

Zadeva: **Odgovori na pripombe k dopolnjenemu predlogu Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je na podlagi drugega odstavka 133. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014 - ZIN-B, 54/2014 - odl. US, 81/2015 in 40/2017, v nadaljevanju: ZEKom-1) pripravila posodobljen predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov (v nadaljevanju: Splošni akt). Posodobljen predlog je nastal na podlagi prvega predloga Splošnega akta (objavljen¹ 7.9.2018), posveta z operaterji (12.10.2018), pridobljenih pripomb javnosti (objavljene² 22.10.2018) ter ponovnega posveta z operaterji in javnostjo (15.3.2019).

Agencija je dne 10.4.2019 posodobljen predlog splošnega akta objavila na svoji spletni strani³ ter obenem pozvala zainteresirano javnost, naj najkasneje do 10. maja 2019 poda morebitne pripombe.

Agencija je do poteka roka prejela pripombe T-2 d. o. o. (v nadaljevanju: T-2), A1 Slovenija d. d. (v nadaljevanju: A1), Sveta za elektronske komunikacije (v nadaljevanju: SEK), GZS, Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij (v nadaljevanju: SOEK) in Foruma za digitalno družbo (v nadaljevanju: FDD) ter jih 16.5.2019 objavila na svoji spletni strani⁴.

V nadaljevanju agencija povzema prejete pripombe ter objavlja odgovore nanje, vključno z obrazložitvijo, iz katere je razvidno, v kolikšnem obsegu so bili predlogi upoštevani oziroma razlogi, zakaj predlogi niso bili upoštevani.

Kot izkazujejo pripombe imajo deležniki zelo nasprotujoče poglede glede urejanja storitev dostopa do interneta.

1) Odgovori na pripombe operaterja T-2

- 1. T-2 predlaga, da se tretji člen, ki določa pravico uporabe terminalske opreme po lastni izbiri,*

¹ <https://www.akos-rs.si/predlog-splosnega-akta-o-storitvah-dostopa-do-interneta-in-s-tem-povezanih-pravicah-koncnih-uporabnikov>

² <https://www.akos-rs.si/pripombe-zainteresirane-javnosti-na-predlog-splosnega-akta-o-storitvah-dostopa-do-interneta-in-s-tem-povezanih-pravicah-koncnih-uporabnikov>

³ <https://www.akos-rs.si/posodobljen-predlog-splosnega-akta-o-storitvah-dostopa-do-interneta-in-s-tem-povezanih-pravicah-koncnih-uporabnikov>

⁴ <https://www.akos-rs.si/pripombe-zainteresirane-javnosti-na-posodobljen-predlog-splosnega-akta-o-storitvah-dostopa-do-interneta-in-s-tem-povezanih-pravicah-koncnih-uporabnikov>

dopolni z navedbo, da mora terminalska oprema ustrezati zahtevam iz predpisov, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo in predpisov o elektromagnetni združljivosti (136. člen ZEKom-1).

Agencija pripombe ne bo upoštevala, saj meni, da je 136. člen ZEKom-1 dovolj zavezujoč za vse uporabnike in ne potrebuje dodatnih opredelitev v predmetnem Splošnem aktu. Poleg tega, je terminalska oprema opredeljena v 2. členu.

- 2. T-2 navaja, da drugi odstavek osmega člena določa, da se lahko informacije s prvega odstavka (v kolikor niso znane) dodajo v pogodbo po sklenitvi pogodbe. T-2 meni, da navedena določba ni ustrezna z obligacijsko pravnega vidika. Predlagajo tudi preveritev navedene določbe v luči 24. člena Zakona o varstvu potrošnika.*

Agencija se strinja s pripombo T-2, vendar hkrati meni, da je hitrost sestavni del pogodbe, ki ne sme odstopati več, kot je opredeljeno v točkah VI., VII. in VIII. drugega člena Splošnega akta. Drugi odstavek 8. člena se bo zato spremenil na način, da v kolikor podatki iz prvega odstavka 8. člena niso znani pred podpisom pogodbe, se v pogodbi navede oglaševana hitrost, potem pa najkasneje v roku enega meseca ponudi uporabniku aneks k naročniški pogodbi, kjer so navedeni parametri, ki pred pogodbo še niso bili preverjeni (hitrosti, ki jih bo dejansko lahko zagotavljal). V kolikor se končni uporabnik ne bo strinjal z vsebino aneksa, lahko odstopi od naročniške pogodbe brez plačila stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja.

