



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

NACIONALNO POROČILO O NEVTRALNOSTI INTERNETA

30.6.2016 – 30.6.2017

POVZETEK

Poročilo o izvajanju Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. 11. 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta.



Vsebina

1. PRAVNA UREDITEV	2
1.1 Razumno upravljanje prometa	2
1.2 Specializirane storitve.....	3
1.3 Ukrepi v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta	4
2. VLOGA AGENCIJE	5
2.1 Pristojnosti.....	5
2.2 Sodelovanje v BEREC delovnih skupinah.....	5
2.3 Sestanki s ponudniki storitev dostopa do interneta	6
3. TRANSPARENTNOST (4. člen UREDBE)	7
4. MERILNO ORODJE	7
5. PRITOŽBE KONČNIH UPORABNIKOV	8
6. NEUPOŠTVANJE DOLOČIL UREDBE – PREKRŠKOVNA DOLOČILA.....	8
7. ZAKLJUČEK IN POGLED NAPREJ	9



1. PРАВNA UREDITEV

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 ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (UL L št. 310 z dne 26. 11. 2015; v nadaljevanju: Uredba) je v slovenski pravni red prinesla nekaj novosti na področju nevtralnosti interneta. Skladno s prvim odstavkom 5. člena Uredbe nacionalni regulativni organi skrbno spremljajo in zagotavljajo skladnost s 3. in 4. členom ter spodbujajo stalno razpoložljivost nediskriminatorne storitve dostopa do interneta takšne kakovosti, ki odraža napredek v tehnologiji. Nacionalni regulativni organi pa morajo skladno s 5. členom Uredbe vsako leto pripraviti tudi letno poročilo v zvezi s spremljanjem zagotavljanja skladnosti delovanja ponudnikov storitev dostopa do interneta z zahtevami Uredbe in ostalimi ugotovitvami v zvezi s razpoložljivostjo in kakovostjo storitve dostopa do interneta ter ta poročila posredovati tudi Evropski Komisiji in BEREC. Skladno z navedeno določbo Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) objavlja predmetno poročilo.

Cilji te uredbe so:

- določiti skupna pravila za zaščito enake in nediskriminatorne obravnave prometa pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta ter s tem povezanih pravic končnih uporabnikov;
- zaščititi končne uporabnike in
- zagotavljati neprekinjeno delovanje internetnega ekosistema kot gonila inovacij.

Obstoječi regulativni okvir je namenjen spodbujanju možnosti za končne uporabnike, da imajo dostop do informacij ter jih razširjajo, ali da uporabljajo aplikacije in storitve po lastni izbiri. Vendar pa znatno število končnih uporabnikov prizadenejo prakse upravljanja prometa, ki onemogočajo ali upočasnjujejo določene aplikacije ali storitve. Za odpravo teh trendov so potrebna skupna pravila na ravni Unije, da bi zagotovili odprtost interneta in preprečili razdrobljenost notranjega trga zaradi ukrepov, ki jih sprejmejo posamezne države članice¹.

Za usmeritve in bolj poenoteno izvajanje Uredbe je Evropsko združenje regulatorjev BEREC v okviru delovne skupine za nevtralnost interneta pripravilo Smernice za implementacijo pravil o internetni nevtralnosti za nacionalne regulatorje («BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules»²; v nadaljevanju: Smernice BEREC), ki so bile sprejete 30. 8. 2016. Smernice so priporočilo in navdilo regulatorjem, na kakšen način naj nadzirajo implementacijo pravil, ki jih je postavila Uredba, da se zaščiti enakopravna in nediskriminatorna obravnava internetnega prometa in zavaruje z Uredbo določene pravice končnih uporabnikov pri uporabi storitev dostopa do interneta. Smernice BEREC morajo regulatorji pri izvrševanju svojih nalog upoštevati v največji možni meri, da bo na ta način omogočena konsistentno udejanjanje Uredbe in posledično zagotovljena pravna predvidljivost zavezancev.

1.1 RAZUMNO UPRAVLJANJE PROMETA

Pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta morajo ponudniki teh storitev ves promet obravnavati enako, brez diskriminacije, omejevanja ali motenja in ne glede na pošiljalca ali prejemnika, vsebinsko,

¹ Uredba, Recital 3.

