



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana

Telefon: +386 1 583 63 00

Fax: +386 1 511 11 01

e-pošta: info.box @ akos-rs.si

# Storitve za končne uporabnike

## Reševanje konkretnih težav končnih uporabnikov

### Varstvo pravic končnih uporabnikov elektronskih komunikacij in poštnih storitev

Vsak končni uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanja operaterjev elektronskih komunikacij, ki se nanašajo na dostop do storitev, njihovo izvajanje in zaračunavanje, vključno z gostovanjem v tujini (roaming). Prav tako ima vsak uporabnik pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje izvajalca poštnih storitev v zvezi z dostopom in izvajanjem storitev. Reševanje sporov pred agencijo je za uporabnike brezplačno.

### Klicni center in posredovanje pojasnil

Klicni center je namenjen pomoči končnim uporabnikom elektronskih komunikacijskih storitev. Deluje vsak ponedeljek, sredo in petek med 9. in 11. uro. Telefonska številka klicnega centra je 080 2735, klic pa je brezplačen. Klicni center vam nudi informacije glede postopkov reševanja sporov. Nanj se lahko obrnete tudi, če ste že sprožili spor pred agencijo in vas zanima potek reševanja spora. Na agencijo se lahko obrnete tudi s pisnim vprašanjem in skušali vam bomo odgovoriti v najkrajšem roku.

### Zaščita pred nezaželeno pošto (SPAM)

Na agencijo lahko posredujete prijavo zaradi pošiljanja nenaročene pošte, za katero predhodno niste podali soglasja.



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana

Telefon: +386 1 583 63 00

Fax: +386 1 511 11 01

e-pošta: info.box @ akos-rs.si

## Poštna nalepka

V vseh poslovalnicah Pošte Slovenije lahko kupite nalepko, ki jo izdaja agencija in prepoveduje dostavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih sporočil v poštni predalčnik. Dostavljavci pošiljk so vašo prepoved dolžni spoštovati.



## Varstvo pravic potnikov v železniškem prometu

Če z obravnavo vašega zahtevka pri prevozniku niste zadovoljni oz. vam prevoznik v predpisanem roku ne odgovori, lahko vložite pritožbo na agencijo.

## Prijava kršitev v elektronskih medijih

Če ste pri spremljanju TV programov in drugih avdiovizualnih programskih vsebin opazili nepravilnost oziroma menite, da vsebina ni bila v skladu z veljavnimi predpisi, lahko podate prijavo z navedbo konkretnih primerov kršitev, ki jih bo agencija preverila in ustrezno ukrepala.



## Čezmejna zaščita potrošnikov

Po sprejemu ustrezne nacionalne zakonodaje bo agencija skrbela tudi za zaščito končnih uporabnikov v evropskem merilu, kar je pomembno v luči vedno večje globalizacije elektronskih komunikacij in ponudnikov, ki svoje storitve (kot so npr. Skype, Viber, Facebook, itd.) na slovenskem trgu potrošnikom neposredno ponujajo iz drugih držav.



Podrobnejše informacije so na voljo na spletni strani agencije <https://www.akos-rs.si/> pod zavihkom "Uporabniki storitev".



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

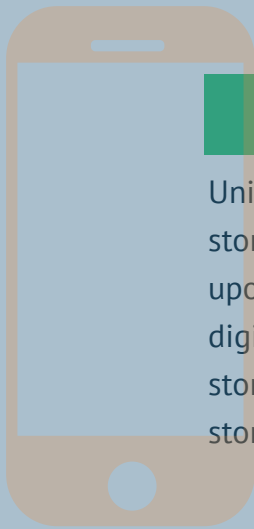
Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana

Telefon: +386 1 583 63 00

Fax: +386 1 511 11 01

e-pošta: info.box @ akos-rs.si

## Zagotavljanje univerzalne telekomunikacijske in poštne storitve



### Univerzalna telekomunikacijska storitev

Univerzalna telekomunikacijska storitev je skupina telekomunikacijskih storitev, ki je po dostopnih cenah zagotovljena vsem končnim uporabnikom na ozemlju Republike Slovenije. Njen namen je preprečiti digitalno izključenost in deluje kot varnostna mreža za uporabnike, ki storitev po dostopnih cenah ne morejo dobiti na trgu. Izvajalca univerzalne storitve imenuje agencija.