- 3. T-2 v zvezi s prvim odstavkom desetega člena navaja, da ni dovolj jasno, kdo lahko ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje (uporabnik ali operater). Predlagajo, da se v odstavku doda, da ima končni uporabnik določene pravice le, v kolikor je bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo interneta ugotovljeno s strani ponudnika.*

Agencija pripombe ne bo upoštevala, saj meni, da glede na pomen izrazov opredeljenih v drugem členu Splošnega akta in v povezavi z 11. in 12. členom, nejasnosti ni. Če končni uporabnik s svojimi meritvami ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje, je na operaterju, da to potrdi oziroma ovrže.

- 4. T-2 nadalje predlaga, da se odstotek znižanja naročnine v primeru razhajanj določi sorazmerno in sicer naj bo ta enak glede na s strani ponudnika ugotovljeno razliko med pogodbeno in dejansko internetno hitrostjo.*

Agencija se ne strinja s predlogom T-2, saj končni uporabnik ne glede na to, za kakšno odstopanje gre, ne prejema pogodbeno naročenih storitev in je tako z namenom enakega obravnavanja vseh končnih uporabnikov pomembno, da se vsem zagotovi enako nadomestilo. Cilj, ki ga agencija zasleduje je, da bodo ponudniki storitev pred sklenitvijo naročniške pogodbe preverili v kakšnem obsegu so sposobni naročniku zagotavljati storitve in bodo tega vnaprej čim bolj točno seznanili z obsegom storitev, ki mu bo nuden.

- 5. T-2 meni, da gre pri izbiri novega paketa ali zmanjšanje naročnine za pravico in ne obveznost končnega uporabnika, zato predlagajo, da se doda, da se končni uporabnik lahko sam odloči za eno od izmed ponujenih možnosti.*

Agencija bo pripombo upoštevala.

- 6. Predlagajo, da se končnemu uporabniku postavi rok, na katerega se mora izjasniti o svoji izbiri, saj ponudnik ne bi smel biti dolžan v nedogled čakati na odločitev končnega uporabnika.*

Agencija se ne strinja s pripombo T-2, saj se daljši odzivni čas končnega uporabnika ne more šteti kot odpoved določeni pravici. V kolikor se končni uporabnik ne izjasni kaj želi, mora ponudnik storitev še naprej celovito reševati prijave in morebitne reklamacije končnega uporabnika.

- 7. T-2 meni, da bi moral splošni akt določati tudi obvezo glede ustrezne interne inštalacije s strani končnega uporabnika. Ker ta ni v domeni ponudnika, ponudnik ne more biti odgovoren, v kolikor je razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo.*

Agencija pripombe ne bo upoštevala, saj iz Splošnega akta izhaja, da je ponudnik dolžan zagotoviti ustrezno kakovostno povezavo (in hitrosti) samo do omrežne priključne točke (prvi odstavek 8. člena), uporabnik pa je dolžan izvajati meritve neposredno na omrežni priključni točki (3. odstavek 11. člena).

- 8. T-2 predlaga tudi, da splošni akt vsebuje določbo o obveznosti končnega uporabnika glede prehoda na alternativno, boljšo možnost povezave, s čimer se lahko vzpostavi pogodbeno internetna hitrost.*

Agencija pripombe ne bo upoštevala, saj je odločitev o izbiri povezave na strani končnega uporabnika.

- 9. T-2 v zvezi z drugim odstavkom desetega člena prosi za pojasnilo glede pravice odstopa brez plačila stroškov.*

Agencija pojasnjuje, da so tukaj mišljeni morebitni administrativni stroški (predčasne) prekinitve naročniškega razmerja. Stališče agencije v tem primeru je, da v primeru, če uporabnik odstopi od pogodbe, ker mu ponudnik storitev ni zagotavljal v naročenem obsegu in spremembe paketa ali nadomestila ne želi, mora ponudniku poravnati le sorazmerni delež ugodnosti, ki jih je prejel v času trajanja naročniškega razmerja.

