivalcem. Ta cilj mora biti dosežen z minimalnim izkrivljanjem trga.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Konec leta 2019 poteče veljavnost vseh odločb o določitvi izvajalcev posameznih storitev iz nabora univerzalne storitve. Zato bo agencija v letu 2019 skladno s 118. členom ZEKom-1 izvedla celotni postopek imenovanja novih izvajalcev univerzalne storitve, ki bo vključeval pripravo analize stanja na trgu, javno razpravo, razpis za določitev izvajalcev posameznih storitev iz nabora storitev in izdajo odločb.

Agencija bo aktivno sodelovala pri procesu sprememb na nivoju EU, kot tudi pri implementaciji teh sprememb v nacionalno zakonodajo, vključno s podzakonskimi akti. Agencija bo v celotnem obdobju izvajala celovit nadzor nad izvajanjem storitve, vključno z nadzorom izvajanja določil za končne uporabnike invalide.

Analiza izvedenih aktivnosti

Agencija je v letu 2019 izvedla celotni postopek imenovanja novih izvajalcev posameznih storitev iz nabora univerzalne storitve. V maju 2019 je objavila analize posameznih storitev in pozvala zainteresirano javnost, da poda svoje pripombe in predloge. Zainteresirana javnost je podprla mnenje agencije, da za zagotavljanje javnih telefonskih govorilnic ni potrebno imenovati izvajalca storitve za prihodnjih pet let, za storitvi priključitve na javno komunikacijsko omrežje in dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksnih lokacijah ter zagotavljanje vzpostavljanja in sprejemanja nacionalnih in mednarodnih klicev ter za storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih (univerzalna imeniška služba) pa je imenovanje izvajalcev še potrebno. Agencija je nato objavila razpis za določitev izvajalcev zgoraj omenjenih storitev iz nabora univerzalne storitve in v decembru imenovala izvajalca teh dveh storitev. Za storitve priključitve na javno komunikacijsko omrežje in dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksnih lokacijah ter zagotavljanje vzpostavljanja in sprejemanja nacionalnih in mednarodnih klicev je izvajalec Telekom Slovenije. Za storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih (univerzalna imeniška služba) je izvajalec TSmedia. Izdani odločbi veljata za celotno ozemlje Republike Slovenije za obdobje petih let, to je do 2. 12. 2024.



Agencija je v okviru analize storitve priključitve na javno komunikacijsko omrežje in dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksnih lokacijah ter zagotavljanje vzpostavljanja in sprejemanja nacionalnih in mednarodnih klicev analizirala tudi ustreznost prenosne hitrosti, primerno za funkcionalen dostop do interneta ter ugotovila, da je hitrost, ki je določena v splošnem aktu o prenosni hitrosti, primerni za funkcionalen dostop do interneta (Ur. l. RS, št. 27/2018), ustrežna. Temu mnenju je večinsko pritrdila tudi zainteresirana javnost. Prenosna hitrost torej ostaja, k uporabniku je 4 Mbit/s, od uporabnika pa 512 kbit/s.

2.3.2 Visoka raven varstva potrošnikov

Cilj

Z možnostjo informirane izbire bo agencija potrošnikom olajšala izbiro med ponudniki in storitvami, s čimer bo spodbudila razvoj kakovostnih, inovativnih (raznolikih) in cenovno dostopnih storitev.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija bo potrošnikom omogočala izbiro med ponudniki in storitvami, s čimer bo spodbudila razvoj kakovostnih, inovativnih (raznolikih) in cenovno dostopnih storitev. V primeru nastanka spora med potrošnikom in ponudnikom, bo agencija zagotavljala možnost preprostih in ne predragih postopkov reševanja sporov.

Prizadevanje agencije za krepitev moči potrošnikov bo temeljilo na zagotavljanju dostopa do informacij in orodij za sprejemanje učinkovitih odločitev glede izbire ponudnikov in paketov.

Večja preglednost trga potrošnikom omogoča, da lahko ocenijo in primerjajo storitve ter učinkovite in uporabnikom prijazne procese prehoda med ponudniki

Agencija si bo prizadevala tudi za izboljšanje zaupanja potrošnikov v nove storitve na način, da bo sodelovala z operaterji pri tem, da bosta varnost in celovitost omrežij ključni pri zasnovi teh storitev

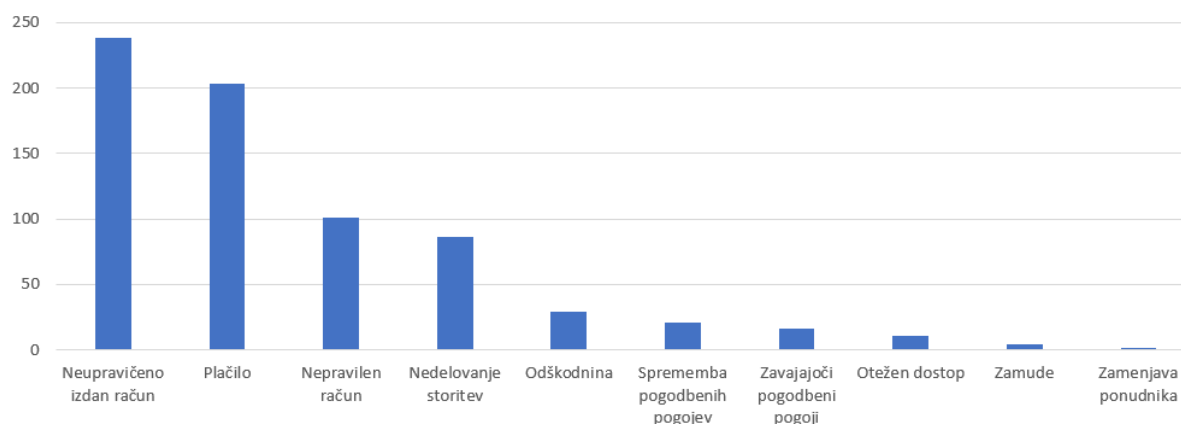
Agencija si bo še naprej prizadevala za zagotavljanje visoke ravni varstva končnih uporabnikov v njihovih razmerjih s ponudniki storitev. Na ta način agencija stremi tudi k zmanjšanju števila sporov na trgu, kar je poleg ozaveščanja končnih uporabnikov in varovanja njihovih interesov poglobitni cilj dela agencije na področju varstva končnih uporabnikov.

