

Odgovori agencije na pripombe zainteresirane javnosti na Predlog novega Splošnega akta o določitvi informacij o kakovosti javnih komunikacijskih storitev

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je dne 6. 12. 2022 na svojih spletnih straneh zainteresirano javnost povabila k posredovanju predlogov in pripomb na predlog Splošnega akta o določitvi informacij o kakovosti javnih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: obravnavani splošni akt).

Rok za posredovanje predlogov in pripomb je bil do vključno 13. 12. 2022. Do navedenega roka je agencija prejela predloge in pripombe s strani Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij pri Gospodarski zbornici (SOEK).

V nadaljevanju je agencija pripravila povzetek prejetih predlogov in pripomb ter odgovore nanje.

SOEK opozori na po njegovem mnenju pomanjkljivo objavo predlaganih novosti brez ustrezne obrazložitve namena, predvsem z vidika koristnosti in dejanske uporabnosti za končne uporabnike. Po mnenju članov SOEK namreč zaradi različnih merilnih sistemov in metod, ki jih uporabljajo posamezni operaterji, rezultati meritev zahtevanih parametrov med seboj ne bodo primerljivi, končnim uporabnikom pa ne bodo koristili.

SOEK doda, da 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, končne uporabnike v svojih splošnih pogojih in pogodbah obveščajo o vseh relevantnih informacijah glede kakovosti dostopa do ponujenih storitev. Ob tem izrazi mnenje, da informacije o parametrih kakovosti, razen pritočne in odtočne hitrosti prenosa podatkov, za uporabnike niso relevantne. Prav tako po mnenju članov SOEK spremljanje teh parametrov skozi čas ne more prinesiti nobene koristi z vidika primerljivosti omrežij in storitev.

Agencija odgovarja, da postopek priprave in sprejema predloga splošnega akta sledi ustaljeni praksi sprejemanja ostalih tovrstnih aktov agencije. Sicer pa predlog splošnega akta zgolj sledi ZEKom-2, pri čemer 199. člen ZEKom-2 agenciji nalaga, da sprejme splošni akt, s katerim ob maksimalnem upoštevanju priporočil BEREC¹, določi parametre kakovosti storitev, ki jih morajo meriti, objavljati in v rednih intervalih posodabljati izvajalci storitev dostopa do interneta in javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev. Ti morajo poleg tega predstaviti informacije o ukrepih za zagotovitev enakovrednosti pri dostopu za končne uporabnike invalide. Sicer pa je smisel obravnavanega splošnega akta omogočiti končnim uporabnikom primerjanje lastnosti operaterskih storitev glede na njihove merljive parametre (prim. recital 62. Direktive 2018/1972 evropskega parlamenta in sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah) ter pregled zmožnosti

¹ BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters BoR (20) 53

zagotavljanja pogojev za enakopravnost dostopa končnih uporabnikov invalidov. To bo po prepričanju agencije pomagalo končnim uporabnikom pridobiti boljši pregled nad trgom in povečalo pozitivno konkurenco med ponudniki storitev.

Agencija se zaveda, da imajo izvajalci storitev nameščene različne sisteme, ki merijo parametre omrežja na različne načine. Iz tega razloga je, ob upoštevanju smernic BEREC, priporočila upoštevanje v prilogah navedenih ETSI standardov, ki naj jih operaterji pri meritvah ustrezno uporabijo kot referenco, v kolikor njihova oprema to omogoča.

Operaterji naj predstavijo izmerjene vrednosti parametrov v obliki razpona, ločeno glede na pogoje, v katerih so meritve potekale. Na primer meritve zakasnitev na bakrenem omrežju na ruralnem področju dajo drugačne vrednosti kot na optičnem omrežju, pri čemer je pomemben tudi čas izvedbe meritev. V pojasnilu k objavljenim vrednostim lahko operaterji na razumljiv način pojasnijo pogoje, pod katerimi je mogoče dosegati objavljene vrednosti. V skladu z navedenim je tako agencija v 1. odstavku 5. člena obravnavanega splošnega akta dodala besedilo »Pri tem so lahko podatki iz 3. odstavka 3. člena objavljeni tudi kot razpon vrednosti z ustreznim pojasnilom rezultatov.«

Agencija se ne strinja s trditvijo SOEK, da je hitrost, ki jo operater navede v naročniških pogodbah, za končnega uporabnika edini relevanten podatek. Namen vsebine obravnavanega splošnega akta je izkaz delovanja storitvenega omrežja kot celote, kot ga občutijo končni uporabniki, in ne zgolj prikaz hitrosti posameznega priključka, kar je pokrito že s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta.