- 10. T-2 meni, da bi moral splošni akt vsebovati mehanizem, ki bi preprečeval zlorabe končnih uporabnikov glede predčasne prekinitve naročniškega paketa. T-2 navaja nekaj scenarijev, na kakšen način bi lahko končni uporabnik zlorabljal svojo pravico.*

Glede na pojasnilo agencije vezano na vprašanje 9, možnosti izpostavljenih zlorab ni.

- 11. T-2 v zvezi z tretjim odstavkom desetega člena predlagajo, da obveznost seznanitve končnega uporabnika v ugovornih postopkih velja le v primeru, ko ponudnik ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo. T-2 meni, da pojem 'ugovorni postopek' na tem delu ni primeren, saj se ta praviloma nanaša na postopke podanih reklamacij končnih uporabnikov. Predlagajo, da obveznost seznanitve končnega uporabnika glede pravic po 10. členu tako obstoji v odgovoru ponudnika in v ugovornem postopku.*

Zaveza iz drugega in tretjega odstavka 10. člena za konkretnega uporabnika velja za ponudnika

storitev, ki bo v ugovornem postopku potrdil navedbe končnega uporabnika o bistvenem stalnem ali redno ponavljajočem se razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo. V kolikor navedeno ni ugotovljeno, potem seveda te pravice končni uporabnik nima. Vsekakor pa mora ponudnik storitev ob sklenitvi naročniške pogodbe seznaniti končne uporabnike z vsemi pravicami in obveznostmi, ki izhajajo iz naročniškega razmerja.

12. T-2 v zvezi z drugim odstavkom trinajstega člena predlagajo, da se navedba v obračunskem obdobju nadomesti z 'v roku 30 dni od prijave razhajanj', tako, da bo odstavek skladen s šestim odstavkom istega člena.

Agencija se ne strinja s predlogom T-2, saj je rok 30 dni, da ponudnik storitev sploh opravi prvo meritev, absolutno predolg. S tem se tudi krajša obdobje, za katero bi bil končni uporabnik lahko upravičen do nadomestila. Ker pa se agencija zaveda, da je težko zagotoviti izvedbo meritev uporabniku, ki razhajanje ugotovi proti koncu obračunskega obdobja, v taistem obdobju, bo agencija drugi odstavek 13. člena dopolnila na način, da se za »vsaj enkrat v obračunskem obdobju« doda »ali najkasneje v roku 10-ih dni od prijave«.

13. T-2 meni, da bi splošni akt moral vsebovati določbo, ki bo ponudnike varovala pred zlorabami instituta brezplačne strokovne meritve s strani končnih uporabnikov. T-2 prav tako meni, da je ponudnik v trenutni verziji besedila varovan le v okviru ene prijave napake, ne pa tudi, v kolikor je ta zaključena, končni uporabnik pa prijavi nove napake (oziroma ponovi enako napako).

Agencija se ne strinja s pripombo T-2. Cilj Splošnega akta je, da ima končni uporabnik, ko ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, pravico do vsaj ene brezplačne strokovne meritve v posameznem obračunskem obdobju. Ker so elektronske komunikacijske storitve »živa« stvar in internetna hitrost lahko niha na dnevni ravni, je nemogoče končnim uporabnikom naložiti obvezo plačljivih vseh meritev. Iz tega izhaja, da mora ponudnik storitev (ob predpostavki, da so izpolnjeni ostali pogoji) vsaj enkrat v obračunskem obdobju zagotoviti izvedbo brezplačnih meritev.

14. T-2 v zvezi z četrtem odstavkom trinajstega člena meni, da bi morala obveznosti beleženja morala prenehati tudi v primeru ugotovitve, da težav ni, oz., ko bi se ponudnik in končni uporabnik dogovorila glede pravic iz desetega člena splošnega akta.

Agencija bo pripombo upoštevala in bo dopolnila predmetni člen.

