

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije
Stegne 7
1001 Ljubljana

info.box@akos-rs.si

Ljubljana, 12. 6. 2023

ZADEVA: Javna obravnava osnutka Splošnega akta o kakovosti storitev komunikacij v sili
Zveza: 0073-10/2023

Spoštovani,

Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju: Telekom Slovenije), naslovni Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) v roku posreduje predloge sprememb in dopolnitev osnutka Splošnega akta o kakovosti storitev komunikacij v sili (v nadaljevanju: Splošni akt), ki je bil dne 11. 5. 2023 objavljen na spletni strani Agencije.

Predlogi sprememb in dopolnitev določb Splošnega akta

Telekom Slovenije podaja naslednje konkretne pripombe oziroma predloge glede posameznih določb Splošnega akta, in sicer:

2. člen Splošnega akta (pomen izrazov)

(i)

Telekom Slovenije predlaga, da se besedilo 4. točke prvega odstavka 2. člena Splošnega akta spremeni tako, da se glasi: »Dostop do centra 112, centra 113 ali centra 116 000 je komunikacijska povezava s pripadajočimi zmogljivostmi od dostopovnega vozlišča, ki omogoča povezavo z jedrnim omrežjem do omrežne priključne točke centra 112, centra 113 ali centra 116 000, ki glede na naravo klica in lokacijo kličočega sprejema komunikacijo.«

Obrazložitev:

Definicija, ki je vsebovana v predlogu splošnega akta ni ustrezna, saj predlog v okviru definicije dostopa do centra 112, centra 113 ali centra 116 000 zajema celotno komunikacijsko povezavo od uporabniške naprave do sprejema komunikacije v sili. Ta splošni akt naj bi določal kakovost storitve komunikacije v sili in ne kakovost celotnega omrežja od uporabnika do omrežne priključne točke centra. Z ustreznimi dostopovnimi tehnologijami proti centrom, ki obravnavajo komunikacije v sili in rešitvami v jedrnem omrežju, je možno zagotoviti višjo kakovost storitve za komunikacije v sili. Za ta del povezave (od jedrnega omrežja do centra za sprejem komunikacije v sili) je možno zagotoviti neprekinjeno poslovanje in je zato to tudi primeren parameter kakovosti za komunikacije v sili. Telekom Slovenije ne more odgovarjati za kakovost klica, ki ga generira končni uporabnik v drugem omrežju in posreduje v omrežje Telekoma Slovenije.

3. člen Splošnega akta (zagotavljanje storitev komunikacij v sili)

Telekom Slovenije predlaga, da se besedilo tretjega odstavka, 3. člena spremeni tako, da se glasi:

»Operater zagotovi na svojih prodajnih mestih končnim uporabnikom invalidom in uporabnikom z omejitvami sluha, vida ali govora, terminalne naprave, ki omogočajo enakovreden dostop do komunikacij v sili kot ga imajo drugi uporabniki, ki omejitev sluha, vida ali govora nimajo, kot je to tehnično mogoče.«

Obrazložitev:

Tretji odstavek 200. člena ZEKom-2 določa obveznost, da mora izvajalec javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev na podlagi številke, uporabnikom invalidom omogočiti komunikacijo v sili z uporabo govornih in znakovnih jezikov ter drugih oblik negotovljenih jezikov. Pri tem pa zakon določa obveznost izvajalca zagotavljati tovrstno komunikacijo v sili na način in v obsegu, kot je to tehnično mogoče. Izvajanje obveznosti iz tretjega odstavka 3. člena splošnega akta je odvisna od pričetka uporabe PEMEA sistema, ki je v pristojnosti URSZR. PEMEA sistem bo zagotovil dostop do komunikacije v sili uporabnikom invalidom. To aplikacijo naj bi operaterji prednaložili na mobilne telefone. Obveznost bo mogoče zagotoviti, ko bo aplikacija v produkciji. Operaterji zagotovijo podatkovno povezljivost, delovanje aplikacije pa je v domeni URSZR. Glede na navedeno in zaradi usklajenosti podzakonskih aktov z ZEKom-2 predlagamo, da se tudi v splošni akt doda pogoj tehnične zmožnosti zagotavljanja obveznosti.