### Univerzalna poštna storitev

Univerzalna poštna storitev uporabnikom zagotavlja trajno, redno in nemoteno izvajanje poštne storitve s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije po cenah, dostopnih za vse uporabnike. Izvajalca univerzalne storitve imenuje agencija, ki predpisuje in spremlja kakovost ter način izvajanja univerzalne storitve ter sprejema ukrepe v primerih njenega nepravilnega izvajanja. Na vsako spremembo cen ali splošnih pogojev mora dati soglasje agencija.





# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana

Telefon: +386 1 583 63 00

Fax: +386 1 511 11 01

e-pošta: info.box @ akos-rs.si

## Posredno vplivanje na trge, za regulacijo katerih je pristojna agencija

### Elektronske komunikacije

V okviru regulacije trga agencija odpravlja ovire za razvoj učinkovite konkurence na trgu elektronskih komunikacij, kar končnemu uporabniku omogoča, da izbira med različnimi ponudniki storitev. To pripomore h kakovostnejšim in cenejšim maloprodajnim storitvam za končne uporabnike ter iskanju inovativnih rešitev ponudnikov, ki zagotavljajo nadaljnji razvoj trga.

### Elektronski mediji

Agencija skrbi za implementacijo področnih zakonov in javnih politik ter za ustvarjanje ustreznih razmer za delovanje televizijskih in radijskih programov ter avdiovizualnih medijskih storitev na zahtevo v okviru njenih pristojnosti. Podeljuje status lokalnega, regionalnega, študentskega ter nepridobitnega programa posebnega pomena. Prizadeva si tudi za zaščito občinstva in medijskega opismenjevanje in skrbi, da se aktivno in dosledno uporablja platforma za zaščito otrok in medijsko opismenjevanje GLEDOSKOP.

### Poštna storitve

Z regulacijo trga poštnih storitev agencija skrbi za razvoj konkurence med različnimi izvajalci poštnih storitev ter jim daje usmeritve in priporočila. S tem skrbi, da je uporabnikom zagotovljen širok nabor kakovostnih storitev po dostopnih cenah na celotnem ozemlju Republike Slovenije.



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana

Telefon: +386 1 583 63 00

Fax: +386 1 511 11 01

e-pošta: info.box @ akos-rs.si

## Železniški promet

Agencija spremlja konkurenco trga storitev (v potniškem in tovornem prometu) in s tem zagotavlja enakopraven dostop do železniške infrastrukture vsem prevoznikom oziroma prosilcem, pravično zaračunavanje uporabnine za to infrastrukturo ter zagotavlja enakopraven dostop vseh prevoznikov do objektov za izvajanje železniških storitev in njihovo pravično zaračunavanje. S tem posredno omogoča boljše in cenejše storitve za uporabnike železniških storitev.

## Dodeljevanje frekvenc in številkega prostora

Agencija dodeljuje radijske frekvence za radiodifuzijo, fiksne, mobilne in satelitske zveze, za radijske postaje na plovilih in zrakoplovih ter izdaja radioamaterska dovoljenja za uporabo radijskih frekvenc. Prav tako operaterjem dodeljuje v uporabo številski prostor za telefonijo. Preko tako dodeljenih števil in frekvenc vam ponudniki ponujajo komunikacijske, radiodifuzne in druge storitve oziroma jih uporabljate sami.

## Investicije - skupna gradnja in uporaba

Agencija se posveča spodbujanju investicijskih projektov, ki naj bi prispevali k skupnim vlaganjem v infrastrukturo. Hkrati poskuša odpravljati ovire za pripravo in izvedbo skupne gradnje ali skupne rabe infrastrukture. S tem zmanjšuje posege v prostor, operaterjem olajša in poceni izgradnjo omrežij, končnim uporabnikom pa s tem prinaša predvsem boljši dostop do omrežja v obliki superhitrih digitalnih povezav do praktično vsakega gospodinjstva v Sloveniji.



