



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Odgovori na pripombe k predlogu Priporočila v zvezi z izvajanjem določil Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25.11.2015 glede zagotavljanja storitev dostopa do odprtega interneta

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju Agencija) je pripravila predlog Priporočila v zvezi z izvajanjem določil Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25.11.2015 glede zagotavljanja storitev dostopa do odprtega interneta. Pred sprejemom je slednjega dne 31.05.2017 na podlagi 204. člena Zekom-1 objavila na svoji spletni strani¹ ter pozvala zainteresirano javnost, naj pošlje pripombe nanj, predlaga eventualne dopolnitve. Do dne 17.07.2017, ko je za to potekel rok, je Agencija prejela dve mnenji zainteresirane javnosti in sicer družbe T2 d.o.o. in SOEK-a (Sekcija operaterjev elektronskih komunikacij pri Gospodarski zbornici Slovenije), ki ju kot prilogo tem odgovorom objavlja v celoti.

V nadaljevanju Agencija povzema prejete predloge in objavlja vsebinske odgovore nanje, vključno z obrazložitvijo, iz katere je razvidno, v kolikšnem obsegu so bili predlogi upoštevani, oziroma razlogi, zakaj niso bili.

1. Glede predloga, da se podatek o običajno razpoložljivi hitrosti objavi zgolj na uporabniškem portalu (T2, SOEK) oziroma na drug primeren način, opredeljen v sestavnih delih naročniškega razmerja ter naj se ne bi uporabniku sporočal tudi na mesečnih računih;

V izhodišču naj Agencija znova pojasni, da je nujno potrebno ločevati med obveznostjo definicije - jasne in razumljive razlage različnih hitrosti (splošni pogoji, uporabniški spletni portali, operaterjeva spletna stran) in navedbo podatka (numerično) za vsako posamezno hitrost - to je individualiziran podatek, ki velja za konkretni naročniški priključek, zato se ne more navajati v Splošnih pogojih, ki veljajo za večje število naročnikov hkrati. Ne glede na dejstvo, da argument SOEK, da račun kot knjigovodska listina ni namenjen informiranju uporabnikov, ne vzdrži, saj dosedanja praksa kaže, da se računi in spremeni dokumenti računom uporabljajo za informiranje končnih uporabnikov in celo za oglaševanje, je Agencija upoštevala predlog za spremembo besedila drugega odstavka 5. člena Priporočila, predvsem zaradi stroškovnega vidika izvedbe takšnega ukrepa. Agencija sicer verjame, da bodo še zlasti večji operaterji navedeno določbo Priporočila še vedno spoštovali na način, da bodo podatek o običajno razpoložljivi hitrosti objavljali tudi na mesečnih računih, zlasti manjši operaterji pa bodo s spremenjeno dikcijo določbe lahko poiskali zanje ustreznejši, a še vedno dovolj individualiziran in učinkovit postopek seznanjanja svojih končnih uporabnikov. Ob tem je v spremembi besedila Priporočila Agencija upoštevala tudi argument, da vsi ponudniki storitev dostopa do interneta ne zagotavljajo uporabniških portalov. Z novo dikcijo je tako vseeno zagotovljeno, da je uporabniku, tudi glede na dinamičnost podatka o običajno razpoložljivi hitrosti, dana možnost, da učinkovito uveljavi pravico do pravnega sredstva v primeru razhajanja med dejansko in pogodbeno zmogljivostjo storitve dostopa do interneta.

¹ [http://www.akos-rs.si/priporocilo-v-zvezi-z-izvajanjem-dolocil-uredbe-\(eu\)-2015-2120-glede-zagotavljanja-storitev-dostopa-do-interneta](http://www.akos-rs.si/priporocilo-v-zvezi-z-izvajanjem-dolocil-uredbe-(eu)-2015-2120-glede-zagotavljanja-storitev-dostopa-do-interneta)



Agencija je glede na povedano vsebino drugega odstavka 5. točke Priporočila spremenila na način, da se glasi: "Podatek o običajno razpoložljivi hitrosti naj bo končnim uporabnikom dostopen tudi na mesečnih računih, uporabniških portalih ali sporočen vsakemu konkretnemu končnemu uporabniku na drug primeren način, ki končnemu uporabniku omogoča, da se v vsakem obračunskem obdobju seznani s podatkom o običajno razpoložljivi hitrosti njegovega naročniškega priključka."