4. člen Splošnega akta (parametri kakovosti komunikacij v sili, njihove mejne vrednosti in metode merjenja)

(i)

Telekom Slovenije predlaga, da se besedilo 1. točke prvega odstavka 4. člena spremeni tako, da se glasi:

»Razpoložljivost storitev komunikacije v sili: operater mora sam ali v pisnem dogovoru z drugimi operaterji z ustrežno arhitekturo omrežja, opremo, povezavami in kadrovskimi viri zagotoviti, da je letna razpoložljivost posameznih storitev komunikacij v sili (komunikacija s centri 112, centri 113 oziroma centrom 116 000) najmanj 99,99%. Razpoložljivost se izračuna kot kvocient vsote vseh obdobj v koledarskem letu, ko je bila posamezna storitev komunikacij v sili na voljo, merjeno v minutah, in skupnega časa obdobja enega leta.«

Obrazložitev:

Razpoložljivost storitve se izračuna kot razpoložljivost storitve za končne uporabnike, zato je ni možno izračunati ločeno, za vsak posamezni regionalni center. Glede na navedeno Telekom Slovenije poleg redakcijskega popravka v prvi vrstici predloga 1. točke prvega odstavka 4. člena splošnega akta, predlaga tudi izbris zadnjega stavka, ki se nanaša na prikazovanje podatka o razpoložljivosti ločeno po posameznih regionalnih centrih.

(ii)

Telekom Slovenije predlaga, da se besedilo 8. točke prvega odstavka 4. člena spremeni tako, da se glasi:

»Čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega, merjen v sekundah: naveden čas, ki preteče od trenutka, ko je bila vzpostavljena komunikacija na številko 112, številko 113 ali številko 116 000 do trenutka sprejema podatka o lokaciji kličočega v centru 112, centru 113 oziroma centru 116 000 v enem letu v 95% klicev oziroma SMS sporočil, pri katerih je bilo sporočanje informacije o lokaciji uspešno. Ta čas ne sme biti daljši od 25 sekund.«

Obrazložitev:

Po trenutno veljavnem pravilniku se čas sporočanja meri za 80% klicev in ne sme biti daljši od 20s. Ugotavljamo, da so trenutno izmerjene vrednosti za ta parameter precej višje. Čas sporočanja je zelo odvisen od delovanja same aplikacije, na katero operaterji nimamo vpliva. Zato predlagamo, da se predpiše daljši čas, in sicer 25s, da bo čas sporočanja še vedno v predpisanih mejah.

Podredno predlagamo, da ta parameter ostane nespremenjen, in sicer za 80% klicev ne sme biti daljši od 20s.

(iii)

Telekom Slovenije predlaga, da se 9. točka prvega odstavka 4. člena spremeni tako, da se glasi:

»Delež neuspešnih prenosov informacij o lokaciji kličočega na številko 112, številko 113 in številko 116 000: naveden delež neuspešnih prenosov ne sme biti večji od 5 % .«

Obrazložitev:

Predlagamo črtanje tega parametra v celoti oziroma črtanje načina merjenja, ki je opredeljen za navedbo procenta neuspešnih prenosov. Za številko 112 se v mobilnem omrežju lokacija sporoča na dva načina, zato je število sporočenih lokacij več kot 100%. Telekom Slovenije nima informacije o tem ali so v centru prejeli informacijo o lokaciji v neprepoznalni ali neveljavni obliki ali v nasprotju z določbami glede natančnosti lokacije. Tovrstne informacije so razpoložljive le v centrih za sprejem komunikacij v sili. Telekom Slovenije pa ima informacijo o neuspešnosti prenosa informacije in o deležu neuspešnih prenosov.

5. člen Splošnega akta (informacija o lokaciji kličočega)

(i)

Telekom Slovenije predlaga, da se tretji odstavek 5. člena Splošnega akta v celoti črta.

Obrazložitev:

Telekom Slovenije predlaga črtanje tretjega odstavka 5. člena splošnega akta. Potencialno je lahko vsak uporabnik storitve VoWifi nomadski uporabnik. V kolikor bi vse te uporabnike pri komunikaciji v sili označili za nomadske, bi vnašali le zmedo, zato je ta podatek nepotreben in ni predviden v ZEKom-2. Tudi v implementiranih rešitvah za sprejem lokacijskih podatkov na strani organov, ki sprejemajo komunikacije v sili, ni zahteve po posredovanju podatka, da gre za nomadskega uporabnika.