²http://BEREC.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/BEREC/regulatory_best_practices/guidelines/6160-BEREC-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules



aplikacijo ali storitev ali terminalsko opremo. V skladu s splošnimi načeli prava Unije in ustaljeno sodno prakso primerljivih primerov ne smejo obravnavati različno in različnih primerov ne smejo obravnavati enako, razen če je takšna obravnava objektivno utemeljena.

Uredba v 3. členu zavezuje ponudnike storitev dostopa do interneta k nediskriminatorni obravnavi interneta. Ponudniki storitev dostopa do interneta smejo uporabljati zgolj ukrepe za razumno upravljanje prometa. Da bi se takšni ukrepi šteli za razumne, morajo biti pregledni, nediskriminatorni in sorazmerni ter ne smejo temeljiti na poslovnih razlogih, temveč na objektivno različnih zahtevah glede tehnične kakovosti storitev za posamezno vrsto prometa. Takšni ukrepi ne spremljajo posameznih vsebin in se ne izvajajo dlje, kot je to potrebno. Ponudniki storitev dostopa do interneta tako ne smejo izvajati ukrepov za upravljanje prometa, ki onemogočajo, upočasnjujejo, spreminjajo, omejujejo, motijo ali poslabšujejo posameznih vsebin, aplikacij ali storitev oziroma posameznih vrst vsebin, aplikacij ali storitev ali ki diskriminirajo med njimi, razen kolikor je potrebno in le toliko časa, kot je potrebno za:

- skladnost z zakonodajnimi akti Unije ali nacionalno zakonodajo, skladno s pravom Unije, ki velja za ponudnika storitev dostopa do interneta, ali z ukrepi, skladnimi s pravom Unije, s katerimi se izvajajo takšni zakonodajni akti Unije oziroma nacionalna zakonodaja, vključno s sodnimi odločbami ali odločbami javnih organov, ki so jim podeljena ustrezna pooblastila;
- ohranitev celovitosti in varnosti omrežja, storitev, ki se zagotavljajo prek tega omrežja, ter terminalske opreme končnih uporabnikov;
- preprečitev neizbežne preobremenjenosti omrežja ter blažitev posledic izredne ali začasne preobremenjenosti omrežja, pod pogojem, da se enakovredne vrste prometa obravnavajo enako.

Ukrepi za upravljanje prometa lahko vključujejo obdelavo osebnih podatkov samo, če je taka obdelava potrebna in sorazmerna za doseganje ciljev iz odstavka 3. Takšna obdelava se izvaja v skladu z Direktivo 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta. Ukrepi za upravljanje prometa morajo biti skladni tudi z Direktivo 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta.

1.2 SPECIALIZIRANE STORITVE

Ponudniki javnih elektronskih komunikacij, vključno s ponudniki storitev dostopa do interneta, ter ponudniki vsebin, aplikacij in storitev lahko ponujajo storitve, ki niso storitve dostopa do interneta in ki so optimizirane za določene vsebine, aplikacije ali storitve oziroma njihovo kombinacijo, če je optimizacija nujna za izpolnitev zahtev v zvezi z vsebinami, aplikacijami ali storitvami za določeno raven kakovosti. Ponudniki javnih elektronskih komunikacij, vključno s ponudniki storitev dostopa do interneta, lahko ponujajo ali omogočajo takšne storitve le, **če zmogljivost omrežja omogoča**, da se zagotavljajo poleg vseh storitev dostopa do interneta, ki se zagotavljajo. Takšne storitve se **ne** uporabljajo ali ponujajo kot **nadomestek** za storitve dostopa do interneta in **ne smejo škodljivo vplivati na razpoložljivost ali splošno kakovost storitev dostopa do interneta** za končne uporabnike.

Takšne posebne ravni kakovosti se na primer lahko zahtevajo za nekatere storitve, ki se izvajajo v javnem interesu, ali za nekatere nove komunikacijske storitve naprava-naprava.

