



## Zadeva: **Odgovori na pripombe k 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 predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov (v nadaljevanju: predlog splošnega akta). Na podlagi 204. člena ZEKom-1 je agencija 7. 9. 2018 predlog splošnega akta objavila na svoji spletni strani<sup>1</sup> ter obenem pozvala zainteresirano javnost, naj do vključno 8. 10. 2018 poda morebitne pripombe. Dodatno je agencija 12. 10. 2018 v zvezi s predlogom splošnega akta izvedla tudi javni posvet, katerega namen je bil, da se obravnava prejete pripombe. Zaradi načrtovanega javnega posveta je agencija podaljšala rok za pripombe na predlog splošnega akta do 18. 10. 2018.

Agencija je do poteka roka prejela pripombe Zveze potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju: ZPS), Sveta za elektronske komunikacije (v nadaljevanju: SEK), družbe T-2 d. o. o. (v nadaljevanju: T-2), družbe Telemach d. o. o. (v nadaljevanju: Telemach) in GZS, Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij (v nadaljevanju: SOEK) ter jih 22. 10. 2018 objavila na svoji spletni strani<sup>2</sup>.

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.

### **1) Odgovori na pripombe ZPS**

*ZPS je izpostavil, da je med informacijami, ki jih določa točka ii. prvega odstavka 7. člena, tudi oglaševana hitrost, ki pa se v nadaljevanju predloga splošnega akta več ne pojavi, zato po mnenju ZPS ni jasno, kakšen je namen in smisel oglaševane hitrosti v tej točki. Po mnenju ZPS bi bilo potrebno opredeliti kriterije določitve oglaševane hitrosti, npr. glede na delež vseh uporabnikov, katerim lahko operater dejansko zagotovi določeno oglaševano hitrost.*

Agencija odgovarja, da je v tem trenutku za maloprodajni trg bistvenega pomena, da je vsak

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

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



uporabnik storitev dostopa do interneta seznanjen z maksimalno, normalno razpoložljivo in minimalno hitrostjo, ki mu jo na njegovem konkretnem priključku ponudnik storitev dejansko zagotavlja (kot sta se pogodbeno dogovorila ponudnik storitev in uporabnik). Oglaševana hitrost pa je hitrost, ki jo ponudnik storitev uporablja v svojih oglaševalskih kampanjah, s katerimi uporabnike nagovarja v smislu splošne promocije lastnih produktov. V tem primeru še ne gre za noben dogovor med uporabnikom in ponudnikom storitev, temveč bolj za potencialno možnost sklenitve konkretnega dogovora, ki pa je zelo odvisna tudi od dejanskega stanja na terenu in posledično možnosti, ki jih ima ponudnik storitev v zvezi z izvajanjem storitev na konkretnem priključku. Ravno zaradi tega je po mnenju agencije bistvenega pomena, da ponudnik storitev uporabnika, ki ga je tudi z oglaševano hitrostjo prepričal s svojo ponudbo, jasno seznanj s hitrostjo, ki mu jo je sposoben zagotavljati. Po sklenitvi naročniškega razmerja namreč za uporabnika, ki je bil ob sklenitvi seznanjen z dejansko hitrostjo na njegovem priključku, oglaševana hitrost nima več takšnega pomena. Vsekakor pa je po mnenju agencije koristno, da je oglaševana hitrost posameznih paketov jasno in pregledno objavljena na spletni strani ponudnika storitev, med drugim tudi zato, da lahko pristojni organ za varstvo potrošnikov v vsakem konkretnem primeru preveri, ali gre pri razhajanju med dejansko in oglaševano hitrostjo morebiti za zavajajočo poslovno prakso.

Ob tem agencija dodaja, da v skladu z d) točko prvega odstavka 4. člena Uredbe (EU) 2015/2120 o odprtem dostopu do interneta<sup>3</sup> (v nadaljevanju: Uredba 2015/2120) ostaja obveznost ponudnikov storitev, da v naročniških pogodbah navajajo jasno in razumljivo razlago oglaševane hitrosti.

*Po mnenju ZPS bi bilo potrebno bolj jasno opredeliti pojem vršne ure tako, da se skozi celoten predlog splošnega akta uporablja jasno in nedvoumno.*

Agencija se strinja s pripombo in bo v celotnem besedilu splošnega akta ustrezno popravila definicijo.

*ZPS med splošnimi določili pogreša določbo, ki bi jasno opredelila, da se pogodbeno dogovorjene hitrosti prenosa podatkov nanašajo tako na fiksno kot brezžično povezavo. Po mnenju ZPS je za potrošnika bistveno, da terminalska oprema, ki jo potrošniku zagotovi operater, omogoča doseganje enake hitrosti prenosa podatkov ne glede na to, ali se potrošnik s svojo terminalsko opremo poveže preko fiksne ali brezžične povezave.*

Agencija pojasnjuje, da predlog splošnega akta enakovredno obravnava širokopasovne priključke na fiksni lokaciji, ne glede na to ali gre za žične povezave preko bakrene parice, optike, koaksialnega kabla ali brezžične širokopasovne povezave, ki sodijo v skupino brezžičnega substituta za fiksni dostop (brezžični širokopasovni dostop na fiksni lokaciji – FWBA). V to skupino sodijo brezžični širokopasovni produkti, kjer ponudnik zagotavlja delovanje istih storitev, kot se zagotavljajo preko fiksnega širokopasovnega dostopa. Primeroma v to skupino sodijo vse mobilne (npr. LTE in višje, WiMAX) in satelitske tehnologije (npr. sistem Lastovka), ki omogočajo širokopasovni brezžični dostop praviloma s pomočjo ustrezne notranje ali zunanje antene na fiksni lokaciji uporabnika. Nadalje se agencija strinja s pripombo ZPS, da bi morala terminalska oprema, ki jo zagotavlja ponudnik (usmerjevalnik) omogočati najmanj takšno zmogljivost in hitrost (žičnih, brezžičnih) vmesnikov, kot je opredeljena v

---

<sup>3</sup> Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. 11. 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 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta



pogodbi, in bo, če bo na trgu zaznala probleme tudi v tej smeri, naknadno ustrezno dopolnila splošni akt.