Storitve dostopa do interneta in medosebne komunikacijske storitve namreč vsebujejo kompleksen sestav parametrov, ki jih končni uporabnik lahko močno občuti (npr. zakasnitve prometa, čas vzpostavitve govornih povezav, čas čakanja na odgovor podpornega centra, trajanje vzpostavitve storitve itd.) in so mu nekatere bolj, druge manj pomembne. Agencija je predpisala minimalno obliko objave storitvenih statistik. Operaterji pa imajo možnost, da jo dopolnijo in objavijo na način, ki bo končnim uporabnikom koristen in uporaben, da predstavijo pogled na ponujene storitve z uporabnikove perspektive.

Spremljanje parametrov storitvenih zmogljivosti skozi čas je po prepričanju agencije tudi za same operaterje močan vzvod v prizadevanju za izkaz konkurenčne prednosti pri posameznih parametrih.

SOEK nadalje navaja, da s splošnim aktom določene meritve parametrov in njihova objava pri storitvah dostopa do javnih komunikacijskih omrežij ne predstavlja težav, razen zahteve iz 3. odstavka 3. člena splošnega akta (meritve parametrov storitev dostopa do interneta), v zvezi s katero se jim porajajo tehnična vprašanja o merilni metodi. Pri tem dodaja, da ima agencija 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 in s tem zagotavlja primerljivost rezultatov. V ta namen SOEK predlaga, da agencija sama objavi rezultate meritev tehničnih parametrov dostopa do interneta, ki jih opravlja z navedenim merilnim sistemom AKOS Test Net.

Agencija odgovarja, da je AKOS Test Net uporabniško usmerjeno (crowdsourcing) merilno orodje, ki omogoča preverjanje kakovosti in prepustnosti širokopasovne povezave v nekem trenutku. Meritev z AKOS Test Net, ki je izvedena v skladu s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov, je lahko podlaga za uporabnikovo prijavo napake njegovemu ponudniku storitev in kot taka ob upoštevanju vseh relevantnih okoliščin lahko izkazuje nedelovanje oziroma slabše delovanje storitev. Rezultati meritev, izvedenih z AKOS Test Net, nujno ne odražajo splošnega nivoja delovanja operaterskih storitev. Z njim se v veliki meri parametri kakovosti merijo ob slabšem delovanju storitev, kar ne bi podalo prave slike običajnega delovanja omrežij.

Agencija dodaja še, da so rezultati vseh dosedanjih meritev, izvedenih z AKOS test Net, vsej zainteresirani javnosti na voljo kot odprti podatki². Predlog SOEK, naj se tretji odstavek 3. člena nadomesti z objavo meritev, opravljenih z AKOS Test Net, se tako zavrne.

SOEK predlaga, da se črta 4. člen predlaganega splošnega akta, ker se ukrepi za zagotovitev enakovrednosti pri dostopu za končne uporabnike invalide zagotavljajo z namenskimi aplikacijami preko internetnega protokola.

Agencija odgovarja, da je realizacija posebnih zahtev uporabnikov invalidov, kot so večja pasovna širina, razlikovalni prikaz, resolucija, hitrost okvirov, sinhronizacija videa in govora itd., pogojena s stanjem omrežja, namenske uporabniške aplikacije pa jo nadgradijo. Drugi odstavek 4. člena predlaganega splošnega akta pa sledi ETSI standardom, navedenim v Prilogi 2 obravnavanega splošnega akta, ki predvidevajo vsaj izjavo operaterja, ali (in pod kakšnimi pogoji) njegovo omrežje naštete funkcionalnosti omogoča. Na tak način lahko uporabniki – invalidi na prvi pogled ugotovijo, v kakšni meri bodo lahko uporabljali njim namenjene funkcionalnosti ki jih glede uporabe javnih telekomunikacij postavljajo v enakopraven položaj z ostalimi uporabniki.

Agencija pa bo zaradi jasnosti spremenila besedilo drugega odstavka 4. člena tega splošnega akta iz: »morajo objaviti naštete ukrepe, kot je navedeno v Prilogi 2« v »morajo objaviti ali omogočajo ukrepe, kot je navedeno v Prilogi 2«.