15. T-2 ima tudi pripombe na peti odstavek trinajstega člena, kjer predlagajo, da se obveznost sodelovanja končnega uporabnika s ponudnikom poleg že navedenega namena ugotovitve dejanskega stanja razširi še na namen razrešitve morebitne napake s čimer se odpravi nepravilnosti (preverjanje ustreznosti interne inštalacije).

Agencija pripombe ne bo upoštevala, kar je že v obrazložila v odgovoru v sedmi točki.

16. T-2 v zvezi z šestim odstavkom trinajstega člena predlaga, da se v besedilo doda, da so bila razhajanja ugotovljena s strani končnega uporabnika. V zvezi z možnostjo uporabnika, da sproži spor pred agencijo, predlagajo, da navedeno ni možno v primeru, da končni uporabnik ni podal zahteve oz. odločitve glede pravice, ki jo želi uveljaviti, temveč na poziv ponudnika, katero pravico

bo uveljavljaj, molči. Zahtevek končnega uporabnika bi morala biti procesna predpostavka za začetek postopka pred agencijo.

Agencija se ne strinja s pripombo T-2, saj iz šestega odstavka 13. člena jasno izhaja, da pravica uporabnika nastopi šele, če ponudnik storitev ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti. Po mnenju agencije je zapis jasen in nedvoumen.

Glede pripombe T-2, da mora biti zahtevek končnega uporabnika procesna predpostavka za začetek postopka pred agencijo, pa agencija pojasnjuje, da s tem, ko končni uporabnik prijavi razhajanje internetne hitrosti, je njegov zahtevek jasen- želi dostop do pogodbeno naročenih storitev. Glede na to, da imajo ponudniki storitev 30 dni časa, da uporabnika seznanijo z rezultati meritev, bi lahko končni uporabnik, če bi agencija sledila predlogu T-2, izgubil pravico do reklamacije računa za obračunsko obdobje v katerem je bila prijava podana. Posledično je z namenom zagotovitve zaščite končnih uporabnikov zapisano, kot izhaja iz Splošnega akta.

2) Odgovori na pripombe A1

17. A1 meni, da obstajajo še nekatere nejasnosti glede brezplačnih meritev na terenu in preprečevanja morebitnih zlorab te možnosti na strani uporabnikov, ki bi pogosto naročali takšne drage storitve na terenu. Ker to ni urejeno, si pridružujejo pravico takšno meritev zaračunati v kolikor se izkaže, da uporabnik ni pravilno opravil meritev.

Po mnenju agencije je v prvem odstavku 13. člena jasno določeno pod kakšnimi pogoji je končni uporabnik upravičen do ene brezplačne meritve v obračunskem obdobju. V kolikor se bodo v praksi izkazale zlorabe, bo agencija naknadno ustrezno dopolnila Splošni akt.

18. Glede metodologije izvajanja meritev predlagajo, da se ohrani dikcija 'med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih', kot je bilo prvotno predlagano s strani AKOS.

Agencija bo pripombo upoštevala ter ohranila dikcijo 'med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih'. Poleg tega se je odločila za naslednjo dikcijo preverjanja običajno razpoložljive in minimalne hitrosti:

Preverjanje običajno razpoložljive hitrosti:

a. končni uporabnik mora na način, ki ga definira splošni akt, izvesti pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur.

Preverjanje minimalne hitrosti:

a. končni uporabnik mora na način, ki ga definira splošni akt, izvesti pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur ponudnika.

Agencija bo spremenila tudi dikcijo bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje minimalne hitrosti:

Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

19. *Po mnenju A1 je zaostrena določba o možnostih uporabnika ob ugotovljenem razhajanju.*

Končni uporabnik naroči paket, ponudnik storitev pa mu je tega dolžan zagotavljati v naročenem obsegu. Če tega ne stori, je logična posledica, da ima končni uporabnik pravico, da si izbere kaj želi, torej nadomestilo, nižji paket ali odstop od pogodbe, saj je ponudnik storitev tisti, ki krši pogodbo.