*ZPS izpostavlja, da bi bilo potrebno v predlogu splošnega akta opredeliti namen testnega obdobja in določiti pogoje, pravice in obveznosti strank v tem času.*

Agencija pojasnjuje, da ne bo opredelila dolžine testnega obdobja za brezžične širokopasovne povezave, ki sodijo v skupino brezžičnega substituta za fiksni dostop, niti pravic ali obveznosti, ki izhajajo iz tega. Meni, da v tej fazi zadošča, da je predpisana obveznost uporabe testnega obdobja, ne pa tudi njena dolžina, saj bi z tovrstno regulacijo prekomerno posegala na trg. Namen tega ukrepa je, da se uporabniku omogoči, da v testnem obdobju preveri ali lahko ponudnik dejansko v praksi na točno določeni lokaciji zagotavlja hitrost in kakovost storitve, za katero se z uporabnikom dogovori, in se nato uporabnik na podlagi svoje izkušnje iz testnega obdobja odloči, ali bo s ponudnikom sklenil pogodbo ali ne.

*Po mnenju ZPS je nejasno razmerje oziroma povezava med 11. členom in prvim odstavkom 12. člena predloga splošnega akta, zaradi česar predlaga, da se navedeni določbi uskladita tako, da bo jasno razmerje med njima in tudi namen posamezne določbe, v kolikor urejata različne situacije.*

Namen 11. člena je, da se uporabnika seznanijo z njegovo obveznostjo, da mora v primeru ugotovljenih razhajanj o tem najprej seznaniti ponudnika (tj. prijaviti napako v delovanju storitev) in mu omogočiti izvedbo meritev. To pomeni, da se lahko ponudnik sam odloči, ali bo na priključku uporabnika izvedel meritve ali ne. Ponudnik lahko tako v tej fazi sam presodi, ali meni, da je prijava uporabnika utemeljena ali ne. V skladu s prvim odstavkom 12. člena pa ima uporabnik, ki na podlagi meritev, kot jih predvideva predlog splošnega akta, ugotovi razhajanja v hitrostih, pravico, da od ponudnika storitev zahteva izvedbo meritev in ponudnik mu je to (eno meritev mesečno) dolžan izvesti brezplačno.

*Glede možnosti uporabnikov, da imajo ob ugotovljenem razhajanju med dejansko in običajno razpoložljivo hitrostjo možnost odstopa od pogodbe brez plačila stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja (četrti odstavek 12. člena predloga splošnega akta), ZPS meni, da uporabniki v takšnih primerih ne bi smeli nositi nobenih stroškov, vključno s kakršnimi koli nadomestili za uporabo terminalske ali druge opreme ali vračilom že prejetih ugodnosti v obliki popustov pri naročnini ali druge ugodnosti. Lahko pa operaterji, po mnenju ZPS, ponudijo možnost odkupa terminalske ali druge opreme.*

Agencija najprej pojasnjuje, da se predčasna prekinitve pogodbe nanaša samo na že sklenjena naročniška razmerja in tako v času testnega obdobja do prekinitve pogodbe niti ne more priti, saj ta še ni bila sklenjena. Besedna zveza »predčasna prekinitve« se nanaša na prekinitve naročniškega razmerja pred iztekom obdobja vezave. Znano namreč je, da so naročniška razmerja s ponudniki storitev sklenjena za nedoločen čas. Čas trajanja naročniškega razmerja oziroma naročniške pogodbe in obdobje vezave pa sta pri sklepanju naročniške pogodbe pravno različna pojma. Naročniške pogodbe, ki so sklenjene za nedoločen čas, tako ne prenehajo s potekom časa, temveč se lahko zgolj prekinejo pod pogoji, določenimi v sami pogodbi ali v splošnih pogojih, ki so praviloma del take pogodbe. Vezava pa je po drugi strani institut, kjer se ena pogodbeni stranka (naročnik) zaveže, da



naročniškega razmerja pred potekom določenega obdobja (npr. 24 mesecev) ne bo prekinila, v zameno za to zavezo pa običajno prejme neko ugodnost (npr. popust na mesečno naročnino, možnost nakupa terminalske opreme po subvencionirani ceni oziroma na obroke). Trajanje obdobja vezave pri naročniških pogodbah na področju elektronskih komunikacij je tudi zakonsko omejeno, in sicer s 130. členom ZEKom-1 in tako sme zanašati največ 24 mesecev. Ponudniki storitev v pogodbah oziroma splošnih pogojih običajno tudi določijo, da mora naročnik, v kolikor pred potekom obdobja vezave prekine naročniško pogodbo, ponudniku povrniti prejeto ugodnost. Glede predloga ZPS, naj imajo uporabniki ob ugotovljenem razhajanju med dejansko in običajno razpoložljivo hitrostjo možnost odstopa od pogodbe brez plačila kakršnihkoli stroškov, agencija pojasnjuje, da so tukaj mišljeni morebitni administrativni stroški (predčasne) prekinitve naročniškega razmerja. Stališče agencije pa je, da v primeru, če uporabnik odstopi od pogodbe, ker mu ponudnik storitev ni zagotavljal v naročenem obsegu, mora ponudniku poravnati sorazmerni delež ugodnosti, ki jih je prejel v času trajanja naročniškega razmerja, in sicer sorazmeren znesek, ki ustreza obdobju, v katerem uporabnik ni izpolnil obveznosti vztrajati v naročniškem razmerju.

*V zvezi z načinom izvajanja meritev, kot določen v 1. točki drugega odstavka 13. člena predloga splošnega akta, ZPS predlaga, naj se določba ustrezno dopolni tako, da bo zajemala tudi meritve preko brezžične povezave na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik.*

Agencija meni, da meritve, kjer se odjemalec povezuje v internet preko brezžične WiFi točke, zaradi vseh motečih in nekontroliranih dejavnikov (npr. tip uporabljene opreme, radijske motnje z okolice, število sočasnih priključenih naprav) ne morejo izkazovati dejanskega stanja povezave. Posledično agencija ne more slediti predlogu ZPS.

## **2) Odgovori na pripombe SEK**

*Podobno kot ZPS, je tudi SEK opozoril, da predlog splošnega akta ne definira nobenih omejitev glede oglaševane hitrosti. V zvezi s tem SEK meni, da oglaševana hitrost ne bi smela odstopati za več kot nek določen delež od maksimalne hitrosti.*

Agencija je na navedeno pripombo smiselno odgovorila že pri odgovoru na prvo pripombo ZPS zgoraj.

*Dalje je SEK izpostavil, da 6. člen predloga splošnega akta ne definira kazni v primeru, da operater vpliva na promet med merilnim sistemom AKOS Test Net in uporabniško terminalsko opremo, zato je predlagal, da v splošnem aktu definirajo vsaj smernice, ki se jim bo sledilo v primeru tovrstnih goljufij. SEK je nadalje agenciji tudi predlagal, naj razmisli o vgradnji specializiranih omrežnih naprav znotraj omrežij operaterjev (sonde), s čimer bi operaterju onemogočili, da bi vedel, kdaj točno se opravljajo meritve.*

Agencija v zvezi s predlogom pojasnjuje, da zaenkrat ni indicev, da se tovrstna prioritizacija prometa med uporabniško terminalno opremo in merilnim AKOS Test Net sistemom izvaja. V primeru zaznanih tovrstnih kršitev bo agencija ukrepala in s smernicami glede navedene tematike dopolnila predmetni Splošni akt, kršitelja pa kaznovala z najvišjo možno kaznijo, ki jo predpisuje relevantna zakonodaja.