Pri zaščiti pravic potrošnikov bo agencija sodelovala tudi z drugimi organi, ki so pristojni za področju varstva potrošnikov, pri najbolj perečih vprašanjih v okviru varstva in zaščite končnih uporabnikov pa se bo na organiziranih posvetih posluževala tudi konkretnije komunikacije in usklajevanj z operaterji.

Analiza izvedenih aktivnosti

Pri krepitvi vloge potrošnikov si je agencija z ukrepi za njihovo varstvo prizadevala za varovanje interesov vseh državljanov, zlasti pa tistih, ki so digitalno izključeni. V zvezi s slednjim je agencija na podlagi XV. Poglavlja ZEKom-1 v zasledovanju regulatornega cilja iz 2. alineje prvega odstavka 197. člena ZEKom-1 pristojna reševati spore, ki nastanejo med končnimi uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev ter izvajalci teh storitev. V okviru opravljanja svojih zakonsko dodeljenih pristojnosti agencija upošteva relevantno zakonodajo in prakso sodišč na področjih njenega delovanja ter s tem zagotavlja zakonito delovanje agencije tudi na področju varstva končnih uporabnikov ter drugih subjektov na trgu elektronskih komunikacijskih storitev. Raznolikost prejetih predlogov za rešitev spora je razvidna iz spodnjega prikaza (podatki so za leto 2019):

Spori



Agencija je v prvi polovici leta 2020 organizirala sestanek s SEK, ZPS in TIRS glede reševanja sporov v primeru nedelujoče terminalske opreme. Ker terminalska oprema glede na zakonsko definicijo ne sodi v okvir elektronskih komunikacij, agencija sporov, ki so povezani z nedelovanjem terminalske opreme ni pristojna reševati. Udeleženci sestanka so se s tem zaključkom načelno strinjali, poudarili pa so, da je potrebno zagotoviti varstvo uporabnikov v tistih primerih, ko je terminalska oprema, nad katero ima vso kontrolo izključno operater, neobhoden del zagotavljanja komunikacijske storitve (npr. modem, STB).

V juliju 2020 je bila izvedena delavnica z operaterji glede nadomestil v primeru spremembe TV shem, vključenih v paket. Operaterji so bili s strani AKOS opozorjeni, da je zaradi hipne ukinitve določenih TV programov (razlog za ukinitve je bila nezmožnost dogovora med operaterji in izdajatelji glede višine plačil za avtorske pravice, posledično pa operaterji niso mogli postopati po 129. členu ZEKom-1) prišlo do prikrajšanja na strani končnih uporabnikov. V zvezi s tem je AKOS izrazil tudi pričakovanje, da bodo operaterji uporabnikom na ustrezen način to prikrajšanje kompenzirali v obliki pavšalnega nadomestila. Agencija je na delavnici predstavila svoj predlog rešitve te problematike, operaterji pa so posredovali svoje predloge, ki jih bo agencija pregledala skupaj z Zvezo potrošnikov Slovenije, ki je bila tudi ena od pobudnic za ureditev te problematike. Agencija si prizadeva oblikovati rešitev, ki bo ustrezala vsem prizadetim stranem.



Agencija uporabnike obvešča o njihovih pravicah ter možnostih, ki jim jih daje veljavna zakonodaja tudi preko izdajanja brošur in posodabljanja že obstoječih. To aktivnost agencija izvaja predvsem, če na trgu zazna potrebo, da končne uporabnike dodatno informira. Prav tako pa agencija krepi splošno

zavedanje o pravicah in možnostih uporabnikov z rednimi objavami člankov na spletnih straneh in na portalu MIPI, kar je še posebej pomembno v času epidemije Covid-19, ko so se potrebe končnih uporabnikov po dostopu do širokopasovnega interneta in nemotenem delovanju storitev zaradi dela in šolanja od doma zelo povečale.

Januarja 2020 je agencija postala tudi del mreže pristojnih organov za izvajanje panevropskega varstva potrošnikov, ki ga vzpostavlja v Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi na področju varstva potrošnikov (UL L 345 z dne 27.12.2017). Po sprejetju ustreznega nacionalnega zakona ter zaposlitvi dodatnega uslužbenca se bo agencija proaktivno vključila v mrežo ter se ažurno odzivala na problematiko, s katero se soočajo slovenski potrošniki in uporabniki, prav tako pa bo ažurno in strokovno obravnavala zahteve, ki jih bodo nanjo naslovili pristojni organi iz drugih držav članic. S tem se bo zmanjšala škoda za potrošnike, ki je posledica nepoštenih poslovnih praks ter čezmejnih in močno razširjenih kršitev potrošniškega prava EU. Kot izhaja iz Uredbe (EU) 2017/2394, bo predvideno mednarodno sodelovanje potekalo preko posebne elektronske platforme, ki jo bo na podlagi 35. člena vzpostavila in vzdrževala Evropska Komisija (EK).

