

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS

Stegne 7
1000 Ljubljana
info.box@akos-rs.si

Ljubljana, 13.1.2023

Zadeva: **Pripombe SOEK k predlogu novega Splošnega akta o določitvi informacij o kakovosti javnih komunikacijskih storitev**

Zveza: Objava na spletni strani AKOS z dne 6.12.2022¹. Sklicna številka: **0073-47/2022.**

Spoštovani,

v Sekciji operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK)², pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarska zbornica Slovenije (GZS) smo preučili predlog novega Splošnega akta o določitvi informacij o kakovosti javnih komunikacijskih storitev (splošni akt), ki ga je naslovni organ objavil 6.12.2022.

Kot smo opozorili že v pripombah k predlogu nekaterih drugih splošnih aktov, tudi tokrat ugotavljamo, da gre za pomanjkljivo objavo predlaganih novosti brez ustrezne obrazložitve namena, predvsem z vidika koristnosti in dejanske uporabnosti za končne uporabnike. ZEKom-2 v prvem odstavku 199. člena določa, da lahko Agencija s splošnim aktom predpiše, da morajo izvajalci storitev dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev, ki nadzorujejo vsaj nekatere elemente omrežja, objaviti primerljive, celovite, zanesljive, uporabniku prijazne informacije o kakovosti svojih storitev, ki jih redno posodablajo. Po mnenju članov SOEK zaradi različnih merilnih sistemov in metod katere lahko uporabljajo posamezni operaterji, saj te niso natančno definirane, rezultati meritev po tem splošnem aktu med seboj ne bodo primerljivi, predvsem pa za končne uporabnike ne bodo prinesli nobene koristi. Operaterji, že na podlagi Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in Uredbe (EU) 2015/2120 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta, v svojih splošnih pogojih in pogodbah, končne uporabnike na uporabniku prijazen način, obveščajo o vseh relevantnih informacijah glede kakovosti dostopa do storitev, ki jih ponujajo. Informacije o t.i. »drugih parametrih kakovosti« (razen pritočne in odtočne hitrosti prenosa podatkov) namreč za uporabnike niso relevantne, niti spremljanje teh parametrov skozi čas (sploh pa ne povprečje enkrat letno za nedefiniran priključek) ne more prinesiti nobene koristi z vidika primerljivosti omrežij in storitev.

Agencija je v splošnem aktu določila parametre kakovosti javnih komunikacijskih storitev, ki jih je treba meriti, vključno z informacijami o ukrepih za zagotovitev enakovrednosti pri dostopu do storitev za končne uporabnike invalide, metode merjenja ter vsebino, obliko in način objave informacij o kakovosti storitev, ki jih izvajalci storitev redno posodablajo. Pri storitvah dostopa do javnih komunikacijskih omrežij to ne predstavlja posebnih težav. Pri storitvi dostopa do interneta, ki jo določa tretji odstavek 3. člena splošnega akta pa se zaradi nedefiniranosti pojavijo določena tehnična vprašanja, kot so: na katerem nivoju dostopa se naj opravi meritev, kje, kdaj in na kakšen način naj se meri...

¹<https://www.akos-rs.si/javna-posvetovanja-in-razpisi/novica/agencija-objavlja-predlog-splosnega-akta-o-dolocitvi-informacij-o-kakovosti-javnih-komunikacijskih-storitev>

² Člani: A1 Slovenija, d.d., Telekom Slovenije, d.d., Telemach, d.o.o., HOT mobil, d.o.o., T-2, d.o.o.

Agencija ima za namene meritev in spremljanje kakovosti (tudi t.i. »drugih parametrov«) že razvit merilni sistem »AKOS Test Net«, ki pri vseh meritvah dostopa do interneta (pri različnih operaterjih) uporablja iste parametre in način merjenja. Tako so tudi dobljeni rezultati med seboj primerljivi.

Člani SOEK zato predlagamo, da glede na to, da ima Agencija že sedaj merilni sistem, ki je prepoznaven tako končnim strankam kot operaterjem in je javno dostopen ter zaradi velikega števila meritev precej reprezentativen, namesto obveznosti lastnih nedefiniranih meritev določenih v tretjem odstavku 3. člena nadomesti, z objavo zgolj meritve parametrov kakovosti opravljenih z merilnim sistemom AKOS Test Net.

Za 4. člen splošnega akta, ki določa ukrepe za zagotovitev enakovrednosti pri dostopu za končne uporabnike invalide, predlagamo, da se v celoti črta iz splošnega akta, saj se te storitve zagotavljajo z namenskimi aplikacijami preko internetnega protokola.

Člani SOEK opozarjamo tudi na napake, pri navajanju standardov v Prilogi 1, kot sledi v nadaljevanju.

I Parametri kakovosti ponudnikov dostopa do javnih komunikacijskih omrežij

Pri parametru »Čas vzpostavitve storitve« je pravilni standard ETSI ES 202 057-1 (5.1.3). Nadalje je pri parametru »Odzivni čas podpornega centra«, pri merjenju količine in metoda navedena točka c. »odstotek neodgovorjenih klicev, ki niso bili odgovorjeni in ki so čakali na odgovor več kotsaj 20 sek.«

Navedena merjena količina ni v standardu, ki se navaja, zato predlagamo, da se točka c. črta.

II. Parametri kakovosti izvajalca storitev dostopa do interneta

Napaka je v naslovu, saj so navedeni parametri nanašajo na storitev »klici« in ne »dostopa do interneta«.

Pri definiciji: »Čas vzpostavitve seje, relevanten za IMS (VoLTE). Poroča se srednja vrednost časa vzpostavitve sej.« je napaka pri merjenju količine in metoda za to definicijo. Poročali naj bi povprečno oz. srednjo vrednost in ne povprečni čas najhitrejših 95% vzpostavljenih nacionalnih klicev.

III Parametri kakovosti izvajalcev dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev

Tudi tukaj je napaka v naslovu, saj so naštetih parametri kakovosti za storitve dostopa do interneta in ne za javno dostopne medosebne komunikacijske storitve.

Pri parametru »Zakasnitev paketov« se zahteva, da se poda statistika glede na tip infrastrukture: optična, bakrena, kabelska, mobilna (ločeno 4G, 5G). Te zahteve ni v BEREC³ priporočilu.

V vsakem primeru predlagamo, da se podrobna vsebina splošnega akta preuči na delavnici s strokovnjaki iz operaterjev – ponudnikov storitev, saj bo tako mogoče razumeti namen in doseči ustrezne kompromise glede objave uporabnih informacij, ki so na voljo.

S spoštovanjem,

Martina Ferjančič, predsednica SOEK

Nenad Šutanovac, direktor

Združenje za informatiko in telekomunikacije pri GZS

³ BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters: <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/regulatory-best-practices/guidelines/berec-guidelines-detailing-quality-of-service-parameters-0>