20. *A1 predlaga, da je potrebno znatno podaljšati prehodno obdobje za implementacijo splošnega akta.*

Agencija pripombe ne bo upoštevala, saj meni, da je večina ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta obvezujoče za ponudnike že z Uredbo (EU) 2015/2120. Navedena Uredba je že veljavna od konca novembra 2015, agencija je v juliju 2017 objavila Priporočilo v zvezi z izvajanjem določil Uredbe, predmetni Splošni akt pa le podrobneje opredeli obveznosti ponudnikom dostopa.

3) Odgovori na pripombe Sveta za elektronske komunikacije

21. *Svet predlaga, da naj agencija ponovno premisli o ureditvi oglaševane hitrosti. Predlagajo, da naj Agencija pozorno spremlja oglaševano hitrost in jo vključuje v svoja poročila. Pri tem naj še posebej zbira podatke, pri katerih bo zbirala tip naročniškega paketa z oglaševano hitrostjo in pogodbeno dogovorjeno minimalno, maksimalno in običajno hitrost ter ceno, ki jo končni uporabnik plačuje pri operaterju. Slednje je prav tako pomembno, da spremlja Tržni inšpektorat Slovenije in v primeru pojava nesorazmernih razlik v ceni za isto storitev, ki jo uporabljajo uporabniki, ustrezno ukrepa.*

Agencija je večkrat izpostavila, da so pristojnosti glede ustreznosti oglaševanja v Sloveniji urejene v zakonu, za katerega ni pristojna. Bistveno za vsakega končnega uporabnika je, da v pogodbi z operaterjem določita razpon hitrosti, ki jih bo sam dejansko lahko dosegal pri storitvi dostopa do interneta. Agencija se je zato s Splošnim aktom osredotočila na hitrost, ki jo ponudnik dejansko zagotavlja, saj je ta po mnenju agencije bistvena pri sklenitvi naročniškega razmerja.

22. *Svet v zvezi s predlagano metodologijo meni, da bi bilo potrebno pogoje poenostaviti. V zvezi z izvajanjem meritev, predlagajo, da bi se meritve izvajale na samem modemu ali pa vsaj, po zgledu francoskega regulatorja, da bi operaterji preko API vmesnika omogočili dostop do meta podatkov, ki se generirajo na modemu. Svet pri tem ugotavlja, da bi oba predlagana načina pomenila dodatne stroške na strani operaterja in agencije, zato se strinjajo s trenutnim predlaganim načinom preverjanja hitrosti dostopa do interneta. Svet zato predlaga, da Agencija že v okviru tega splošnega akta spodbudi operaterje, da pri izbiri terminalske opreme in njene programske opreme poskušajo vključevati tudi funkcionalnosti nadzora povezave.*

Agencija v zvezi s pripombo meni, da bi bilo tehnično najbolj ustrezno, da bi terminalna oprema tj omrežna priključna točka vključevala funkcionalnost nadzora povezave oz. vsaj pobiranje podatkov, ki se generirajo na njej. Vendar glede na raznolikost dostopovnih omrežij in opreme na trgu, tudi v luči, da ima uporabnik pravico uporabe lastne terminalne opreme (prvi odstavek 3. člena Uredbe (EU) 2015/2120)) meni, da bi bil ta ukrep v tem trenutku nesorazmeren in bi povzročil previsoke stroške tako na strani ponudnikov dostopa kot tudi agencije.

23. *Svet v zvezi z preverjanjem minimalne in običajno razpoložljive hitrosti in odstopanja ugotavlja, da so predlagane metode merjenja po državah članicah EU različne. Svet meni, da je posodobljen*

predlog manj ugoden in neprimeren za končne uporabnike v primerjavi s prvim predlogom ter, da je preveč obremenjujoč za končne uporabnike, ki želijo dokazati odstopanja. Svet meni, da minimalna hitrost, ne bi smela pasti pod mejo, čemur je namenjena, zato naj se besedilo ustrezno spremeni. Svet glede na trenutni predlog in ureditve v ostalih državah predlaga naslednji postopek preverjanja hitrosti:

Preverjanje običajno razpoložljive hitrosti:

a. končni uporabnik mora na način, ki ga definira splošni akt, izvesti pet (5) meritev znotraj treh (3) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur.