2.3.3 Visoka raven varstva osebnih podatkov in zasebnosti



Zagotoviti dosledno varstvo osebnih podatkov vsem končnim uporabnikom, kot tudi zagotoviti spoštovanje njihov zasebnosti.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Poleg ukrepov glede vprašanj kvalitete in primerne cene storitev agencija sprejema tudi ukrepe glede varnosti, hrambe podatkov za ustrezno zaščito zaupnosti komunikacij končnih uporabnikov, pri čimer sledi relevantnim določbam domačega in EU prava.

V postopku sprejemanja je nova Uredba Evropskega Parlamenta In Sveta o spoštovanju zasebnega življenja in varstvu osebnih podatkov na področju elektronskih komunikacij ter razveljavitvi Direktive 2002/58/ES (Uredba o zasebnosti in elektronskih komunikacijah – v nadaljevanju Uredba e-zasebnosti²⁷.)

Predmetna Uredba prinaša vključitev ponudnikov t.i. OTT storitev v regulacijo tudi glede zagotavljanja zaupnosti in varovanja zasebnosti pri zagotavljanju elektronskih komunikacijskih storitev. Obveznost zagotavljanja zaupnosti velja tako za vsebino komunikacij kot za meta podatke, ki pri njihovem prenosu nastanejo. Definicija sporočila za neposredno trženje se prilagaja prihajajočim tehnologijam in novim storitvam (e-pošta, SMS, MMS in funkcionalno enakovredne aplikacije in tehnike). S pojavom novih možnosti neposrednega trženja se pričakuje tudi povečano število kršitev zakonodaje in posledično povečano število zadev v reševanje pristojnemu organu. Če bo z zakonodajo ta pristojnost

²⁷ Predlog UREDBE EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA o spoštovanju zasebnega življenja in varstvu osebnih podatkov na področju elektronskih komunikacij ter razveljavitvi Direktive 2002/58/ES (uredba o zasebnosti in elektronskih komunikacijah), COM/2017/010 final - 2017/03 (COD)

še naprej dodeljena agenciji, nam bodo dosedanje izkušnje pri odkrivanju kršiteljev zagotovo v veliko pomoč, hkrati pa bodo tudi pri tem delu potrebna nova znanja.

V trenutku pisanja strategije se v okviru Uredbe e-zasebnosti prenavlja regulacija piškotkov, predvsem v smislu omilitve regulacije v primerih, ko se v zasebnost uporabnikov ne posega. Ker do objave Strategije še ni bilo končne verzije predmetne Uredbe, se agencija do tega vprašanja ne more opredeliti podrobneje.

Analiza izvedenih aktivnosti

Uredba e-zasebnosti je komplementaren pravni akt k Splošni uredbi o varstvu podatkov in zagotavlja varstvo temeljnih pravic in svoboščin, zlasti spoštovanje zasebnega življenja, zaupnost komunikacij in varstvo osebnih podatkov na področju elektronskih komunikacij. Na trgu je od njenega sprejema prišlo do pomembnega tehnološkega in gospodarskega razvoja. Potrošniki in podjetja namesto tradicionalnih komunikacijskih storitev vse bolj uporabljajo nove internetne storitve, ki omogočajo medosebno komunikacijo, kot so govor po IO (VoIP), takojšnje sporočanje in spletna elektronska pošta. Za te povrhnje komunikacijske storitve se na splošno ne uporablja sedanjí okvir Unije o elektronskih komunikacijah, vključno z direktivo o e-zasebnosti. Skladno s tem Direktiva ni prilagojena tehnološkemu razvoju, zaradi česar komunikacije, ki se opravljajo prek novih storitev, niso zaščitene.

Novo besedilo Uredbe o e-zasebnosti je v pripravi že od leta 2016. Agencija je z dvema svojima predstavnikoma aktivna članica medresorske delovne skupine, kjer si na ravni države skupaj z drugimi pristojnimi organi prizadeva za jasno, tehnološko nevtrarno in prihodnjo transparentno ureditev tega vsebinsko zelo pomembnega področja v kontekstu prihajajočih novih tehnologij.

2.3.4 Jasne informacije za končne uporabnike



Končnim uporabnikom redno in pravočasno omogočati dostop do celotnega nabora relevantnih informacij na trgu elektronskih komunikacij.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