V zvezi s predlogom glede uporabe sond, agencija pojasnjuje, da sodeluje na evropskem projektu



MoQoS (Measurement of Quality of Service), katerega del je tudi izdelava sond, ki temeljijo na zmogljivi strojni opremi (usmerjevalniku) in odprtokodni programski opremi, ki bo omogočala najmanj merjenje hitrosti in kakovosti povezave. Ker projekt še ni zaključen, trenutno ni mogoče oceniti uporabne vrednosti le-teh v kontekstu merjenja prometnih tokov v omrežju ponudnika storitev in prepoznavanju anomalij. Agencija bo vsekakor v nadzornih postopkih uporabljala zanesljivo merilno orodje, s katerim bo lahko relevantno preverila spoštovanje zakonodaje ponudnika storitev dostopa do interneta. Ta pa bo pred pričetkom uporabe predstavljena tudi vsem zavezancem.

*SEK je v povezavi s prvim odstavkom 7. člena predloga splošnega akta predlagal dopolnitev predloga splošnega akta na način, da se doda obveznost osveščanja uporabnikov glede maksimalne izrabe terminalske opreme za dostop do interneta, saj meni, da bi bilo v primeru storitve dostopa do interneta, kjer hitrost presega 100 Mbit/s, potrebno uporabnike obvestiti, da mora tudi njihova omrežna oziroma odjemalska oprema podpirati takšne hitrosti.*

Agencija pojasnjuje, da je tovrstno obveščanje v predlog splošnega akta že vključeno, in sicer prvi odstavek 7. člena ponudnikom nalaga obveznost, da uporabnike seznanijo z morebitnimi omejitvami pri uporabi storitev dostopa do interneta, b) podtočka iii. točke drugega pododstavka prvega odstavka 7. člena pa določa, da morajo ponudniki zagotoviti tudi informacije o morebitnih omejitvah glede uporabe uporabniške terminalske opreme. Poleg tega agencija v zvezi s tem v praksi ni zaznala problemov, saj večini uporabnikov terminalsko opremo za dostop do storitev zagotovijo ponudniki storitev in tako za ustrezno opremo odgovarjajo ponudniki sami.

*SEK je predlagal, da se drugi odstavek 7. člena predloga splošnega akta preoblikuje tako, da se poudari, da operaterji ne smejo filtrirati oziroma omejevati prometa na podlagi njegove vsebine. Dalje je SEK predlagal, naj bo tip omejitev v tem členu jasno definiran, kot npr. ali gre za privzeto zapiranje vrat za odhodni/dohodni promet, ali mora za končnega uporabnika vedno obstajati alternativni način dostopa oziroma možnost sprostitev omejitev.*

Agencija se strinja s pripombo, da 203. člen ZEKom-1 kot tudi Uredba (EU) 2015/2120 v 3/3. členu prepoveduje stalno omejevanje prometa, vendar je dejstvo, da tako Evropska Agencija za varnost omrežij in informacij (ENISA) kot tudi drugi regulatorji ugotavljajo, da obstajajo primeri, npr. varnostna tveganja, ki zahtevajo ukrep, omejevanje prometa, ki traja dalj časa. Namen tega člena predloga splošnega akta je, da ponudniki storitev transparentno objavijo ukrepe za upravljanje prometa, ki posegajo v pravice uporabnikov, kot tudi, da imajo uporabniki glede na objavljene informacije možnost izbire (prehod k ponudniku storitev, ki te omejitve zaradi zasnove omrežja, tipov storitev, nima). Agencija bo ravno s tem razlogom v splošnem aktu uredila obveznost ponudnikov storitev, da morajo pred uvedbo varnostnega ukrepa omejevanja prometa, ki vpliva na uporabniško izkušnjo, narediti zadostno analizo, iz katere bo nedvoumno razvidno, da gre za visoko varnostno tveganje, ki zahteva tovrstni ukrep in hkrati ne temelji na poslovnih ali drugih razlogih, ki bi bili v prid ponudniku storitev in na škodo katerega koli končnega uporabnika ali ponudnika vsebin. Pri ocenjevanju primernosti ukrepa mora ponudnik storitev zato ovrednotiti varnostno tveganje (za omrežje, vsebine, končne uporabnike in njihovo opremo), učinkovitost varnostnega ukrepa v kontekstu zmanjšanja tveganja na sprejemljivo raven, proporcionalnost ukrepa glede na trajanje, obseg in vse stranske učinke, pri tem pa še upoštevati zahtevano transparentnost (objava na spletnih



straneh in v komunikaciji z uporabniki) ter možnost izbire (ali obstaja možnost sprostitev omejitve v primeru neželenih učinkov).

### 3) Odgovori na pripombe T-2

*T-2 uvodoma ugotavlja, da predlog splošnega akta ne omenja dejstva, da ima lahko hitrost delovanja interneta na strani uporabnika več pojasnjevalnih okoliščin, kjer razlog ni na strani ponudnika internetnih storitev.*

Agencija v zvezi s pripombo najprej pojasnjuje, da je primarna odgovornost za zagotavljanje naročene hitrosti, na strani ponudnika storitve. Ponudnik storitve mora tako uporabniku zagotoviti naročeno hitrost. To, kaj vse lahko vpliva na hitrost storitve, pa morajo ponudniki objaviti na svojih spletnih straneh (prvi odstavek 7. člena predloga splošnega akta). Bo pa agencija različne moteče okoliščine in dejavnike, ki lahko vplivajo na verodostojnost meritev, navedla v merilnem sistemu AKOS Test Net na podstrani »Pomoč«.