Preverjanje minimalne hitrosti:

a. končni uporabnik mora na način, ki ga definira splošni akt, izvesti pet (5) meritev znotraj treh (3) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur ponudnika.

Svet tudi predlaga naslednjo dikcijo pojmovanja razhajanja med pogodbeno in dejansko hitrostjo:

a. Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upošteva meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.

b. Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

Agencija je v zvezi s predlogom SEK odgovorila v točki 18.

4) Odgovori na pripombe Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij

24. Sekcija operaterjev predlaga, da se zagotovi daljši rok prilagoditve – najmanj 4 oz. 6 mesecev oziroma uveljavitev s 1.10 oz. 1.12.2019

Agencija pripombe ne bo upoštevala, kar je že obrazložila v točki 19.

5) Odgovori na pripombe Foruma za digitalno družbo

25. Forum za digitalno družbo (v nadaljevanju: FDD) uvodoma ugotavlja, da Agencija v svoji obrazložitvi Splošnega akta ni pojasnil:

- bistvenih razlogov za pripravo Splošnega akta*
- povezave med Splošnim aktom in Samoregulacijskim kodeksom o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji*
- zakaj pri pripravi Splošnega akta ni sledila Smernicam, ki jih je izdal BEREC.*

Agencija na pripombo FDD odgovarja, da je ena od primarnih nalog agencije, reguliranje trga elektronskih komunikacij in zaščita končnih uporabnikov. Splošni akt bo agenciji nudil pravno podlago, da bo lahko ukrepala v primerih ugotovljenih neskladnosti pogodbenih določil.

Nadalje agencija pojasnjuje, da so Samoregulacijski kodeks podpisali samo nekateri ponudniki dostopa, Splošni akt pa bo zavezujoč za vse ponudnike.

Agencija je v veliki meri sledila Smernicam BEREC o odprtem dostopu do interneta. Ker se FDD ni

specifično navedel, katerega dela Smernic agencija ni upoštevala, se do tega vprašanja tudi ne more opredeliti.

26. Prav tako Agencija v svoji obrazložitvi dopolnjenega Splošnega akta ni predstavil in obrazložila sprememb, ki jih je vnesla po zaključku javnega posvetovanja.

Agencija je postopek oblikovanja besedila tega Splošnega akta vodila transparentno in je prostovoljno organizirala s tem v zvezi tudi več posvetov s strokovno javnostjo, česar ji niti ne bilo treba storiti. Akt je bil sedaj že drugič v javnem posvetovanju, ker si agencija želi pripraviti učinkovit predpis na transparenten način. Odgovori agencije na prejete pripombe so bili skupaj s pripombami že objavljeni tudi prvič.

27. FDD v svojih splošnih ugotovitvah ugotavlja, da Splošni akt kakovosti storitev ne ureja celovito in ne ščiti oz. vsaj ne v zadostni meri pravic potrošnikov oz. končnih uporabnikov. Kot ugotavljajo, se Splošni akt osredotoča predvsem na merjenje hitrosti, ki pa ni več (edini) pokazatelj kakovosti storitev dostopa do interneta, saj se vedno več vsebin dostavlja preko različnih ponudnikov.

Agencija se strinja s pripombo FDD, da hitrost ni več edini pokazatelj kakovosti, temveč so tudi drugi parametri. Kot ugotavlja FDD so v zadnjih letih v dostavo vsebin vključeni različni ponudniki storitev ter različni ponudniki omrežij za dostavo vsebin, ponudniki oblačnih storitev, zato je za slabo uporabniško izkušnjo lahko kriv katerikoli ponudnik v verigi, ne samo ponudnik dostopa. V kolikor bi želeli preverjati kakovost povezave tudi do samo večjih ponudnikov vsebin/storitev, bi bilo potrebno izvajati meritev čez celotno pot zaradi česar se precej poveča kompleksnost sistema, poleg tega pa bi bil potreben dogovor z vsemi vpletenimi deležniki. Ker agencija lahko vpliva samo na ponudnike dostopa, se je zato odločila, da bo v začetni fazi preverjala samo skladnost pogodbenih določil iz naslova hitrosti, ne pa tudi drugih parametrov, čeprav orodje AKOS Test Net zabeleži tudi druge parametre (od uporabnika do SIX). Z uveljavitvijo novega Zakonika o elektronskih komunikacijah in s sprejetjem novega Zakona o elektronskih komunikacijah bodo lahko ponudniki dostopa dobili tudi obveznost, da javno objavljajo podatke o kakovosti svojih storitev, zato agencija meni, da bo takrat lažje primerjati podatke meritev (tudi zakasnitve na povezavi) s podatki, ki jih objavlja ponudnik.