Nacionalni regulativni organi bi morali preveriti, ali in v kolikšni meri je takšna optimizacija objektivno potrebna za zagotavljanje ene ali več posebnih in bistvenih značilnosti vsebin, aplikacij ali storitev ter za omogočanje ustreznih jamstev v zvezi s kakovostjo za končne uporabnike, in ne zgolj omogočati splošne prednostne obravnave glede na primerljive vsebine, aplikacije ali storitve, ki so na voljo prek storitev dostopa do interneta, in se tako izogniti določbam v zvezi z ukrepi za upravljanje prometa, ki



se uporabljajo za storitve dostopa do interneta³.

Smernice BEREC v točkah 95. do 111. pojasnjujejo, v katerih primerih določena storitev lahko šteje za t.i. specializirano storitev. Gre za storitve, ki se jih ne more zagotavljati na najboljši možni način (best effort), ki je sicer tipičen za internet storitev dostopa do interneta. Te storitve torej za delovanje nujno potrebujejo boljše parametre kvalitete kakovosti prenosa podatkov kot so: zakasnitev, potresavanje in izguba paketov (latency, jitter and packet loss). Kot tipičen primer takšnih storitev smernice navajajo VoLTE in linearno IP televizijo ter zdravstvene storitve v realnem času v (real-time health services). Prav tako mednje prištevamo IP-MPLS VPN storitve, ki se sicer zagotavljajo po isti infrastrukturi kot storitve dostopa do interneta, vendar potekajo paralelno, povsem ločeno.

1.3 UKREPI V ZVEZI S PREGLEDNOSTJO ZA ZAGOTOVITEV DOSTOPA DO ODPRTEGA INTERNETA

Ponudniki storitev dostopa do interneta zagotovijo, da je v vsaki pogodbi, ki vključuje storitve dostopa do interneta, navedeno vsaj naslednje:

- a) informacije o tem, kako bi lahko ukrepi za upravljanje prometa, ki jih ta ponudnik uporablja, vplivali na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost končnih uporabnikov in varstvo njihovih osebnih podatkov;
- b) jasno in razumljivo razlago tega, kako lahko omejitve količine podatkov, hitrost in drugi parametri kakovosti storitev dejansko vplivajo na storitve dostopa do interneta, zlasti na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
- c) jasno in razumljivo razlago tega, kako bi utegnile katere koli storitve iz člena 3(5), na katere je naročen končni uporabnik, dejansko vplivati na storitve dostopa do interneta, ki se zagotavljajo temu končnemu uporabniku;
- d) jasno in razumljivo razlago minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru fiksnih omrežij oziroma ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij ter tega, kako bi lahko bistvena odstopanja od posameznih oglaševanih hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik vplivala na izvajanje pravic končnih uporabnikov, določenih v členu 3(1);
- e) jasno in razumljivo razlago pravnih sredstev, ki so v skladu z nacionalnim pravom na voljo potrošniku v primeru morebitnega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti storitev in zmogljivostjo, navedeno v skladu s točkami (a) do (d)⁴.

Ponudniki storitev dostopa do interneta bi morali končne uporabnike na jasn način obvestiti o možnih vplivih uporabljenih **praks upravljanja prometa** na **kakovost** storitev dostopa do interneta, **zasebnost** končnih uporabnikov in **varstvo osebnih podatkov** ter o morebitnem **vplivu storitev**, ki niso storitve dostopa do interneta, na katere so naročeni, **na kakovost in razpoložljivost njihovih storitev dostopa do interneta**. Da bi v takšnih primerih končnim **uporabnikom** dali **možnost izbire**, **bi jih morali zato ponudniki storitev dostopa do interneta v pogodbi obvestiti o hitrosti, ki so jo sposobni resnično zagotoviti**. Običajno razpoložljivo hitrost se razume kot hitrost, ki jo končni uporabnik večino časa lahko pričakuje pri dostopu do storitve. Ponudniki storitev dostopa do interneta bi morali potrošnike obvestiti tudi o **razpoložljivih pravnih sredstvih** v skladu z nacionalnim pravom **v primeru nedoseganja zmogljivosti**. Kakršne koli bistvene in stalne ali redno ponavljajoče se razlike, ugotovljene v okviru mehanizma za spremljanje, ki ga je potrdil nacionalni regulativni organ, med dejansko zmogljivostjo storitve in zmogljivostjo, navedeno v pogodbi, bi bilo treba šteti za nedoseganje zmogljivosti za namene določanja pravnih sredstev, ki so potrošniku na voljo v skladu z