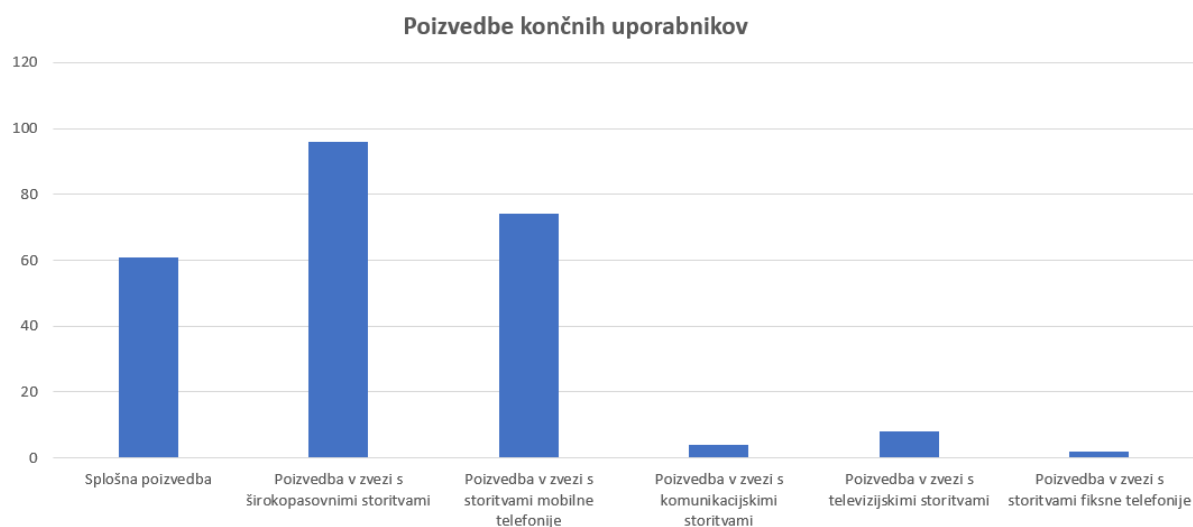
Zagotavljati jasne informacije za končne uporabnike je eden od regulatornih ciljev agencije iz 197. člena ZEKom-1, zato agencija aktivno seznanja končne uporabnike z njihovimi pravicami in obveznostmi, hkrati pa sodeluje tudi s potrošniškimi organizacijami preko katerih so uporabniki lahko učinkovito seznanjeni, hkrati pa se s tem v širši javnosti krepi tudi prepoznavnost agencije in njenega poslanstva. Agencija pričakuje, da bo z nadaljevanjem proaktivnega ravnanja agencije na področju ozaveščanja končnih uporabnikov še naprej upadalo število sporov na trgu, saj je ozaveščen končni uporabnik manj ranljiv in se lahko učinkovito odzove na tržna ravnanja operaterjev.

Agencija bo redno spremljala poslovanje ponudnikov storitev v razmerju do končnih uporabnikov (predvsem prodajne ponudbe, spremembe splošnih pogojev, prakse pri sklepanju naročniških razmerij in prenehanju teh). V kolikor bo v okviru tovrstnega monitoringa zaznala problem, bo o tem preko svojih spletnih strani obvestila javnost oziroma z izdajo brošure ali drugega tiskovnega gradiva pripravila zbirko koristnih nasvetov končnim uporabnikom.

Analiza izvedenih aktivnosti

V podporo temu cilju agencija že nekaj let zagotavlja portal²⁸, na katerem so potrošnikom dostopne ponudbe vseh večjih operaterjev (tako fiksnih kot tudi mobilnih storitev) ter skrbi za ažurno objavo ponudb. Portal uporabnikom omogoča filtriranje ponudb glede na željene parametre (ponudnik, cena, količina itd.) ter jim na ta način pomaga pri izbiri najbolj primerne operaterja. Vsebinsko je bil portal dopolnjen tudi s podatki o najpogostejših administrativnih stroških, ki potrošnika doletijo ob priklopu storitev ali odpovedi naročniškega razmerja, v letu 2019 pa je bil portal tudi grafično izboljššan ter preimenovan v »primerjajoperaterje.si«.

Z namenom zasledovanja zastavljenega cilja agencija v okviru informiranja in osveščanja končnih uporabnikov daje pisna pojasnila končnim uporabnikom, kadar se ti na agencijo obračajo s vprašanji, povezanimi z delovanjem storitev oziroma vložijo uporabniškega spora po ZEKom-1. Agencija je obravnavala okoli 250 vprašanj končnih uporabnikov na leto, večinoma pa gre za težave povezane z nedelovanjem mobilnih ali fiksnih telekomunikacijskih storitev. Pričakovati je, da se bodo podobni trendi nadaljevali tudi v prihodnjih letih. Raznolikosti poizvedb končnih uporabnikov glede na vsebino izhaja iz spodnjega prikaza (podatki so za leto 2019):



V podporo informiranja končnih uporabnikov agencija tudi že vrsto let omogoča klice na brezplačno telefonsko številko 080 2735, kjer so potrošnikom na voljo predvsem informacije o poteku uporabniških sporov ter osnovne informacije glede (ne)delovanja storitev. Klicni center od druge polovice leta 2019 obratuje trikrat tedensko med 9. in 11. uro, njegovo delovanje pa si bo agencija prizadevala še dodatno okrepiti. Že do sedaj na mesečni ravni agencija obravnava med 40 in 50 klicev, pri čemer skuša poleg splošnih informacij končnim uporabnikom tudi vsebinsko svetovati v primeru težav z nedelovanjem elektronskih komunikacijskih storitev.

²⁸ <https://www.primenjajoperaterje.si/>



Da bi čimbolj pozitivno vplivala na trg, agencija izvaja posvete z operaterji in potrošniškimi organizacijami ter na podlagi določb 172. člena ZEKom-1 po potrebi izdaja priporočila. Tako je agencija v letu 2019 sodelovala s Tržnim inšpektoratom RS (TIRS) pri ugotavljanju upravičenosti zaračunavanja nadomestila prejetih ugodnosti v primeru predčasne prekinitve naročniškega razmerja, v obliki objave na portalu Medijske in informacijske pismenosti (MIPI) pa je podprla tudi pobudo Zveze potrošnikov Slovenije (ZPS) »Vezava za oba«, s katero si je ZPS prizadevala, da operaterji končnim uporabnikom v času vezave ne bi spreminjali pogodbenih pogojev.