*Nadalje je T-2 v zvezi s četrtem odstavkom 12. člena izpostavil, da so v okviru reklamacijskega postopka, v kolikor niso mogli stranki zagotoviti naročenega obsega delovanja storitev, ponudili možnost prehoda na nižji/manjši obseg storitev ali pa preklic pogodbe brez plačila administrativnih stroškov, brez časovne omejitve in neodvisno od datuma vklopa. V primeru nedelovanja oziroma slabšega delovanja storitev so naročniku, upoštevajoč Samoregulacijski kodeks, izdali nadomestilo, in v primeru napake, ki je bila odprta več kot 120 ur, je naročnik prejel 100 % dobropis za vrednost reklamirane storitve interneta. Po mnenju T-2 predlagana določba pomeni, da v primeru nedoseganja internetne hitrosti in v primeru, da operater naročniku ne more ponuditi nižjega paketa, naročniku ne bodo izdali 100 % nadomestila za storitev interneta, temveč samo 50 % nadomestilo, zato je določba po njihovem mnenju v neskladju s samim kodeksom.*

Agencija pojasnjuje, da je v četrtem odstavku 12. člena predloga splošnega akta zapisano, da mora ponudnik uporabniku »priznati nadomestilo v višini najmanj 50 % mesečne naročnine za storitev dostopa do interneta«. To pomeni, da se lahko ponudnik odloči in uporabniku prizna višje nadomestilo od minimalnega, ki mu ga je na podlagi splošnega akta dolžan priznati. Dodatno agencija pojasnjuje, da določba splošnega akta, ki je za ponudnike storitev zavezujoč pravni akt, ne more biti v nasprotju s samoregulacijskim kodeksom, ki so ga sprejeli ponudniki storitev sami.

*Dodatno je T-2 predlagal, da se postopek ugotavljanja razhajanj med dejansko in običajno razpoložljivo hitrostjo in kakovostjo določi bolj natančno. V primeru, da bi operater ugotovil razhajanja, bi o tem naročnika pisno obvestil ter mu določil 30 dnevni rok, v katerem bi se moral naročnik zjasniti o spremembi paketa oziroma preklicu naročniškega razmerja brez dodatnih stroškov. Do izteka roka bi operater naročniku izdal dobropis skladno s kodeksom. Na takšen način bi se po mnenju T-2 izognili trajnostnemu nadomestilu, kot ga predvideva predlog splošnega akta, in ureditvi pogodbenega razmerja med naročnikom in operaterjem.*

V zvezi s predlogom T-2 agencija pojasnjuje, da je namen splošnega akta ravno to, da se trajnostno uredi razmerje med naročnikom in ponudnikom storitev. Predlog T-2 nikjer ne opredeljuje, kakšne možnosti ima naročnik, ki se v 30-dnevnem roku ne izjasni oziroma če se ne strinja s ponujeno





rešitvijo. Namen splošnega akta je, da se uredi tudi ta razmerja. Nepošteno je, da ponudnik storitev naročnika »stisne v kot« in mu da na izbiro spremembo paketa oziroma odpoved naročniškega razmerja, ne omogoči pa mu nobene druge možnosti. Agencija iz postopkov reševanja sporov zaznava, da se večina naročnikov, ki jim ponudnik storitev ne zagotavlja pogodbeno naročenih storitev, ne odloči za prekinitve naročniškega razmerja, saj so s ponudniki storitev sklenili naročniško pogodbo za določeno obdobje vezave in bi jim ponudnik storitev v primeru predčasne prekinitve zaračunal sorazmeren strošek prejetih ugodnosti, česar pa ne želijo. Prav tako iz prakse izhaja, da več ponudnikov storitev niti ne ponuja paketov z nižjimi hitrostmi dostopa do interneta in tako prehod na drugega ponudnika storitev ni niti smiseln. V takšnih primerih so po mnenju agencije končni uporabniki upravičeni do nadomestila (seveda pod pogojem, da izpolnijo pogoje za priznanje nadomestila, kot so npr. prijava napake, reklamacija računa) in jim ponudnik storitev te pravice do nadomestila ne more pogojevati z dodatnimi možnostmi.

*Nadalje T-2 navaja, da je v skladu prvim odstavkom 8. člena predloga splošnega akta nemogoče vse zahtevane informacije priložiti v naročniško pogodbo. Po mnenju T-2 so lahko te informacije naročniku predstavljene na primeren in transparenten način, ki naročniku omogoča seznanitev z določenimi vprašanji, ki jih ima.*

V zvezi s pripombo T-2 agencija pojasnjuje, da je 8. člen predloga splošnega akta povzet po Uredbi 2015/2120, ki je neposredno uporabljiva, in morajo zato ponudniki storitev v celoti slediti njenim zahtevam, prelitim tudi v predlog splošnega akta.

#### **4) Odgovori na pripombe Telemach**

*Telemach uvodoma ugotavlja, da področje, ki ga obravnava predlog splošnega akta, celovito ureja vrsta pravnih aktov, zaradi katerih so že sprejeti številni ukrepi, prilagoditve in spremembe poslovnih procesov in pravne ureditve sklepanja in vzdrževanja naročniških razmerij s končnimi uporabniki. Dalje je Telemach opozoril, da širjenje obveznih elementov naročniške pogodbe in postopkov njenega sklepanja, izkustveno ne prispeva k večji transparentnosti ponudbe ali lažji primerljivosti ponudb. Po mnenju Telemacha (kar izhaja tudi iz raziskave, ki jo je naročila agencija) je za uporabnike sama hitrost oziroma pasovna širina manj pomembna, neodločilen dejavnik pri odločanju o izbiri elektronske komunikacijske storitve, saj se zaradi konkurenčnega pritiska z njo potrošniku ni treba ukvarjati. Po mnenju Telemacha to izkazujejo tudi izsledki Nacionalnega poročila o nevtralnosti interneta za obdobje 30.6.2017 – 30.6.2018, iz katerega je razvidno, da je s hitrostjo nezadovoljnih le 2,75% uporabnikov, ki so sprožili spore pred Agencijo. Navedeni odstotek izkazuje delovanje trga in ne opravičuje nujnosti še dodatnega posega v sicer ustavno zavarovano dobrino svobodne gospodarske pobude.*

Agencija v zvezi s tem poudarja, da predlog splošnega akta ne širi obveznosti ponudnikov storitev, pač pa jih podrobneje definira v skladu z določili Uredbe 2015/2120, katero morajo ponudniki storitev že sedaj v celoti dosledno spoštovati. Namen splošnega akta je enako varstvo pravic končnih uporabnikov, zato (ne)transparentnost ponudnikov ne more biti orodje za možnost diferenciacije med ponudniki storitev na trgu. V delu, kjer pa agencija ponudnikom storitev nalaga obveznost zagotavljanja testnega obdobja, pa ni namen agencije zagotoviti večjo transparentnost ponudbe oziroma njeno lažjo primerljivost, kot to zmotno meni Telemach, ampak, da se bodočim končnim



uporabnikom omogoči predhodni preskus kvalitete storitev preden sprejmejo odločitev, v obliki zavezujoče dvostranske pogodbe za storitev dostopa do interneta. Dejstvo je, da hitrost, ki je ponujena, še ni nujno zagotovljena, in na takšen način bodo ponudniki storitev primorani preveriti, kakšno kvaliteto storitve tega tipa so na določeni lokaciji v resnici sposobni zagotavljati. S tovrstnimi ukrepi pa agencija nikakor ne posega v ustavno pravico svobodne gospodarske pobude bolj kot je to ustavno dopustno. Ponudniki storitev se morajo zavedati dejstva, da delujejo na reguliranem trgu, kjer je pravica do svobodne gospodarske iniciative že po naravi bistveno omejena.

