

Na podlagi četrtega odstavka 199. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/2022) izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

## SPLOŠNI AKT

### o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev

#### 1. člen

##### (vsebina in uporaba splošnega akta)

- (1) Ta splošni akt določa način določanja minimalnega nadomestila, ki ga izvajalec storitve povrne svojim končnim uporabnikom v primeru, ko naročena javna komunikacijska storitev ne deluje oziroma deluje slabše.
- (2) Ta splošni akt se uporablja za izvajalce storitev dostopa do interneta in ponudnike javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev, ki nadzorujejo vsaj nekatere elemente omrežja.
- (3) Ta akt v ničemer ne posega v pravice končnega uporabnika do odstopa od pogodbe, kot jo opredeljuje zakon, ki ureja elektronske komunikacije in na pravice, ki jih uporabnik storitve dostopa do interneta izvaja neposredno na podlagi Uredbe (EU) 2015/2120.

#### 2. člen

##### (pomen izrazov)

- (1) Izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, pomenijo:
  1. Enostavna napaka je napaka na posamezni storitvi, ki jo lahko izvajalec storitve ali operater omrežja korigira z daljinskim posegom. Daljinski poseg je npr. nasvet uporabniku, odprava napake z daljinskim posegom v terminalno opremo uporabnika ali v operaterjevo lastno opremo ali sisteme (npr. nastavitvev terminalne opreme, sprememba konfiguracije omrežne opreme ali sistemov izvajalca storitve oziroma operaterja omrežja).
  2. Javna komunikacijska omrežja na fiksni lokaciji so omrežja, ki se v celoti ali pretežno uporabljajo za zagotavljanje elektronskih komunikacijskih storitev dostopnih javnosti in omogočajo prenos informacij med omrežnimi priključnimi točkami. Povezava od končnih uporabnikov do operaterja je izvedena preko sukanega bakrenega para, xDSL dostopa, kabelskega koaksialnega omrežja, optičnega omrežja (FTTx) in preko fiksne brezžične omrežja.
  3. Javna mobilna komunikacijska omrežja so omrežja, ki delujejo z uporabo mobilnih tehnologij in standardov (GSM, UMTS, LTE...) in se uporabljajo za zagotavljanje javno dostopnih mobilnih storitev prenosa govornih komunikacij, tekstovnih sporočil (SMS) in prenos podatkovnega prometa med omrežnimi priključnimi točkami.
  4. Nadomestilo je denarno povračilo za čas, ko končni uporabnik zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja javne komunikacijske storitve ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine, kot jo ima izvajalec storitve objavljeno v svojem rednem ceniku (brez upoštevanja morebitnih akcij, popustov in ugodnosti).
  5. Napaka pomeni nedelovanje oziroma slabše delovanje javne komunikacijske storitve, ki onemogoča funkcionalnost javne komunikacijske storitve oziroma njen sprejem, upoštevajoč tehnološka dejstva.

6. Televizijska storitev vključuje IP televizijo, kabelsko televizijo, satelitsko televizijo in MMDS, ne vključuje pa storitev prizemne televizije.
  7. Zahtevna napaka je napaka, za katero je potreben poseg na infrastrukturnem delu omrežja (fizičnem sloju OSI modela, omrežni opremi operaterja, zamenjava sistemov...) ali je za njeno odpravo potreben poseg na terenu oziroma na lokaciji naročnika.
- (2) Preostali izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v zakonu, ki ureja elektronske komunikacije.

### **3. člen**

#### **(nedelovanje oziroma slabše delovanje storitve)**

- (1) Izvajalci storitev v primeru nedelovanja javne komunikacijske storitve ali njenega slabšega delovanja končnemu uporabniku povrnejo nadomestilo, kot je določeno v 6. členu tega splošnega akta. Povrnitev nadomestila je odvisna od trajanja nedelovanja oziroma slabšega delovanja storitve.
- (2) Za nedelovanje oziroma slabše delovanje javne komunikacijske storitve gre v primerih, ko končni uporabnik storitve ne more uporabljati (popolna nezmožnost uporabe) oziroma gre za trajajoče delovanje storitve na način, ki je v nasprotju s pogodbenimi pogoji in ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke.
- (3) Za nedelovanje oziroma slabše delovanje storitve v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih ne gre v tistih primerih, kjer je vzrok v nepokrivanju območja z mobilnim signalom.
- (4) Za nedelovanje oziroma slabše delovanje televizijske storitve po tem splošnem aktu ne gre v primerih, kadar je vzrok nedelovanja oziroma slabšega delovanja dokazano nezadostna kvaliteta TV signala, ki ga izvajalec storitve prejme od izdajatelja ali distributerja televizijskega programa.