Agencija je že v letu 2018 objavila brošuro, s katero je končne uporabnike opozorila na nevarnosti pri vključevanju v t.i. SMS klube in klicev na premijske (090) številke.

2.3.5 Zadovoljene potrebe posebnih družbenih skupin končnih uporabnikov (invalidi, starejši, uporabniki s posebnimi socialnimi potrebami)

Cilj

Ohraniti visok nivo pravic posebnih družbenih skupin končnih uporabnikov (invalidov, starejših, uporabnikov s posebnimi socialnimi potrebami).

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija bo dosledno sledila naloženim obveznostim glede naloženih ukrepov za zagotovitev dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij zavezancev po ZDSMA za vse uporabnike, zlasti za uporabnike z različnimi oblikami oviranosti, izvajala pa bo tudi druge pristojnosti glede nadzora navedenih področij.

Agencija bo to področje analizirala in ustrezno vključila tudi v razpise za izvajalce posameznih storitev iz nabora univerzalne storitve.

Analiza izvedenih aktivnosti

Agencija je področje zadovoljevanja potreb posebnih družbenih skupin končnih uporabnikov analizirala in vključila v razpis za izvajalce posameznih storitev iz nabora univerzalne storitve in jih tudi vključila v izreka odločb, ki ju je izdala konec leta 2019.



Po izreku odločbe agencije²⁹, ima družba Telekom Slovenije d.d. kot izvajalec storitev priključitve na javno komunikacijsko omrežje in dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji ter zagotavljanje vzpostavljanja in sprejemanja nacionalnih in mednarodnih klicev, obveznost, da zagotovi storitve na način, kakor ga imajo drugi končni uporabniki, vključno z enakovrednim dostopom do storitev klicev v sili, ter obveznostjo, da Telekom Slovenije d.d. končnim uporabnikom invalidom po razumni ceni zagotovi možnost nakupa ali najema takšne terminalske opreme, ki končnim uporabnikom invalidom dejansko omogoča uporabo in dostop do storitev

V izreku odločbe³⁰, ki jo je agencija izdala družbi TSmedia, ki jo je določila za izvajalca storitve zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih (univerzalna imeniška služba), pa je agencija navedla, da mora družba TSmedia d.o.o. zagotavljati ukrepe za končne uporabnike invalide, ki jih z uredbo o ukrepih za končne uporabnike invalide določi Vlada Republike Slovenije na usklajen predlog ministra za elektronske komunikacije in

²⁹ https://www.akos-rs.si/fileadmin/user_upload/Izrek-odlocbe-US-Telekom.pdf

³⁰

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiFn6eRoJPsaAhUwN0wKHbe_ALwQFjADegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.akos-rs.si%2Ffileadmin%2Fuser_upload%2FIzrek-odlocbe-US-Telekom.pdf&usg=AOvVaw2UJX8zAKDdToiPlmB3IBQy

ministra, pristojnega za invalide, in ki končnim uporabnikom invalidom omogočajo enakovredno uporabo in dostop do storitev zagotavljanja in dostopa do univerzalnega imenika in univerzalne imetniške službe, kakor ga imajo drugi končni uporabniki, vključno z enakovrednim dostopom do storitev v sili.

V začetku leta 2020 je v novi podobi zaživela nova spletna stran agencije³¹. Poleg nove podobe ima prenovljena spletna stran AKOS tudi nove funkcionalnosti med drugim tudi dostopnost za uporabnike z različnimi oblikami oviranosti skladno s praksami in standardi, ki jih določajo smernice za dostopnost spletnih vsebin WCAG³², ter Zakon o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (ZDSMA).

2.3.6 Celovitost in varnost omrežij in storitev

Cilj

Zagotoviti celovitost in varnost omrežij in storitev.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija bo dosledno sledila naloženim obveznostim glede naloženih ukrepov za zagotovitev dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij zavezancev po ZDSMA za vse uporabnike, zlasti za uporabnike z različnimi oblikami oviranosti, izvajala pa bo tudi druge pristojnosti glede nadzora navedenih področij.

Analiza izvedenih aktivnosti

Operaterji morajo agenciji na podlagi 81. člena ZEKom-1 poročati o vseh kršitvah varnosti ali celovitosti, če so te kršitve pomembno vplivale na delovanje javnih komunikacijskih omrežij ali izvajanje javnih komunikacijskih omrežij. Dodatno tudi 13. člen Splošnega akta o varnosti omrežij in storitev opredeljuje kriterije za obveščanje in poročanje ter vsebino samega poročila. Agencija vsako poročilo temeljito preuči in neredko tudi zahteva dodatna pojasnila, ki lahko pripomorejo k razjasnitvi vseh dejstev in okoliščin, ki so botrovali dogodku, vključno z ukrepi, ki jih je operater sprejel z namenom, da se incident ne ponovi.