28. FDD meni, da je način merjenja hitrosti storitev dostopa do interneta, kot se ga Agencija ureja s Splošnim aktom primeren za izpolnjevanje ciljev razvoja širokopasovnih omrežij in ukrepov za zagotavljanje večje zmogljivosti omrežij, manj pa je primeren merjenje in celovito preverjanje kakovosti storitev oz. za preverjanje nevtralnosti interneta. FDD meni, da bi morale oglaševane hitrosti odražati hitrosti, ki jih ponudniki dostopa do interneta končnim uporabnikom lahko realno zagotavljajo. Splošni akt bi moral tudi določati, da morajo pogodbe vsebovati vse pomembne dejavnike, ki omejujejo hitrost, ki jo končni uporabnik lahko doseže. Agencija bi lahko tudi določila razmerja med posameznimi hitrostmi opredeljenimi v pogodbi in oglaševano hitrostjo, vključno da oglaševana hitrost ne sme presegati maksimalno dosegljive hitrosti, določene s pogodbo.

Agencija je v zvezi s tem vprašanjem že delno izjasnila v predhodni točki kot v točki 20.

29. FDD je tudi mnenja, da je Agencija pri določitvi minimalne hitrosti uporabil relativno nizke vrednosti, ki jih ni podrobneje pojasnil z analizo. V zvezi z maksimalno hitrostjo, bi Agencija lahko določila časovno trajanje, v katerem je končnemu uporabniku na voljo maksimalna hitrost ter

kolikokrat v dnevu je ta dosežena. Poleg tega bi lahko še poudarili, da ponudniku dostopa do interneta maksimalne hitrosti ni treba omejiti na maksimalno hitrost določeno v pogodbi.

Agencija pojasnjuje, da je glede minimalne hitrosti upoštevala Smernice BEREC.

Upoštevala bo pripombo FDD glede omejevanja maksimalne hitrosti določene s pogodbo in v tem delu dopolnila Splošni akt.

30. FDD navaja, da tudi pri običajno razpoložljivi hitrosti Agencija ni sledila Smernicam in dobrim praksam v drugih državah članicah EU in bi lahko določila hitrost, ki je dosegljiva najmanj izven vršnih ur in na primer 90- odstotkov časa v času vršnih ur ali 95-odstotkov časa preko celotnega dneva. Višji bi bil tudi odstotek doseganja maksimalne hitrosti. FDD meni, da je način merjenja hitrosti, ki ga Agencija skuša urediti s Splošnim aktom lahko primeren za spremljanje razvoja širokopasovnih omrežij in doseganja razvojnih ciljev, manj pa je primeren za cilje navedene v Splošnem aktu. FDD meni, da je kakršnokoli sistemsko ali avtomatsko merjenje hitrosti neprimerno, saj bi posegalo v zasebnost končnih uporabnikov. Neprimerno bi bilo tudi izvajanje meritev na strani ponudnikov storitev dostopa do interneta. Kot ugotavljajo, je BEREC posvetil zelo veliko pozornost upravljanju prometa, Agencije pa temu v Splošnem aktu ne posveča skorajda nobene pozornosti, razen, da povzame Uredbo. FDD meni, da brez občutnih sprememb, podrobnejše ureditve upravljanja prometa in večje zaščite pravic končnih uporabnikov, bi bilo potrebno Splošni akt umakniti in pripraviti novega.

Agencija na pripombo odgovarja, da bo šele čas pokazal ustreznost in neustreznost naloženih obveznosti. Splošni akt je živ predpis, ki ga bo agencija nadgrajevala, če bo praksa pokazala, da so naložene obveznosti in določila neustrezna ali pomanjkljiva.