2. Glede predloga, da bi se obračunala vsaka neutemeljena meritev in ne vsaka druga in nadaljnja neutemeljena meritev v obračunskem obdobju;

Agencija se ne strinja z navedbo, da gre v primeru omogočanja ene brezplačne mesečne meritve (v primeru, da se uporabnikova zahteva po njej izkaže kot neutemeljena) v obračunskem obdobju za nalaganje nesorazmerne obveznosti operaterju. Strah pred plačilom stroškov neutemeljene zahteve po meritvi bi končnega uporabnika lahko odvrnil od uveljavljanja pravic, ki jih ima v okviru naročniškega razmerja v primeru nedoseganja zmogljivosti v skladu z Uredbo.

Glede predloga, da operater v primeru, da lahko uporabnik sam preko servisnih strani ali drugih brezplačnih mehanizmov preveri dejansko hitrost prenosa podatkov (na daljavo), ne bi bil dolžan zagotoviti (fizične) meritve na domu – agencija odgovarja, da od povprečnega uporabnika ni mogoče pričakovati, da ima dovolj »računalniškega znanja«, da bo v primeru izvajanja samostojne meritve, dejansko izključil vse negativne dejavnike, ki na njen rezultat vplivajo (npr. prenos večjih datotek ali gledanje multimedijskih vsebin v času meritev, vključen požarni zid in antivirusni program, sočasna uporaba drugih računalnikov na lokalnem omrežju v času meritev). Z izvedbo strokovne meritve pa je mogoče pridobiti objektiven rezultat, ki kaže dejansko zmogljivost storitve dostopa do interneta. Izvedba meritev na terenu je zagotovo lahko povezana s stroški, vendar takšen način ni edini, ki ga za potrebe preverjanja izpolnjevanja pogodbeno dogovorjenih hitrosti lahko uporabi operater. Glede na dejstvo, da bo izvedba meritve vselej tudi v interesu končnega uporabnika, vsako obračunsko obdobje pa bo imel možnost oprave le ene brezplačne meritve, gre pričakovati, da bo uporabnik po svojih najboljših zmožnostih sodeloval z operaterjem pri izvajanju tovrstnih meritev. Po drugi strani pa ni razumno pričakovati, da bo končni uporabnik zaradi izvedbe takšne meritve koristil lastni letni dopust. Iz navedenih razlogov Agencija ni sledila predlogu SOEK, da končnega uporabnika zaveže k brezpogojnemu sodelovanju pri izvedbi meritev in je dopolnila besedilo Priporočila v tem delu na način: »Končni uporabnik naj po svojih najboljših zmožnostih sodeluje pri izvedbi meritev na lokaciji njegovega naročniškega priključka.«

3. Glede predloga SOEK za izenačitev pravic novih in že obstoječih (ki imajo s ponudnikom dostopa do interneta že sklenjeno pogodbo) uporabnikov ob implementaciji uredbe oziroma upoštevanju 20% tolerance pri prehodu iz starih (objavljena zgolj oglaševana hitrost) na nove pogodbe, s katerimi bodo obstoječim uporabnikom v skladu z Uredbo sporočene maksimalna, običajno razpoložljiva in minimalna hitrost prenosa podatkov:

Pripomba v tretjem odstavku na 5. strani je utemeljena, besedna zveza "če meni" v prvem odstavku 7. člena priporočila se nadomesti z "če se ugotovi", saj je treba relevantno razhajanje pred vložitvijo pravnega sredstva verodostojno ugotoviti.



AKOS

Glede na dejstvo, da je za uporabnika najbolj relevantna običajno razpoložljiva hitrost in bo ta v novi pogodbi določena glede na maksimalno hitrost, agencija odgovarja, da mora biti ravno običajno razpoložljiva hitrost merilo za uveljavljanje pravic končnih uporabnikov zaradi ugotovljenega razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko hitrostjo. S Priporočilom se končnim uporabnikom daje možnost odstopa od pogodbe vselej, ko bo na novo opredeljena običajno razpoložljiva hitrost za več kot 20% odstopala od do tedaj v pogodbi navedene hitrosti.

V. d. direktorja:

Tanja Muha