Agencija je aktivna članica v ekspertne skupine Article 13a. Skupina deluje pod okriljem Agencije Evropske unije za kibernetno varnost (ENISA) ter združuje pristojne nacionalne regulativne organe elektronskih komunikacij z namenom, da se obveznosti naložene z evropskim regulatornim okvirom elektronskih komunikacij, povezanih z varnostjo omrežij in storitev, harmonizirano uvedejo in izvajajo v vseh državah članicah. Ekspertna skupina Article 13a pripravlja v zvezi z varnostjo različna priporočila in dokumente, ki so v pomoč še zlasti pristojnim organom, ko preverjajo ustreznost varnostnih ukrepov sprejetih s strani operaterjev, kot tudi pomembno vplivajo k harmoniziranemu pristopu in oblikovanju Evropske varnostne politike. Zaradi implementacije novega Evropskega regulativnega

³¹ <https://www.akos-rs.si/>

³² Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Overview

okvira za elektronske komunikacije (EECC) in novih priporočil, ki jih je izdala Skupina za sodelovanje glede varnosti omrežij in informacij (v nadaljevanju: NIS Cooperation Group) z določitvijo ukrepov za zmanjšanje tveganj z naslova 5G omrežij (v nadaljevanju: 5G Toolbox) v okviru skupine Article 13a pripravljamo spremembe Smernic varnostnih ukrepov (Technical Guidelines on Security measures), ki bodo v pomoč regulatorjem pri odločanju glede ustreznosti ukrepov, ki naj jih v svojih omrežjih implementirajo operaterji.



Agencija kot sopredsedujoča z grškim regulatorjem EETT vodi tudi BEREC delovno skupino za kibernetično varnost 5G omrežij in na ta način prispeva k sooblikovanju evropske politike na tem področju. Delovna skupina deluje že drugo leto, in sicer na način, da pripravlja analize trga in sicer s pomočjo podatkov, ki jih zbira s strani različnih deležnikov na trgu. Svoje ugotovitve posreduje v obliki internih dokumentov Evropski komisiji in NIS Cooperation Group kot pomoč pri pripravi strateških dokumentov na področju regulacije (kibernetične) varnosti elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev.

Agencija je zelo aktivna članica tudi v nacionalni medresorski delovni skupini, ki je zadolžena za pripravo nacionalnih zakonodajnih rešitev za implementacijo 5G Toolbox. Delovno skupino sicer vodi Uprava RS za informacijsko varnost (URSIV). Od letošnjega leta je agencija tudi sicer poglobila sodelovanje s tem organom, ki mu tudi tedensko poroča o incidentih, ki jih agenciji priglasijo operaterji.

Sredi letošnjega leta pa je agencija podpisala tudi memorandum o sodelovanju s SI-CERT, saj namerava še bolj okrepiti sodelovanje s tem strokovnim telesom in na ta način pridobiti nekatera manjkajoča znanja in izkušnje, ki so nujno potrebna za ustrezno obravnavo v zahtevnejših postopkih nadzora nad zakonitim delovanjem omrežij in storitev ter pri obravnavanju varnostnih incidentov.

2.3.7 Možnost dostopa in razširjanja informacij ali uporabe aplikacij ter storitev po lastni izbiri končnih uporabnikov

Cilj

Dobra uporabniška izkušnja na celotnem področju elektronskih komunikacij.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija se zaveda, da je dobra uporabniška izkušnja pomembna za spodbujanje inovativnosti, zato bo sprva intenzivirala svojo aktivnost na področju regulacije kvalitete storitev, kasneje pa tudi pri nadzoru njenega izvajanja. Pri sprejemanju podzakonskih predpisov bo agencija seveda transparentno vključila zlasti še bodoče zavezance.

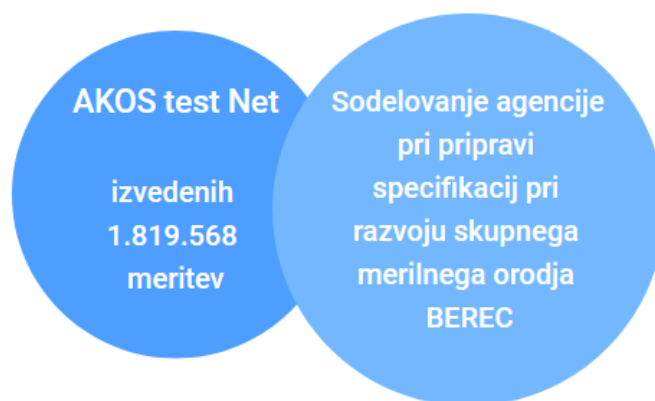
Spremljanje splošne kvalitete storitve dostopa do interneta in poročanje Evropski komisiji o ugotovitvah je tudi ena ključnih nalog agencije na podlagi Uredbe o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta.

Analiza izvedenih aktivnosti

V drugi polovici leta 2019 je stopil v veljavo Splošni akt o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov, v katerem agencija opredeljuje hitrost internetne povezave, po potrebi pa bo kasneje opredelila tudi druge parametre kakovosti povezave, ki še lahko vplivajo na uporabniško izkušnjo končnega uporabnika.

Pri nadziranju izvajanja zahtev glede kvalitete storitev in pri reševanju uporabniških sporov so v veliko pomoč v letih 2018 in 2019 nadgrajena obstoječe in nabavljena nova merilna oprema.

Agencija nenehno skrbi za nemoteno delovanje AKOS test Net orodja³³. Izvedenih je bilo nekaj manjših nadgradenj programske opreme, ki so prispevale k učinkovitejšemu in zanesljivejšemu delovanju orodja. Prav tako so bile v poročanem obdobju izvedene redne nadgradnje Android in iOS aplikacije AKOS Test Net.