## 5) Odgovori na pripombe SOEK

*SOEK meni, da je agencija možnost predpisovanja ukrepov, s katerimi države članice zagotovijo izpolnjevanje ciljev Uredbe 2015/2120, že izpolnila z objavo Priporočila v zvezi z izvajanjem določil Uredbe 2015/2120 glede zagotavljanja storitev dostopa do odprtega interneta (v nadaljevanju: Priporočilo), operaterji pa so obveznosti neposredno uporabljive Uredbe 2015/2120 implementirali pri svojem poslovanju. Po mnenju SOEK je agencija s predlogom splošnega akta prekoračila smisel in namen 133. člena ZEKom-1, zato SOEK poziva agencijo, naj jasno in določno navede razloge, iz katerih bo moč ugotoviti potrebo po urejanju področja, za katerega SOEK šteje, da je že urejeno. Poleg tega po mnenju SOEK predlog splošnega akta vsebuje tudi dele, ki predstavljajo poseg v ustavno zagotovljeno pravico do svobodne gospodarske pobude.*

V zvezi s zgoraj povzeto pripombo SOEK agencija pojasnjuje, da držijo navedbe SOEK, da je agencija področje izvajanja Uredbe 2015/2120 skušala urediti že s Priporočilom, vendar priporočilo ni zavezujoč pravni akt. Agencija se je z namenom enakovredne zaščite vseh končnih uporabnikov in njihovih pravic v razmerjih do ponudnikov storitev, odločila za sprejem splošnega akta, katerega bodo ponudniki storitev zavezani dosledno spoštovati. S predlaganim splošnim aktom želi agencija enako zaščititi vse končne uporabnike internetnih storitev na trgu, ter čim bolj poenotiti prakse ponudnikov storitev v zvezi z izvajanjem s storitvijo povezanih obveznosti, še zlasti transparentnosti. Predlog splošnega akta ureja področje, ki ga z enakovrednimi ukrepi že urejajo tudi drugi regulatorji v Evropski uniji. Agencija se ne strinja s stališčem SOEK, da je s predmetnim splošnim aktom prekoračila smisel in namen 133. člena ZEKom-1, saj ta v drugem odstavku daje agenciji pravico, da lahko sprejme splošni akt s katerim podrobneje uredi vprašanja glede kakovosti javnih komunikacijskih storitev.

Agencija zavrača pavšalne navedbe SOEK, da predlog splošnega akta vsebuje tudi dele, ki predstavljajo poseg v ustavno zagotovljeno pravico do svobodne gospodarske pobude. Ponudniki storitev delujejo na reguliranem trgu, kjer je njihova svobodna gospodarska pobuda omejena z veljavnimi predpisi. Opravljanje dejavnosti na reguliranem trgu pomeni upoštevanje dodatnih pogojev, ki jih tem gospodarskim subjektom nalaga država in v okviru izvrševanja javnega pooblastila tudi agencija, kot neodvisni regulatorni organ. Zakonodajalcu je tako naloženo, da oblikuje gospodarsko politiko in ga pooblašča za sprejem ukrepov, s katerimi bo zagotovil uresničevanje ciljev te politike. In ravno zato je ZEKom-1 predvidel možnost sprejetja splošnega akta, ki podrobneje uredi vprašanje kakovosti javnih komunikacijskih storitev. Z njim agencija zasleduje enakopravno obravnavo vseh uporabnikov storitev dostopa do interneta ne glede na ponudnika storitev.

*SOEK kot generalni pomislek izpostavlja, da v predlogu splošnega akta navedena hierarhija aktov, v relaciji do predloga splošnega akta ni razjasnjena, saj so v predlogu splošnega akta nedosledno*





*navedene vsebine in določbe iz ZEKom-1, nekaj iz Uredbe. Docela nenaslovljeno pa je pravno razmerje predloga splošnega akta do Samoregulacijskega kodeksa v delu, ki opredeljuje pravice končnih uporabnikov v primeru nedelovanja ali zmanjšanega delovanja storitev.*

Glede izpostavljenih očitkov SOEK agencija pojasnjuje, da ZEKom-1 področja, ki ga ureja predlog splošnega akta, podrobneje ne ureja in je ravno zato v ZEKom-1 navedena pristojnost agencije da obravnavana vprašanja uredi s splošnim aktom. K temu pa jo napotuje tudi Uredba (EU) 2015/2120. Agencija je to tudi storila, pri čemer je pri pripravi predloga splošnega akta sledila tudi določilom Uredbe 2015/2120 in je bil njen namen, da določene dele Uredbe 2015/2120, ki po mnenju agencije niso docela razjasnjeni, z namenom razjasnitve in v izogib napačne interpretacije, uredi s tem splošnim aktom. Agencija je resnično sprva želela to področje podrobneje urediti s Priporočilom, vendar (kot že zgoraj navedeno) priporočilo za ponudnike storitev ni zavezujoče in zato le-tega niso upoštevali vsi ponudniki storitev, kar je uporabnike postavlja v neenak položaj. Agencija se je zato odločila, da sprejme splošni akt, ki je za vse ponudnike storitev zavezujoč, ki zmanjšuje možnosti za različne interpretacije splošnih pravil in različno obravnavanje uporabnikov storitev dostopa do interneta.

*Nadalje je SOEK izpostavil, da Uredba 2015/2120 vsebuje različne določbe glede dostopa do interneta preko fiksnih in mobilnih omrežij, a se vsebina predloga splošnega akta opredeljuje le do storitev dostopa na fiksnem omrežju, nikjer pa ni vsebovanih določb v primeru mobilnih omrežij. Po mnenju SOEK s tem Uredba 2015/2120 ni sistemsko in celovito implementirana v splošni akt. SOEK zato predlaga, naj bo že iz naslova ali uvoda splošnega razvidno, kakšen tip omrežja (fiksni, mobilni) je predmet splošnega akta.*

Agencija želi s splošnim aktom primarno urediti področje dostopa do interneta prek fiksnih omrežij, saj je tudi iz Uredbe razvidno, da imajo mobilna omrežja posebne specifikke (npr. vremenski vplivi, fluktuacija uporabnikov, propagacija radijskih valov...) in, da jih trenutni situaciji ni mogoče enačiti z fiksnimi omrežji. Agencija zato meni, da v trenutni situaciji zadoščajo obveznosti, ki jih nalaga Uredba 2015/2120 ponudnikom mobilnih storitev, v kolikor, pa se bo izkazalo, da je problematično tudi področje dostopa do interneta v mobilnih omrežjih, ki zahteva drugačne ukrepe, pa bo agencija naknadno ustrezno dopolnila splošni akt, tako da bo bolj jasno določeno, katera določila se uporabljajo za katero tehnologijo.

