



T-2 d.o.o.
Poslovni center T-2
Verovškova 64A • SI-1000 Ljubljana
t 0590 00-000 f 0590 00-001
e info@t-2.net w www.t-2.net

Agencija za elektronska omrežja in storitve
Republika Slovenije

| | | | |
|-----------------|-----------------|---------------|--------|
| Prejeto: | 12-10-2018 | Sig z Pril | A10-06 |
| Številka zadeve | 0073-17/2018/20 | Vred | |
| Vrednost | | | |

AKOS
Stegne 7
1001 LJUBLJANA

Ljubljana, 10.10.2018

Opr. št.: 0073-17/2018

Zadeva: Predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov

Spoštovani,

dne 07.09.2018 je bil na spletni strani Agencije objavljen predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov (v nadaljevanju: splošni akt). V povezavi z objavljenim splošnim aktom družba T-2 d.o.o. v nadaljevanju podaja svoje ugotovitve.

V zvezi s predlogom vsebine splošnega akta naj uvodoma dodamo, da splošni akt ne omenja dejstva, da ima hitrost delovanja interneta na strani uporabnika lahko več pojasnjevalnih okoliščin, kjer razlog ni na strani ponudnika internetnih storitev kot so npr. naročnikova strojna oprema, hitrost spletnih strani ali storitev kjer so uporabniki aktivni, strojna oprema za brezžično omrežje (WiFi) od usmerjevalnika do odjemalcev in še množica drugih nepovezanih dejavnikov.

V zvezi s 4. odstavkom 12. člena Agencijo obveščamo, da smo v okviru reklamacijskega postopka, v kolikor stranki nismo mogli 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. Naročniku smo v primeru nedelovanja oziroma slabšega delovanja storitev izdali nadomestilo, upoštevajoč Samoregulacijski kodeks (če je bila napaka v posamičnem mesecu odprta več kot 120 ur, je naročnik prejel 100% dobropis za vrednost reklamirane storitve, če govorimo o internetni hitrosti, je torej dobil 100% nadomestilo za storitev interneta). Predlagana določba 12. člena pomeni, da v primeru nedoseganja internetne hitrosti in v primeru, da operater naročniku ne more ponuditi nižjega paketa, naročniku ne bomo izdali 100% nadomestila za storitev interneta temveč samo 50% nadomestilo. Ta določba je po našem mnenju v neskladju s samim kodeksom. Dodatno še predlagamo, da se postopek ugotavljanja razhajanj med dejansko in običajno razpoložljivo hitrostjo in kakovostjo določi bolj natančno. Npr. 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 plačila dodatnih stroškov. Do izteka roka bi operater naročniku izdal dobropis skladno s kodeksom. Na takšen način se izognemo trajnostnemu

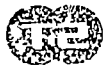
nadomestilu, katerega predvideva predlog splošnega akta in ureditvi pogodbenega razmerja med naročnikom in operaterjem.

V nadaljevanju je v poglavju »Storitev dostopa do interneta in pogodbeni določila« navedeno, da morajo ponudniki v naročniški pogodbi navesti kot opredeljeno v točkah i., ii., in iii. T-2 Agencijo obvešča, da so informacije o maksimalni, običajno razpoložljivi in minimalno zagotovljeni hitrosti naročnikom na voljo v sami naročniški pogodbi. Glede zahtev, navedenih v točki ii. in iii. Agencijo obveščamo, da naročnike ob navedbi informacij iz točke i. še dodatno opozarjamo, da so podrobnejše in obširnejše informacije o vplivih na kakovost storitev dostopa do interneta, omejitvi količine podatkov, hitrosti in drugi parametre kakovosti storitev, ki vplivajo na storitve dostopa do interneta, naročnikom dosegljive na spletni strani <https://www.t-2.net/razno> ter <https://www.t-2.net/faq-category>. Ker gre za precej obsežne informacije, je namreč nemogoče vse priložiti v naročniško pogodbo. Splošni akt v tem delu ne navaja, da so lahko te informacije naročniku predstavljene na primeren in transparenten način, ki naročniku omogoča seznanitev z določenimi vprašanji, ki jih ima.

V pričakovanju upoštevanja naših pripomb vas lepo pozdravljamo.

S spoštovanjem,

Pripravila:
Monika Tokić,
Oddelek za pravne zadeve



T-2 d.o.o.
Kurovškova ul 64a
1000 Ljubljana

Gregor Štampohar,
član poslovedstva T-2 d.o.o.