V drugi polovici 2019 in prvi polovici 2020 je bilo z orodjem AKOS Test Net izvedenih 1.819.568 meritev, kar je skoraj 16 % več kot v enakem obdobju lani.

Agencija sodeluje tudi pri pripravi specifikacij pri razvoju skupnega merilnega orodja BEREC, katerega cilj je zagotoviti referenčni sistem za spremljanje parametrov kakovosti (QoS) storitev dostopa do interneta, kot so hitrost, zakasnitev, izgube paketov ter preverjanje transparentnosti dostopa do interneta (morebitno blokiranje in upočasnjevanje internetnih aplikacij). Z uporabo BEREC merilnega

³³ <https://www.akostest.net/sl/>

orodja se želi na evropskem trgu vzpostaviti harmoniziran način merjenja ključnih parametrov kakovosti dostopa med vsemi državami članicami.

2.3.8 Okrepljena informacijska pismenost

Cilj

Digitalna pismenost prebivalstva vseh generacij, ki bo gradnik digitalne družbe znotraj vseh družbenih interakcij.

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Agencija si bo na področju informacijske pismenosti prizadevala za porast vseh možnih oblik dostopa do sodobnih elektronskih komunikacij, saj to pripomore k doseganju boljše e-vključenosti celotnega prebivalstva. Ob razvoju novih storitev, ki bodo celoviteje ustrezale zahtevam digitalne dobe, se bodo na nacionalnem nivoju morali pridružiti splošni ukrepi za povečevanje njihove uporabe, vse skupaj pa bo vzpodbudilo konkurenco in inovativnost.

Analiza izvedenih aktivnosti

Zaživel je nov portal Agencije za komunikacijska omrežja in storitve RS, namenjen spodbujanju medijske in informacijske pismenosti - MIPI (<https://www.mipi.si/>). Agencija z njim, v okviru svojih pristojnosti in z namenom varstva končnih uporabnikov elektronskih komunikacij, kot ene njenih glavnih zakonskih nalog, širšo javnost ozavešča o pomenu kritične in premišljene uporabe medijskih vsebin in informacijskih tehnologij, vplivu medijev, razumevanju različnih medijskih sporočil in informacij, odgovornem ustvarjanju in deljenju sporočil, pa tudi o uporabi informacijskih tehnologij, njihovih prednostih in pasteh. Razumevanje medijev, njihovega delovanja ter spretno in kritično krmarjenje med vsemi informacijami, ki smo jim vsak dan izpostavljeni, so namreč ključne veščine sodobnega človeka.



Od junija 2019 do časa priprave tega dokumenta, je agencija s področja medijske pismenosti, otrok in medijev ter neprimernih vsebin pripravila preko 40, s področij informacijske pismenosti in varnosti na internetu pa že preko 70 prispevkov, s katerimi na poljuden in prijazen način ozavešča, svetuje, daje konkretne napotke ter opozarja na novosti, aktualne teme in kakovostne vsebine. Prispevke pripravljajo zaposleni ob svojem rednem delu in jih pošljejo v pregled uredniškemu odboru, nato pa v končno odobritev.

Z namenom, da bi povečali prepoznavnosti in obisk portala MiPi preko povezav na portal z drugih spletnih strani in, da se uredi vprašanje avtorskih pravic pri uporabi že objavljenih vsebin na spletnih straneh organizacij, ki se ukvarjajo s podobno tematiko, je Agencija podpisala več kot 10 memorandumov o sodelovanju z različnimi organizacijami. Ker je portal vsebinsko razdeljen v 5 kategorij (medijska pismenost, informacijska pismenost, varnost na internetu, otroci in mediji ter neprimerne vsebine), so bile k sodelovanju povabljene organizacije, ki delujejo na navedenih področjih in širše. V letu 2020 so tako s podpisom memoranduma o sodelovanju pristopili naslednji partnerji: SI-CERT, ICS Inštitut, Univerza v Ljubljani, Informacijski pooblaščenec, Fakulteta za družbene vede s spletnima mestoma Safe.si in Spletno oko, Časoris, Fakulteta za medije s spletnim mestom Pismenost.si., Akademsko in raziskovalno mrežo Slovenije (Arnes), Zveza potrošnikov Slovenije, Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija in Statistični urad RS.

Uredniški odbor periodično spremlja obiskanost spletnega portala MiPi in številke posreduje vodstvu. Trend števila obiskov sicer narašča, do novembra 2020 je bilo zabeleženih preko 8.000 ogledov strani, število novih uporabnikov pa se mesečno giblje med 100 in 150. Aprila 2020, v času razglasitve epidemije COVID-19, je na primer število novih uporabnikov naraslo na 260, saj je bilo zaradi množične uporabe informacijske tehnologije in z njo povezanih vprašanj glede varnosti, uporabe ipd. povpraševanje po vsebini, ki jo nudi portal povečano, hkrati pa so zaposleni na agenciji tudi v času, ko

so delali doma, nemoteno pripravljali prispevke in skrbeli, da se je frekvenca objav glede na prejšnje mesece ohranila.

Z namenom, da bi naslovili širšo populacijo in povečali prepoznavnost, je Agencija vzpostavila MiPi stran tudi na socialnem omrežju Facebook. Na ta način na vsako objavo na portalu MiPi opozorimo še z objavo na Facebooku in tako na novo vsebino opozorimo uporabnike, ki jih sicer morda ne bi dosegli.