*SOEK dalje izpostavlja, da je v predlogu splošnega akta pomešan pomen besednih zvez »internet na fiksni lokaciji« ter »internet prek fiksnega omrežja«, saj obstaja pojmovna razlika med tema terminoma. Uredba 2015/2120 se opredeljuje do zagotavljanja interneta glede na tehnologijo (prek fiksnega, mobilnega omrežja), nikjer pa ni definirano zagotavljanje »interneta na fiksni lokaciji prek mobilnega omrežja«, zaradi česar se po mnenju SOEK neupravičeno širi domet Uredbe 2015/2120.*

Dejstvo je, da nekateri ponudniki že danes oglašujejo in ponujajo storitve preko mobilnega omrežja, kot substitut storitvam, ki se zagotavljajo preko fiksnega omrežja. Uredba 2015/2120 ne naslavlja direktno zagotavljanja storitev dostopa do interneta na fiksni lokaciji preko mobilnih tehnologij, glede na zaznano prakso ponudniki storitev te na trgu ponujajo končnim uporabnikom kot zamenljiv produkt storitvam dostopa do interneta v fiksnih omrežjih. Storitve se namreč ne ponuja na mobilnih terminalih, ponuja se na fiksni lokaciji in s pomočjo namenske opreme, ki uporabniku praktično



zagotavlja izkušnjo uporabe storitve dostopa do interneta preko fiksnega omrežja.

*Dalje SOEK navaja, da je v predlogu splošnega akta pogosto uporabljena besedna zveza »merjenje hitrosti in kakovosti«, kar je po mnenju SOEK neustrezen izraz. Namreč, merila se bo hitrost, kakovosti se ne da meriti, se pa lahko kakovosti določi parametre.*

Agencija se delno strinja s pripombo, saj so kakovost povezave/storitev in parametri kakovosti neločljivo povezani, in bo temu ustrezno prilagodila vsebino splošnega akta, da bo jasneje določeno, kaj je potrebno definirati in kaj končni uporabnik preverja.

*Prav tako po mnenju SOEK v predlogu splošnega akta manjkata natančni definiciji pojmov, ki ju uvaja Uredba, nista pa niti v Uredbi 2015/2120 in BEREC Smernicah definirana, in sicer: (1) Kaj je mehanizem spremljanja, ki ga je potrdil nacionalni regulativni organ? ter (2) Kaj je bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje, ki ga določa Uredba 2015/2120?*

Uredba 2015/2120 namenoma uporablja izraze, ki so po definiciji dovolj široki, tako da se dopušča ustrezna nacionalna interpretacija. Z umestitvijo merilnega sistema AKOS Test Neta v splošni akt, leta postane s strani agencije potrjen mehanizem spremljanja, ki omogoča vsem slovenskim uporabnikom interneta enakovreden dostop ter izvajanje verodostojnih meritev. Kdaj se razhajanje med pogodbeno in dejansko hitrostjo šteje kot slabše delovanje storitev, pa predlog splošnega akta definira v 10. členu v povezavi s 13.

*SOEK je opozoril agencijo na nedosledno uporabljanje pojmov »končni uporabnik«, »uporabnik« in »naročnik« oziroma celo »slovenski uporabnik«.*

Agencija bo pripombo ustrezno upoštevala pri pripravi splošnega akta in poenotila termin »končni uporabnik«.

*V nadaljevanju SOEK navaja, da operaterji ugotavljajo, da bi spoštovanje splošnega akta sprožilo ugovore in spore končnih uporabnikov, ki bodo po njihovem mnenju neupravičeno zatrjevali, da ne dosegajo hitrosti, vendar pa ne bodo pravilno izvajali testov. SOEK meni, da so določbe 10. člena predloga splošnega akta v celoti neizvršljive, saj ustvarjajo obveznosti v breme končnih uporabnikov, kot tudi neživiljenjske, saj ustvarjajo obveznosti operaterjev, ki so v nasprotju s temeljnimi načeli obligacijskih razmerij.*

Zelo podobne določbe v sekundarni zakonodaji drugih držav članic že obstajajo, zato agencija pripombe, da gre za neživiljenjsko določbo ne more upoštevati. Agencija bo dodatno še dopolnila splošni akt na način, da ne bo nejasnosti kako se mora izvajati test merjena hitrosti in kakovosti povezave/storitev, poleg tega pa bodo dopolnjena navodila na spletni strani merilnega sistema AKOS Test Net na podstrani »Pomoč«.

*SOEK tudi meni, da predlog splošnega akta preozko pojasnjuje pravno podlago, kdaj lahko operater končnemu uporabniku onemogoči dostop do storitev.*

Agencija pojasnjuje da iz drugega odstavka 7. člena ne izhaja, da so v predlogu splošnega akta



navedene omejitve na strani ponudnika storitev, edine omejitve, ki jih ta lahko izvaja. Ponudniki storitev morajo tako določila splošnega akta upoštevati samo pri omejitvah na podlagi 141. člena ZEKom-1, ostale omejitve, ki so v skladu z morebitno drugo relevantno zakonodajo, pa urejajo v svojih splošnih pogojih.

*Mnenje SOEK je, da predlog splošnega akta na nekaterih mestih definira konkretne številke hitrosti, s čimer neutemeljeno presega obveznosti, ki jih predpisujeta Uredba 2015/2120 in Smernice BEREC ter s tem neutemeljeno posega v svobodno gospodarsko pobudo operaterjev.*

Kot že pojasnjeno zgoraj, Uredba 2015/2120 namenoma uporablja izraze, ki so po definiciji dovolj široki, tako da se dopušča ustrezna interpretacija s strani nacionalnih regulatorjev. Agencija je zato, z namenom zagotovitve enakih pravic storitve dostopa do interneta vsem uporabnikom, določene obveznosti ponudnikov storitev konkretizirala s številkami. S tem pa agencija ne posega neupravičeno in prekomerno v svobodno gospodarsko pobudo ponudnikov storitev, kot to navaja SOEK, saj je so povsem enako ravnali tudi drugi regulatorji po Evropi, potrebo po tem pa je pokazal tudi trg.