### **4. člen**

#### **(prijava napake in sodelovanje končnega uporabnika pri odpravi napake)**

- (1) Končni uporabnik je dolžan izvajalcu storitve oziroma operaterju omrežja zagotoviti dostop do omrežnih elementov, ki so pod njegovim neposrednim nadzorom (npr. dostop do telekomunikacijske omarice v nepremičnini končnega uporabnika, dostop do modema, itd.) ter aktivno sodelovati pri odpravi napake in pri tem ravnati po navodilih izvajalca storitev oziroma operaterja omrežja.
- (2) Izvajalec storitve v naročniški pogodbi s končnim uporabnikom oziroma v svojih splošnih pogojih podrobneje opredeli način sodelovanja končnega uporabnika pri odpravi napake ter posledice za primer, ko končni uporabnik pri odpravi napake ne sodeluje.
- (3) V aktih iz prejšnjega odstavka lahko izvajalec storitve kot pogoj za uveljavljanje nadomestila določi, da mora končni uporabnik napako sporočiti izvajalcu storitve. V tem primeru mora izvajalec storitve zagotoviti najmanj brezplačno številko za prijavo napake, ki je dosegljiva 24 ur na dan vse dni v letu, lahko pa tudi druge oblike prijave napake (npr. elektronska pošta, prijava preko spletnega obrazca, ipd).

### **5. člen**

#### **(nadomestila v primeru paketnih storitev)**

- (1) Če je končni uporabnik naročnik paketnih storitev, operater povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za nedelujočo oziroma slabše delujočo storitev, kot jo ima objavljeno v svojem ceniku.
- (2) Če izvajalec storitve v ceniku nima določene naročnine za posamezno storitev, povrne sorazmerni del v razmerju, ki ga predstavlja posamezna storitev v številu storitev, zajetih v paket (npr. v paketu »trojček« v primeru nedelovanja oziroma slabšega delovanja ene storitve izvajalec storitve povrne 1/3 naročnine). Na enak način se določa tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).

**6. člen**  
**(višina nadomestil)**

- (1) Nadomestilo po tem členu se določi glede na čas, ko končni uporabnik zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja javne komunikacijske storitve ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine, kot jo ima izvajalec storitve objavljeno v svojem rednem ceniku (brez upoštevanja morebitnih akcij, popustov in ugodnosti).
- (2) Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji (npr. fiksna telefonija, dostop do interneta, televizijska storitev...):

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Enostavna napaka	od 12 do 24 ur	10% mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	20% mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50% mesečne naročnine
	nad 72 ur	100% mesečne naročnine
Zahtevnejša napaka	od 72 do 96 ur	20% mesečne naročnine
	od 96 do 120 ur	50% mesečne naročnine
	nad 120 ur	100% mesečne naročnine

- (3) Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega mobilnega komunikacijskega omrežja (npr. mobilna telefonija, tekstovna sporočila (SMS), dostop do interneta...):

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve	od 14 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	25 % mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 72	100 % mesečne naročnine

- (4) Čas trajanja napake se šteje od trenutka prijave napake, če je napaka prijavljena med 6. in 22. uro. V primeru, da je napaka prijavljena med 22. uro in 6. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 6. ure naslednjega dne.

**7. člen**  
**(izplačilo nadomestila)**

- (1) Izvajalec storitve v aktih iz 2. odstavka 4. člena tega splošnega akta določi obliko izplačila nadomestila končnemu uporabniku, pri čemer so oblike izplačil predvsem naslednje:
- dobropis na naslednjem mesečnem računu
  - izdaja dobropisa, katerega znesek si naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa,
  - nakazilo zneska na transakcijski račun končnega uporabnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da končni uporabnik svoje obveznosti poravnava preko trajnika.
- (2) Izvajalec storitve lahko v primeru, ko se storitev določeno daljše obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v slabši kakovosti, v dogovoru s končnim uporabnikom ponudi popust na mesečno naročnino, pri čemer izhaja najmanj iz višine nadomestil iz 6. člena tega splošnega akta.
- (3) V primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter potrjenega nedelovanja oziroma slabšega delovanja storitve si mora izvajalec storitve prizadevati, da nadomestilo končnemu uporabniku povrne avtomatično. V nasprotnem primeru lahko končni uporabnik uveljavlja nadomestilo z ugovorom zoper mesečni račun, ki ga v skladu s pogoji iz zakona, ki ureja elektronske komunikacije, vloži pri izvajalcu storitve.

**8. člen**  
**(začetek veljavnosti)**

Ta splošni akt začne veljati petnajsti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Št. 0073-\_\_\_\_\_  
Ljubljana, dne \_\_\_\_\_  
EVA \_\_\_\_\_

mag. Tanja Muha  
v. d. direktorja