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana

Telefon: +386 1 583 63 00

Fax: +386 1 511 11 01

e-pošta: info.box @ akos-rs.si

## Nadzor

Agencija preko pooblaščenih oseb (inšpektorjev) opravlja nadzor na vseh področjih, ki sodijo v njeno pristojnost. Pobudo za izvedbo nadzora lahko da vsakdo, pooblaščen oseba pa na podlagi prijave sproži postopek nadzora, če oceni da, so za izvedbo postopka izpolnjeni pogoji. V okviru postopka nadzora lahko agencija ob ugotovljenih nepravilnostih zahteva njihovo odpravo oziroma naloži ustrezne ukrepe in rok za njihovo izvedbo. Prav tako lahko kršitelja kaznuje z globo. Področja nadzora so:

- nadzor operaterjev elektronskih komunikacij,
- nadzor radijskega frekvenčnega spektra,
- nadzor elektronskih medijev oziroma avdiovizualnih medijskih storitev na zahtevo, vključno z varstvom otrok in mladoletnikov pred potencialno škodljivimi vsebinami,
- nadzor univerzalne poštne storitve ter nadzor nad nekaterimi vidiki čezmejne dostave paketov in
- nadzor železniških storitev vključno z nadzorom nad neodvisnostjo upravljavca javne železniške infrastrukture v vertikalno integriranem podjetju in preglednost njegovega poslovanja.





# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana

Telefon: +386 1 583 63 00

Fax: +386 1 511 11 01

e-pošta: info.box @ akos-rs.si

## Dostop do različnih podatkov s področij dela agencije

### Akos Test Net (<https://www.akostest.net/sl/>)

je sistem, ki omogoča merjenje hitrosti in kakovosti širokopasovnih povezav na fiksnih in brezžičnih omrežjih. Z njim lahko merite različne parametre, kot so hitrost prenosa podatkov, zakasnitve pri prenosu in razpoložljivost omrežnih storitev. Vsi podatki, pridobljeni s pomočjo sistema AKOS Test Net, so izključno informativne narave.

### Geoportal AKOS (<https://gis.akos-rs.si/>)

je osrednji spletni portal za dostop in pregledovanje prostorskih podatkov, med katerimi so podatki infrastrukture elektronskih komunikacij. To pomeni, da vsak uporabnik lahko vpiše svoj naslov in preveri, katera infrastruktura elektronskih komunikacij je razpoložljiva na njegovem naslovu. Portal vsebuje tudi podatke o kontaktnih točkah in poštnih nabiralnikih Pošte Slovenije ter podatke o namerah o načrtovanih gradnjah gospodarske javne infrastrukture.

### MIPI.si (<https://www.mipi.si/>)

je portal za promocijo medijske in informacijske pismenosti, s katerim želi AKOS širšo javnost ozaveščati o pomenu kritične in preišljene uporabe medijskih vsebin in informacijskih tehnologij. Z Mipijem vam želimo pomagati, da boste medije in informacijsko tehnologijo kar najbolje razumeli ter vam na poljuden in prijazen način svetovati, vam dati konkretne napotke ter opozarjati na novosti, aktualne teme in kakovostne vsebine.



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

Stegne 7, p. p. 418, 1001 Ljubljana

Telefon: +386 1 583 63 00

Fax: +386 1 511 11 01

e-pošta: info.box @ akos-rs.si

## e-Analitik (<https://eanalitik.akos-rs.si/>)

vsebuje predstavitev podatkov o trgi, ki jih regulira agencija. Omogoča prikaze podatkov skozi daljše obdobje (zadnjih 10 let), pri čemer si lahko glede na svoje potrebe in interese izberete časovno obdobje in kazalnike, ki vas zanimajo.

## Primerjajoperaterje.si (<https://www.primerjajoperaterje.si/>)

je portal, namenjen vsem uporabnikom elektronskih komunikacijskih storitev, ki omogoča dostop do ponudb operaterjev (tako fiksnih kot tudi mobilnih) na enem mestu. To vam zagotavlja primerjavo ponudb glede na vaše potrebe. Z izbiro posameznih iskalnih parametrov poiščite ponudbe, ki so za vas najbolj primerne, nato pa se prek nujenih povezav do spletnih strani operaterjev z njimi podrobneje seznanite. Spletna stran je zgolj informativne narave.