*V zvezi z delovanjem merilnega sistema AKOS Test Net SOEK meni, da je potrebno pridobiti več podatkov o njegovem delovanju, agencija pa naj predstavi dokumentacijo iz katere izhaja, da gre za verificirano merilno opremo.*

Agencija je posodobljen merilni sistem AKOS Test Net predstavila ponudnikom storitev v maju leta 2018. Od takrat pa do danes ni dobila nobenega komentarja ali pripombe glede tehničnih podrobnosti delovanja ali točnosti ali natančnosti meritev. Kot zmeraj, pa je agencija pripravljena sodelovati s ponudniki storitev pri izboljšanju merilnega sistema, saj je to v interesu agencije, kot tudi končnih uporabnikov in ponudnikom storitev. Agencija je na podlagi dosedanjih testiranj in meritev ugotovila, da je merilni sistem AKOS Test Net z večkratnim ponavljanjem meritev, ob različnih dnevih in urah in ob upoštevanju vseh ukrepov določenih v 13. členu splošnega akta dovolj zanesljiv pokazatelj stanja internetne povezave. Merilni sistem AKOS Test Net temelji na načelu odprte kode in odprtih podatkov. V skladu z načelom odprte kode je izvorna koda programske opreme AKOS Test Net-a v celoti javno dostopna zato lahko vsakdo preverja njeno ustreznost in točnost meritev. Prav tako so prosto dostopne tehnične podrobnosti delovanja merilnega sistema AKOS Test Net na povezavi <https://www.akostest.net/sl/about>. Programsko kodo, ki omogoča merjenje hitrosti povezave in drugih parametrov kakovosti, ki je implementirana v AKOS Test Net je razvil avstrijski regulator RTR, sedaj pa jo uporablja tudi več drugih regulatorjev po Evropi. Del te kode pa bo uporabljen tudi v merilnem orodju, ki ga za BEREC razvija zunanji izvajalec. Glede na to da gre za odprtokodni sistem in bo takšno tudi BEREC-ovo orodje ni nobenih zadržkov za implementacijo novih funkcionalnosti merilnega orodja, ki bi jih razvili za BEREC-ovo orodje tudi na AKOS Test Net.

*Dalje SOEK ugotavlja, da lahko ob določenih primerih zasedenosti povezav do merilnega sistema utegne priti do napak. Po mnenju SOEK bi morala biti merodajna sinhronizacija linije oziroma meritev znotraj omrežja operaterja. Dalje SOEK predlaga, da se v splošnem aktu poveča pogrešek pri meritvi zaradi potencialno zasedenih povezav med operaterjem, SIX in AKOS Test Net, oziroma, da se zahteva več zaporednih meritev ter da se določi ustrezen kriterij tolerance. SOEK zato predlaga, da se delovanje in uporaba merilnega sistema AKOS Test Net natančno uskladi z operaterji.*



Agencija odgovarja, da je AKOS Test Net merilni sistem povezan v stičišče omrežij SIX s povezavo s hitrostjo 10 Gb/s. Ker agencija aktivno spremlja zasedenost te povezave (in jo bo po potrebi tudi nadgradila), meni, da na njeni strani ni ozkega grla glede prepustnosti, ki bi vplivala na verodostojnost meritev. Prav tako agencija pričakuje, da bodo ponudniki storitev aktivno spremljali zasedenost njihovih povezav v stičišče omrežij SIX in jih po potrebi tudi nadgradili. Agencija je izbrala stičišče omrežij SIX, kot merodajno lokacijo do katere se izvajajo meritve, na podlagi Smernic BEREC Guidelines BoR 17 (178)<sup>4</sup>.

*SOEK je dalje poudaril, da operaterji meritve v omrežju izvajajo na način in z uporabo merilnih orodij, ki jih v skladu z mednarodno ugotovljenimi standardi zagotavljajo vodilni ponudniki posameznih elementov jedrnega omrežja, zato je uzakonitev določene vrste meritve, kot dokaznega pravila kljub obstoju drugih dokaznih sredstev vprašljiva.*

Agencija pozdravlja izvajanje meritev s strani ponudnikov storitev v njihovih omrežjih in jih poziva, da te meritve izvajajo še naprej in v čim večjem številu, ter da še naprej gradijo, posodablajo in širijo svoja omrežja. Kot že pojasnjeno, je namen splošnega akta, da zagotovi enakovredno obravnavo vseh končnih uporabnikov in da se na ta način v kar največji meri skuša zaščititi njihove pravice v odnosih s ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev. V ta namen je agencija tudi pripravila merilni sistem AKOS Test Net, ki je dostopen tako ponudnikom storitev, kot tudi končnim uporabnikom. Na ta način se bo zagotovilo, da bodo meritve na obeh straneh izvedene prek istega merilnega sistema, kar pomeni, da ne bo moglo priti ne z ene in ne z druge strani do vplivanja na rezultate. Na podlagi navedenega se je agencija, po vzoru drugih evropskih regulatorjev, odločila, da tako končnim uporabnikom, kot ponudnikom storitev dostopa do interneta, ponudi enotno orodje.

*SOEK meni, da definicija oglaševane hitrosti ni skladna z Zakonom o varstvu potrošnikov.*

Agencija se ne strinja s stališčem SOEK, da definicija oglaševane hitrosti ni skladna z določili Zakona o varstvu potrošnikov in poziva SOEK, naj agencijo seznanijo, katera določila zakona naj bi bila v uporabljeni definiciji kršena.

*SOEK je dalje izpostavil, da so v 5. členu Uredbe 2015/2120 definirani zgolj dovoljeni ukrepi za razumno upravljanje prometa, v predlogu splošnega akta pa je izostal prenos navedenih določil Uredbe 2015/2120. Po mnenju SOEK bi bilo s tem v zvezi potrebno dodati še tretji odstavek, ki bi določil kdaj je upravljanje prometa še dopustno.*

Agencija meni, da tretjega odstavka na podlagi določil 5. člena Uredbe 2015/2120 ni potrebno posebej dodajati, saj so vsa določila Uredbe 2015/2120 neposredno uporabljiva tudi v Republiki Slovenije in zato njihova implementacija v zakonske oziroma podzakonske predpise ni nujna.