(ii)

Telekom Slovenije predlaga, da se peti odstavek 5. člena Splošnega akta spremeni tako, da se glasi:

»Informacija o lokaciji kličočega z mobilnih naprav ne sme obsegati večjega območja, kot je območje pokrivanja geografsko sklenjenega območja, ki je opredeljeno s poligonom pokrivanja sektorske antene, preko katere je bil sprožen klic na številko 112, klic na številko 113 oziroma klic na 116 000. Zaradi zagotavljanja čim bolj natančne lokacije kličočega, operater zagotovi centru 112 tudi lokacijo kličočega, pridobljeno iz mobilnih naprav (GPS koordinate). Operater posreduje pridobljene podatke brezplačno in v obsegu, kot je tehnično mogoče.

Obrazložitev:

O dejstvu, da ni možno implementirati AML za klice na številki 113 in 116000 smo že opozorili pristojno ministrstvo in AKOS (Dopis ZIT z dne 17.11.2022), zato predlagamo črtanje te obveznosti za številki 113 in 116000.

7. člen Splošnega akta (informacija o lokaciji kličočega)

(i)

Telekom Slovenije predlaga, da se prvi odstavek 7. člena Splošnega akta spremeni tako, da se glasi:

»Operater za namene ocenjevanja kakovosti storitev komunikacij v sili v opazovanem obdobju ločeno za številko 112, številko 113 in številko 116 000 zbira in poroča Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija) poleg parametrov, navedenih od 1. do 9. točke prvega odstavka 4. člena, poroča še naslednje podatke za obdobje preteklega koledarskega leta:

1. število vseh fiksnih in mobilnih klicev do centrov 112, centrov 113 in centra 116 000,
2. število neuspešnih prenosov informacij o lokaciji

3. število dogodkov na strani operaterja ali povezanih operaterjev, ki so onemogočili komunikacijo v sili do posameznega centra 112, centra 113 in centra 116 000 (od storitvene platforme operaterja do posameznega centra 112, centra 113, ali centra 116 000),
4. povprečno trajanje izpada komunikacije iz prejšnje točke
5. število klicev nomadskih mobilnih uporabnikov do centrov 112, centrov 113 in centra 116 000,
6. število vseh poslanih SMS sporočil na številko 112,
7. število neuspešnih SMS sporočil, poslanih na številko 112,
8. število vseh samodejno vzpostavljenih eKlicev iz vozil na številko 112,
9. število vseh ročno vzpostavljenih eKlicev iz vozil na številko 112.«

Obrazložitev:

Telekom Slovenije navedeno spremembo predlaga iz razloga ker merjenje parametrov po posameznih centrih ni možno. Ta splošni akt naj bi določal kakovost storitve komunikacije v sili in ne delovanja posameznih centrov. Nadalje je v besedilu prvega odstavka 7. člena splošnega akta tudi tipkarska pomota, saj je v prvem odstavku 4. člena predloga splošnega akta navedenih 9 točk in ne 13, kot je zapisano v besedilu prvega odstavka 7. člena predloga splošnega akta.

Uvrstitev novega člena v prehodnih določbah

Telekom Slovenije predlaga, da se v poglavje »Prehodna in končna določba« uvrsti nov člen, ki naj se glasi:

»Za nove in spremenjene parametre se podatki poročajo od 1.1.2024.«

Obrazložitev:

Za nove parametre se meritve še ne izvajajo, zato o teh parametrih ni možno poročati za nazaj. Meritve je potrebno pripraviti in urediti tudi ustrezno poročanje, zato predlagamo, da se določi ustrezno prehodno obdobje. Prav tako je pri parametrih, ki se s tem splošnim aktom spreminjajo, potrebno izvršiti zahtevane spremembe. Spremembe ni možno urejati za nazaj, zato predlagamo, da se poročanje za leto 2023 izvede po trenutno veljavnem pravilniku.

S spoštovanjem.

Pripravili:
Anže Petrovič
Pravne zadeve

Mojca Štros
Regulativa

Tatjana Savić
IKT in storitve omrežja

Uroš Bizjak
IKT in storitve omrežja

Samo Matkovič
Korporativna varnost

Metod Platiše
Prodaja

Poslati:

- na e-mail naslov info.box@akos-rs.si
- priporočeno s povratnico na naslov Agencije



TelekomSlovenije
d.d.

Telekom Slovenije, d.d.
mag. Vesna Prodnik
članica uprave