Agencija želi prispevati k varni uporabi interneta in informacijskemu opismenjevanju uporabnikov storitev, saj se je z razvojem interneta stvari (IoT) in pojavom dinamične podatkovne ekonomije razširilo tudi tveganje kibernetске varnosti in zasebnosti. Dejstvo je, da manj vešči in neosveščeni uporabniki hitreje podležejo številnim tveganjem, ki jih prinaša uporaba digitalnih virov. Da bi bil MIPI čim bolj zanimiv in uporaben, agencija redno obravnava aktualne teme z medijskega in informacijskega področja, bralcem pa nudi čim bolj praktične nasvete in napotke.

2.3.9 Odprt in nevtralen značaj interneta



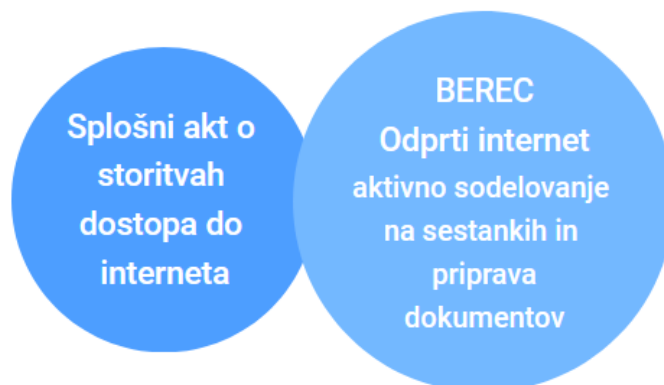
Ohraniti odprt in nevtralen značaj interneta kot posebno dobrotno splošnega pomena

Kratek povzetek planiranih aktivnosti

Glede prakse v zvezi s presojo zakonitosti različnih komercialnih praks bo agencija v prihodnje zagotovo med tistimi regulatorji, ki bodo z zavezujočim predpisom posegli na področje ukrepov za zagotavljanje preglednosti za zagotovitev dostopa do odprtega interneta. S sekundarno zakonodajo želi agencija urediti tudi vprašanja glede zagotovljenih hitrosti storitve dostopa do interneta končnih uporabnikov ter nekaterih drugih zahtev pri definiranju naročniškega razmerja za te storitve, zaradi zagotavljanja transparentnosti in zaščite pravic končnih uporabnikov.

Analiza izvedenih aktivnosti

Agencija je pripravila Splošni akt o storitvah dostopa do interneta (v nadaljevanju: Splošni akt), ki je stopil v veljavo 7. septembra 2019. Glavni namen Splošnega akta je poenotiti poslovne prakse ponudnikov storitev dostopa do interneta še zlasti z vidika varovanja pravic končnih uporabnikov. Splošni akt natančneje določa metodologijo merjenja tehnične kakovosti storitev dostopa do interneta preko fiksnega širokopasovnega dostopa in preko širokopasovnega dostopa do storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij, postopke za ugotavljanje skladnosti pogodbenih določil glede prenosnih hitrosti, pravila, ki zagotavljajo enako in nediskriminatorno obravnavo internetnega prometa ter pravila glede transparentnosti ponudnikov pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta v razmerju do končnih uporabnikov, še zlasti pri določanju obsega, vrste in kakovosti storitve, ter načina sklepanja pogodb ter s tem povezanih pravic končnih uporabnikov. Splošni akt natančneje določa tudi pravila glede upravljanja in omejevanja prometa v okviru storitve dostopa do interneta.



Agencija z izdajo Splošnega akta želi spodbuditi ponudnike storitev dostopa do interneta k objavi celovitih, preglednih, razumljivih, primerljivih, terminološko konsistentnih in ažurno posodobljenih informacij o storitvah dostopa do interneta ter morebitnih omejitvah pri uporabi le-teh, poleg tega pa tudi natančno opredeliti in definirati pravice končnih uporabnikov v primeru ugotovljenega razhajanja med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta. Na podlagi Splošnega akta lahko agencija sedaj tudi s pomočjo formalnih nadzornih postopkov učinkoviteje zaščiti končne uporabnike tudi z namenom okrepiti njihovo zaupanje do ponudnikov storitve dostopa do interneta. Transparentnost ponudb in dostopnost informacij o storitvah dostopa do interneta na trgu ter z njimi povezani pogoji pa hkrati pripomorejo k odločanju uporabnikov pri izbiranju ustreznega ponudnika storitev.

Agencija sodeluje tudi v ekspertni delovni skupini BEREC za Odprti internet (BEREC Open Internet EWG). Skupina tudi v letu 2020 delo izvaja v 3 podskupinah. V vseh treh ima agencija svoje predstavnike, ki aktivno sodelujejo na sestankih in so soavtorji teksta dokumentov, ki jih pripravlja ta delovna skupina. Najpomembnejši med njimi so letos junija objavljene prenovljene Smernice za izvajanje Uredbe o odprtem internetu³⁴, ki jih je skupina pripravljala več kot eno leto in predstavljajo pomemben dokument za poenotenje regulativnih organov pri izvajanju evropske politike odprtega interneta.

Agencija je aktivno sodelovala s svojim predstavnikom pri pripravi novih Smernic za implementacijo pravil na področju odprtega interneta, pri nastajanju Letnega poročila BEREC glede nevtralnosti interneta v državah članicah (»Report on the implementation of Regulation (EU) 2915/2120 and BEREC Net Neutrality Guidelines«) za leto 2019.

³⁴

https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/9277-berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation