



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Številka: 0073-44/2022

Datum: 3. 2. 2023

Zadeva: Odgovori na pripombe zainteresirane javnosti k osnutku Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije obvešča javnost, da je na podlagi tretjega odstavka 199. člena Zakona o elektronskih komunikacijah - ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/22) in prvega odstavka 5. člena Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji pripravila predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov.

Predlog je nadgradnja že veljavnega Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. 54/19). V skladu z ZEKom-2 se predlog akta nanaša na določitev ukrepov za razumno upravljanje prometa pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta, objavo informacij in omejevanje uporabe, vsebino naročniške pogodbe in evidenco reševanja pritožb končnih uporabnikov, pravice končnih uporabnikov glede pogodbenih hitrosti, metodologijo izvajanja meritev hitrosti prenosa podatkov ter postopek za uveljavljanje pravic končnih uporabnikov.

Osnutek navedenega splošnega akta je agencija objavila na svoji spletni strani 02.12.2022 ter pozvala zainteresirano javnost, naj do vključno 13. 1. 2023 nanj poda pripombe, predloge in dopolnitve.

Do izteka roka je agencija prejela pripombe Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij (SOEK) pri Združenju za informatiko in telekomunikacije (ZIT) pri Gospodarski zbornici Slovenije (GZS).

Pripombe, predlogi in dopolnitve so bili 26. 1. 2023 objavljeni na spletni strani Agencije, v nadaljevanju pa agencija nanje podaja odgovore.

SOEK pod pripombo k 1. točki prvega odstavka 2. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov navaja, da AKOS Test Net ni orodje pač pa pripomoček in da naj agencija zato spremeni besedilo v prvem odstavku 2. člena predloga SA.

Agencija v zvezi s to pripombo odgovarja, da je AKOS Test Net merilno in analitično orodje, potrjeno s strani agencije, ki končnim uporabnikom storitev dostopa do interneta omogoča izvajanje meritev zmogljivosti, kakovosti in transparentnosti internetne povezave. Meritev, ki je rezultat uporabe merilnega orodja AKOS Test Net in je izvedena v skladu z »Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov (9. člen)«, je podlaga za uporabnikovo prijavo napake pri njegovem ponudniku storitev in kot taka ob upoštevanju vseh relevantnih okoliščin lahko izkazuje nedelovanje oziroma slabše delovanje storitev. Meritve, ki niso izvedene v skladu z »Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov (9. člen)«, so zaradi številnih dejavnikov, ki lahko vplivajo na njih, zgolj informativne narave. Več



informacij o orodju AKOS Test Net je objavljeno na spletni strani <https://www.akostest.net/sl/pp>. Pripomba SOEK se tako ne bo upoštevala. Besedna zveza »AKOS Test Net je merilno in analitično orodje« ostane nespremenjena.

SOEK pod pripombo k 6. točki prvega odstavka 2. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov navaja, da se besedilo »in se lahko zagotavlja izven vršnih ur.« nadomesti z », pri zelo visokih maksimalnih hitrostih (pritočna hitrost nad 120 Mb/s in/ali 30 Mb/s odtočna) pa je odstotek lahko tudi nižji, vendar absolutna minimalna hitrost v teh primerih ne sme biti manj kot 30 Mb/s (pritočna) in 5 Mb/s (odtočna).«.

Agencija odgovarja, da minimalna hitrost v fiksno-mobilni dostopovni tehnologiji (FWBA) ne sme biti nižja od 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti ne glede na režim delovanja omrežja in mora biti uporabniku na voljo kadarkoli, ves čas. Definicija minimalne hitrosti je bila na ta način določena že v Splošnem aktu o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. [54/19](#) in [130/22](#)). Besedilo, iz šeste točke prvega odstavka 2. člena »lahko zagotavlja izven vršnih ur« bo popravljeno skladno z navedenim.

Nov predlog če bo boljše: Agencija odgovarja, da je upoštevala predlog SOEK glede tega, da tudi za delovanje omrežij v energetske varčnem načinu, torej izven vršnih ur, dovoli izjemo glede zagotavljanja nižje hitrosti od običajno razpoložljive.

SOEK pod pripombo k 7. točki drugega odstavka 2. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga spremembo besedila: »v primeru FWBA dostopa pa tudi izven časovnega okvira, ki je potreben, da omrežje preide iz energetske varčnega delovanja v optimalno delovanje« v besedilo »in izven časa, ko omrežje deluje v energetske varčnem načinu«.

Agencija je predlog delno upoštevala in bo splošni akt dopolnila smiselno tako, da bo opredelila (dodatne) zahteve in pogoje glede zagotavljanja storitev preko FWBA dostopa v primeru energetske varčnega načina delovanja omrežja.

V zvezi s predlogom SOEK, da se med definicije doda definicija izraza »Energetske varčni način« agencija odgovarja, da definicija ob dopolnitvah, akta, ki jih pojasnjuje v prejšnjem odstavku po njenem mnenju ni potrebna.

SOEK pod pripombo k drugemu odstavku 5. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga, da naj se v drugem odstavku 5. člena v 3. točki za besedilom »čas in razpon vršnih ur« doda besedilo », v primeru FWBA pa tudi čas in območje, ko je omrežje v energetske varčnem načinu delovanja.«. V 7. točki istega člena pa da se doda besedilo: »ter z navedbo območja, na katerem se uporablja energetske varčni način delovanja omrežja.«.

Agencija je pripombo smiselno upoštevala in v 5. člen dodala zahteve po transparentnosti glede uporabe storitev preko FWBA dostopa v energetske varčnem načinu delovanja omrežja (kot pojasnjuje že pri prejšnjem odgovoru).



SOEK pod pripombo k 7. točki drugega odstavka 5. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga, da se črta zahteve, da operater objavi zemljevid s podatki o uporabljeni tehnologiji in pričakovano zmogljivostjo omrežja.

Agencija odgovarja, da je podobna določba vsebovana v trenutno veljavnem Splošnem aktu. Agencija ne vidi razloga za spremembo. Argumentacija SOEK v zvezi s prikazovanjem želenih podatkov v GIS AKOS ni pravilna, saj je iz slednje razvidna samo lokacija in tehnologija posameznih baznih postaj.

SOEK pod pripombo k četrtemu odstavku 9. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga, da se za besedilom »vršnih ur« doda », v primeru FWBA dostopa pa tudi izven časa, ko omrežje deluje v energetsko varčnem načinu.«.

Agencija se s predlogom ne strinja. Operater mora namreč uporabniku ves čas nuditi vsaj minimalno pogodbeno hitrost.

SOEK pod pripombo k tretjemu odstavku 5. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga, da se doda stavek: », razen kadar gre za stalna tveganja, ki izhajajo iz mednarodnih standardov ali dobrih praks«.

Agencija bo pripombo upoštevala in dodala navedeno izjemo.

SOEK pod pripombo k šestemu odstavku 5. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga, da se šesti odstavek črta (zahteva po brezplačni dodelitvi vsaj edinstvenega javnega dinamičnega IPv4 naslova, ki se s strani ponudnika ne sme spremeniti znotraj obdobja krajšega od 30 dni), saj v praksi zahteva ni izvedljiva, ni pa niti jasno, kateri cilj se s to določbo sploh zasleduje.

Agencija pojasnjuje, da je v prvem odstavku 3. člena TSM Uredbe navedeno: »Končni uporabniki imajo prek storitve dostopa do interneta pravico do dostopa do informacij in vsebin ter njihovega razširjanja, do uporabe in zagotavljanja aplikacij in storitev ter do uporabe terminalske opreme po lastni izbiri, ne glede na svojo lokacijo ali lokacijo ponudnika storitve oziroma lokacijo, izvor ali cilj informacije, vsebine, aplikacije ali storitve.« Prav tako 1. odstavek 3. člena TSM Uredbe ne razlikuje med dostopnimi tehnologijami ampak govori samo o storitvi dostopa do interneta, v katero spadajo tako fiksne kot mobilne ter FWBA dostopovne tehnologije. V Splošnem aktu je predvidena zahteva po dodelitvi vsaj dinamičnega IP naslova, operaterji pa lahko nudijo tudi statičen IP naslov. Prav tako v predlogu splošnega akta ni zahtevana odprava CGN rešitev temveč operaterji lahko to uporabljajo kot do sedaj. Predlog splošnega akta določa le, da pa mora operater na željo končnega uporabnika temu zagotoviti vsaj edinstven javni dinamičen IPv4 naslov (brez doplačila končnega uporabnika.). Javni naslov IPv4 je nujen za javno zagotavljanje storitev, glede na to, da prek IPv6 ni mogoče doseči vseh končnih točk na internetu, kar je pravica končnih uporabnikov na podlagi Uredbe (EU) 2015/2120. Agencija podpira čim hitrejšo vpeljavo IPv6 protokola in sodeluje tudi v delovni skupini BEREC, ki se s to problematiko ukvarja. Agencija odgovarja, da tako besedilo 6. odstavka 5.



člena ostaja nespremenjeno. Zahteva je po mnenju agencije izvedljiva, ker je storitev pri operaterjih že sedaj na voljo uporabnikom, le da se izvaja proti plačilu.

SOEK pod pripombo k četrtemu odstavku 6. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga da se črta 2. točka četrtega odstavka, saj drugi parametri kakovosti niso predpisani dovolj podrobno – tako, kot je hitrost dostopa do interneta, in v praksi niti ni težav s temi parametri.

Agencija v zvezi s pripombo SOEK pojasnjuje, da v primeru, da bodo ti dodatni parametri v pogodbi o zagotavljanju storitev dostopa do interneta definirani, je potrebno v zvezi z reševanjem pritožb voditi evidenco, v nasprotnem primeru pa to ni potrebno.

SOEK pod pripombo k drugemu odstavku 8. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov, ki določa, da ima končni uporabnik ne glede na določila prvega odstavka istega člena možnost odstopa od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oz. brez plačila drugih stroškov, razen če drug predpis določa drugače, predlaga, da se v celoti črta.

Agencija odgovarja, da določba temelji neposredno na TSM Uredbi, ki v 4. odstavku 4. člena omogoča končnemu uporabniku, da v primeru razhajanj med dejansko zmogljivostjo in pogodbeno dogovorjeno hitrostjo uporabi vsa pravna sredstva, ki so na voljo po nacionalnem pravu. Glede na to, da se uredba EU uporablja neposredno, je že 5. odstavek 105. člena EECC (na njegovi podlagi pa nato tudi 193. člen ZEKom-2, ki to določbo prenaša v SLO pravni red), določil, da se EECC v tem delu za IAS ne uporablja (če bi to urejal, bi namreč EECC, na njegovi podlagi pa nato še slovenski zakon, trčil v določbe neposredno uporabljive evropske uredbe). To potrjuje tudi obrazložitev k 193. členu ZEKom-2¹. Ker po povedanem torej ZEKom-2 vprašanja odstopa od pogodbe ne ureja, agencija ravno iz teh razlogov meni, da je potrebno le to konkretizirati v predmetnem splošnem aktu, ki črpa svojo pravno podlago neposredno v TSM uredbi (5. člen). Rešitev v predlogu splošnega akta, da lahko uporabnik v primeru, ko gre za nedoseganje kvalitete (hitrosti ali drugih parametrov kakovosti), odstopi od pogodbe, je povzeta po rešitvah v podobnih situacijah, saj nenazadnje 5. odstavek 105. člena EECC predvideva, da je v primeru nedoseganja pogodbenih parametrov možno odstopiti od pogodbe. Zato gre po mnenju agencije za smiselno in tudi ne nesorazmerno določbo.

SOEK pod pripombo k prvemu odstavku 9. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga, da naj se po novem glasi:

¹ Predlog člena v skladu s petim odstavkom 105. člena Direktive 2018/1972/EU določa pravico naročnika, da v primeru stalnega ali pogosto ponavljajočega se razhajanja med dejanskim izvajanjem elektronske komunikacijske storitve, ki ni storitev dostopa do interneta ali številčno neodvisna medosebna komunikacijska storitev, ter izvajanjem v pogodbi, odstopi od pogodbe pod pogoji, kot veljajo v primeru prekinitve naročniškega razmerja iz razlogov na strani izvajalca storitev. Naročnik mora pred odstopom od pogodbe o razhajanju med kakovostjo, določeno v pogodbi, in dejansko kakovostjo storitev, obvestiti izvajalca storitev in mu omogočiti, da razhajanje odpravi v roku 15 dni. V primeru stalnega ali pogosto ponavljajočega se znatnega razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta ter izvajanjem, navedenem v pogodbi, lahko vsak končni uporabnik uveljavlja svoje pravice na podlagi 4. člena neposredno uporabljive Uredbe (EU) 2015/2120, ki določa ukrepe v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta.



»Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje s pogodbo dogovorjene pritočne in odtočne minimalne in običajno razpoložljive hitrosti prenosa podatkov se ugotavlja z meritvami s pripomočkom AKOS Test Net in z drugimi strokovnimi meritvami.

V zvezi z navedenim agencija odgovarja, da se besedilo v prvem odstavku 9. člena ne spreminja. Glede uporabe izraza pripomoček ali orodje je agencija smiselno že podala odgovor v 1. točki. V zvezi s pripombo glede predlagane spremembe navajamo besedilo tretjega odstavka 10. člena in prvi odstavek 11. člena osnutka Splošnega akta.

SOEK pod pripombo k 1. točki tretjega odstavka 9. člena predloga Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov predlaga da 1. točka tretjega odstavka 9. člena predloga SA ustrezno spremeni: »naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika, ki omogoča minimalno prenosno hitrost 1Gb/s)«. *Obrazložitev:* Naprava ima lahko več portov, zlasti pri večjih hitrostih pa je pomembno, da je merilna naprava povezana z vsaj gigabitnim portom.

Agencija bo delno upoštevala pripombo in spremenila besedilo splošnega akta na sledeč način: »naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na obrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika). Med napravo in omrežno priključno točko mora biti vzpostavljena povezava z omogočeno hitrostjo, ki je enaka vsaj maksimalni hitrosti določeni v pogodbi«.

SOEK predlaga, da se za potrebe meritev večjih hitrosti in večje zanesljivosti ustrezno posodobi tudi aplikacija AKOS Test Net pred začetkom uporabe tega Splošnega akta, kot je to napovedano v Programu dela in finančni načrt Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije za leto 2022 (stran 68).

Agencija je v letu 2022 nadgradila povezavo orodja AKOS Test Net do SIX (Slovensko Stičišče Omrežij) na 2x100 Gbit /s. S tem je povezala kapacitete AKOS Test Net orodja in povezave do SIX-a izenačila s kapacitetami povezav štirih največjih internetnih ponudnikov. Prav tako je bila v letu 2022 nadgrajena programska oprema Akos Test Net orodja kot je bilo predvideno v Programu dela in finančnem načrtu Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije za leto 2022.