*SOEK je dalje izpostavil, da predlog splošnega akta v 7. členu, brez pojasnil o razlogih za takšno odločitev, predpisuje obveznosti, ki niso vsebovane v neposredno uporabljivi Uredbi 2015/2120. Ker*

---

<sup>4</sup> BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules [https://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/regulatory\\_best\\_practices/guideline\\_s/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules](https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guideline_s/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules)



*Uredba 2015/2120 ne predpisuje, kje in kako naj bodo informacije objavljene, SOEK ugotavlja, da agencija nima pravne podlage predpisovana »celostne grafične podobe operaterjev«. SOEK zato poziva k oblikovanju predlogov, ki bodo razumni, izvedljivi in ne bodo v nasprotju z ustavno zagotovljeno pravico do svobodne gospodarske pobude.*

Agencija meni, da s tem, ko ponudnikom storitev nalaga, naj na svojih spletnih straneh na vidnem in enostavno dostopnem mestu objavijo določene informacije, nikakor ne presega svojih pristojnosti. Ponudnikom storitev je s tem v celoti prepuščena njihova diskrecijska pravica, da sami sprejmejo odločitev, kje točno bodo te informacije objavili. Agencija zato poziva SOEK, da predloži ekspliciten del predloga splošnega akta, ki ga je SOEK razumel kot predpisovanje »celostne grafične podobe operaterjev«.

*SOEK izpostavlja vprašanje, katere definicije morajo ponudniki objaviti v okviru točke i drugega pododstavka prvega odstavka 7. člena predloga splošnega akta.*

Agencija se strinja s pripombo in bo v splošnem aktu določeneje opredelila katere definicije mora objaviti ponudnik.

*SOEK izpostavlja vprašanje, katere brezžične širokopasovne tehnologije so mišljene v okviru točke i prvega odstavka 8. člena.*

Agencija se strinja s pripombo in bo v splošnem aktu določeneje opredelila širokopasovne tehnologije.

*Po mnenju SOEK je nerazumljivo določilo prvega odstavka 8. člena (točke II/c) v zvezi z uporabo specializiranih storitev.*

Agencija se ne strinja s stališčem SOEK, da je navedeno določilo nejasno, saj je bilo na posvetih s ponudniki storitev pred sprejemom Priporočila, ki vsebuje vsebinsko enako določilo, vse razjasnjeno, nekateri ponudniki pa so ga pravilno tudi že implementirali v svojih trenutno veljavnih splošnih pogojih.

*Dalje SOEK navaja, da je 10. člen predlaganega splošnega akta nerazumljiv, saj posega v svobodo urejanja pogodbenih razmerij med operaterjem in končnim uporabnikom, ter je nasploh nedoločen. Menijo tudi, da je neizvršljivo in neživljenjsko določilo vsebovano v tretjem odstavku 12. člena Splošnega akta.*

Agencija se v delu strinja s podano pripombo in bo temu ustrezno delno spremenila besedilo navedenih členov na način, da bo delno zmanjšala delno pa bolj jasno uredila obveznosti ponudnikov storitev.

*Predlog splošnega akta po mnenju SOEK tudi posega v svobodno gospodarsko pobudo operaterjev v delu, kjer se od operaterjev zahteva brezplačno meritev na lokaciji naročniškega priključka.*

V zvezi s podano pripombo agencija pojasnjuje, da je predpogoj za to, da lahko uporabnik od ponudnika storitev zahteva brezplačno meritev hitrosti na lokaciji priključka ta, da uporabnik



ponudniku predloži rezultate opravljenih meritev prek merilnega sistema AKOS Test Net. Predlog splošnega akta tako ne daje uporabniku pravice, da od ponudnika storitev neutemeljeno zahteva izvedbo meritev, se pa agencija strinja, da je treba uporabniku zagotoviti možnost, da v primeru, ko sam ugotovi razhajanje med pogodbeno dogovorjenimi hitrostmi in dejanskimi hitrostmi, pri ponudniku storitev na podlagi dodatnih meritev preveri kakovost storitve dostopa do interneta. Ta določba pa za ponudnike storitev ni novost, saj 68. točka Samoregulacijskega kodeksa določa smiselno enako.

*SOEK dalje izpostavlja, da drugi odstavek 12. člena predloga splošnega akta ni domišljen v luči hrambe podatkov, saj sta besedni zvezi »ključne tehnične parametre dostopovne povezave končnega uporabnika« in »do odprave težav« nejasni tako v smislu obsega podatkov, kakor tudi časa hrambe le-teh.*

Agencija v drugem odstavku 12. člena splošnega akta ni namenoma želela eksplicitno opredeliti parametrov povezave, ki bi jih ponudnik moral beležiti v primeru ugotovljenega slabšega delovanja storitev. Mnenja je, da vsak ponudnik, glede na specifikke storitev, ki jih izvaja zelo dobro ve, kateri parametri so ključni in opredeljujejo kakovost storitve, glede na tip uporabljene dostopovne tehnologije. V kolikor pa bi se v okviru reševanja sporov pred agencijo ugotovilo, da je potrebno ta člen podrobneje določiti, bo agencija temu ustrezno dopolnila splošni akt tudi z določitvijo navedenih parametrov.

*Dalje SOEK meni, da 12. člen predlaganega splošnega akta ustvarja številne nejasnosti v razmerju do veljavnega Samoregulacijskega kodeksa ter dalje poudarja, da Uredba 2015/2120 ne določa posledic v primeru »vsakršnega razhajanja«, kot je to določeno v predlogu splošnega akta.*

Agencija ponovno, kot že pojasnjeno zgoraj, poudarja, da so Samoregulacijski kodeks napisali ponudniki storitev sami in ni zavezujoč za vse ponudnike storitev. S splošnim aktom zato želi agencija na sistemski ravni urediti vprašanje nadomestil v primeru slabšega delovanja storitev dostopa do interneta, konkretnije samo v primeru ugotovljenega razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo. Samoregulacijski kodeks namreč uporabnikom ponuja samo dve možnosti, tj. bodisi sprememba paketa (ki ni brezplačna), bodisi odstop od pogodbe (ki najpogosteje prav tako ni brezplačen). Drugih možnosti Samoregulacijski kodeks za uporabnike ne predvideva. V praksi pa se pogosto dogaja, da uporabniki s ponujenima rešitvama niso zadovoljni. Določila splošnega akta tako niso v ničemer v nasprotju z določili Samoregulacijskega kodeksa, ampak le-tega dopolnjujejo. Ob tem agencija ponovno poudarja, da splošni akt regulira storitev dostopa do interneta, ne pa tudi drugih storitev.

*SOEK meni, da je predlagano 30 dnevno prehodno obdobje prekratko, že zavoljo obveznosti spoštovanja 129. člena ZEKom-1.*

Čeprav je večina določil iz predloga splošnega akta povzeta po Priporočilu, ki velja že več kot leto dni, bo agencija upoštevala pripombo in podaljšala prehodno obdobje za implementacijo splošnega akta na 60 dni.