V nadaljevanju SOEK opozori na domnevne napake pri navajanju standardov v prilogi 1 obravnavanega splošnega akta, in sicer da:

- (a) je pri parametru »Čas vzpostavitve storitve« pravilni standard ETSI ES 202 057-1 (5.1.3),
- (b) parametra »odstotek neodgovorjenih klicev, ki niso bili odgovorjeni in ki so čakali na odgovor več kot vsaj 20 sek« ni navedenem standardu ETSI EG 202 057-1 glede odzivnega časa podpornega centra in zato predlagajo črtanje pripadajoče točke c,
- (c) je naslov »Parametri kakovosti izvajalca storitev dostopa do interneta« napačen, saj se navedeni parametri nanašajo na storitev »klici«, ne pa na dostop do interneta,
- (d) je pri definiciji časa vzpostavitve seje za VoLTE napaka v polju merilne metode, saj bi bilo potrebno poročati srednjo vrednost časa vzpostavitve seje in ne povprečni čas najhitrejših 95% vzpostavljenih nacionalnih klicev,
- (e) je naslov »Parametri kakovosti izvajalcev dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev« napačen, saj so našteti parametri kakovosti za storitve dostopa do interneta in ne za javno dostopne medosebne komunikacijske storitve,
- (f) pri parametru »Zakasnitev paketov« v BEREC priporočilu ni zahteve po ločenem podajanju statistike glede na tip infrastrukture: optična, bakrena, kabelska, mobilna (ločeno 4G, 5G).

(a) Agencija se strinja z opozorilom SOEK glede parametra »Čas vzpostavitve storitve« in bo vključila standard ETSI ES 202 057-1 (5.1.3).

(b) Agencija odgovarja, da gre za priporočeni standard, ki operaterjem služi kot referenca pri merjenju in objavi izmerjenih količin. Agencija pa glede samega parametra »Odzivni čas podpornega centra« ugotavlja, da sta parametra povprečni čakalni čas in pa delež v 20 sekundah odgovorjenih klicev lahko nepravilno razumljena, še zlasti če so upoštevani le odgovorjeni klici, medtem ko je uporabniku zagotovo zanimiv tudi podatek, kolikšen delež klicev se po relativno dolgem čakanju konča s prekinitvijo s strani kličečega uporabnika.

Agencija je v polje »Merjene količine in metoda« parametra »Odzivni čas podpornega centra« v Tabeli I. v prilogi 1 obravnavanega splošnega akta besedilo spremenila v »delež klicev, prekinjenih po najmanj

² <https://www.akostest.net/sl/opendata>

20 sekundnem čakanju«. Agencija je v isti tabeli za isti parameter v polju »Definicija« črtala navodilo, da je potrebno navesti podatke ločeno za fiksne in mobilne storitve.

(c) Agencija bo pripombo upoštevala.

(d) Agencija odgovarja, da je srednjo vrednost mogoče predstaviti na več načinov. Eden od njih je povprečna vrednost, pri čemer je statistična slika realnejša, če se izniči vpliv podatkov – osamelcev. Zato je tudi v interesu operaterja, da objavi statistiko za najkrajših 95% časov vzpostavitve sej.

(e) Agencija bo pripombo upoštevala.

(f) Zaradi fizikalnih lastnosti fizične infrastrukture se zakasnitev paketov lahko v različnih medijih močno razlikuje. V ta namen je agencija odločila, naj operaterji zaradi relevantnosti objavljenih podatkov le-te ločijo. Ob tem se bo lahko povečalo tudi zavedanje uporabnikov, kako na kakovost njihove povezave vpliva vrsta infrastrukture.

SOEK predlaga organizacijo delavnice s strokovnjaki operaterjev – ponudnikov storitev, kjer bi vsebino splošnega akta preučili, saj bi bilo tako mogoče razumeti namen in doseči ustrezne kompromise glede objave razpoložljivih uporabnih informacij, ki so na voljo.

Agencija glede na 3. odstavek 199. člena ZEKom-2 v največji možni meri sledi smernicam BEREC, zato sodi, da na morebitni delavnici ne bi prišli do drugačnih zaključkov, kot jih že vsebuje obravnavani splošni akt. SOEK tudi ni izpostavil konkretnih vprašanj, ki naj bi jih bilo še potrebno razrešiti. Poleg tega je agencija v bistvenem delu pripombe in popravke SOEK, kolikor je bilo mogoče, že upoštevala.