³ Uredba, Recital 16.
⁴ 4. člen Uredbe.



nacionalnim pravom. Metodologija bi morala biti opredeljena v smernicah organa evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije (BEREC) ter bi jo bilo treba po potrebi pregledovati in posodabljeni v skladu z razvojem tehnologije in infrastrukture. Nacionalni regulativni organi bi morali zagotavljati skladnost s pravili iz te uredbe o ukrepih v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta.⁵

Smernice BEREC regulatorjem nalagajo, da poskrbijo, da so ponudniki pri podajanju zgoraj navedenih informacij izčrpani, podane informacije pa popolne in celovite. Vključene naj bodo v pogodbe s končnimi uporabniki, nekatere pa objavljene tudi na njihovih spletnih straneh. Regulatorjem Smernice BEREC dovoljujejo, da zahteve o načina izvrševanja Uredbe glede transparentnosti uredijo z lastnimi predpisi pri tem pa izpostavljajo primere dobrih praks. Informacije morajo biti ažurne, transparentno objavljene, koristne za uporabnika, ne smejo biti zavajajoče in morajo omogočiti primerjavo med različnimi ponudbami in po možnosti tudi med različnimi ponudniki. Glede primernih načinov za sporočanje tovrstnih informacij končnim uporabnikom govorijo tudi BEREC Smernice o transparentnosti v okviru nevtralnosti interneta.⁶

2. VLOGA AGENCIJE

2.1 PRISTOJNOSTI

Uredba o izvajanju Uredbe (EU) o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta (Uradni list RS, št. [29/16](#); v nadaljevanju: Uredba SLO) je za pristojni organ za izvajanje Uredbe določila Agencijo. Agencija je skladno z drugim odstavkom 3. člena Uredbe SLO pristojna tudi za izvajanje nadzora in vodenje postopkov zaradi prekrškov iz 4. člena Uredbe SLO.

Skladno z drugim členom Uredbe SLO je Agencija pristojna tudi za reševanje sporov, ki nastanejo v zvezi z izvajanjem Uredbe 2015/2120/EU v primeru morebitnega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti storitev in zmogljivostjo, navedeno v pogodbi, ki vključuje storitev dostopa do interneta. Za reševanje sporov se uporabljajo določbe 142., 217., 218., 219. in 220. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15; v nadaljevanju: ZEKom-1).

5. člen Uredbe nacionalnim regulatornim organom nalaga, da skrbno spremljajo in zagotavljajo skladnost s členoma 3 in 4 ter da spodbujajo stalno razpoložljivost nediskriminatorne storitve dostopa do interneta takšne kakovosti, ki odraža napredek v tehnologiji. V ta namen lahko nacionalni regulatorni organi enemu ali več ponudnikom javnih elektronskih komunikacij, vključno s ponudniki storitev dostopa do interneta, naložijo zahteve v zvezi s tehničnimi značilnostmi, zahteve glede minimalne kakovosti storitev ter druge ustrezne in potrebne ukrepe.

2.2 SODELOVANJE V BEREC DELOVNIH SKUPINAH

Agencija sodeluje v ekspertni delovni skupini BEREC za Nevtralnost interneta (BEREC NN EWG). Skupina v letu 2017 deluje v 3 podskupinah. V vseh ima Agencija svoje predstavnike, ki aktivno sodelujejo na sestankih in pri nastajanju novih dokumentov na ravni združenja BEREC.

Redna točka na vseh sestankih delovnih skupin je tudi obravnava nacionalnih primerov. Vzpostavljena je bila skupna podatkovna baza, kamor države članice vpisujemo nacionalne primere, ki bi lahko

⁵ Uredba, Recital 18.

⁶ BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality, BoR (11) 67),

http://BEREC.europa.eu/doc/BEREC/bor/bor11_67_transparencyguide.pdf



predstavljali kršitev določil Uredbe. Primeri so nato obravnavani na sestankih, kjer se poskuša najti enotno odločitev glede morebitnega obstoja kršitev Uredbe. Ta se zapiše v podatkovno bazo. Agencija vodi podskupino, ki bo pripravljala letno poročilo BEREC o implementaciji Uredbe. V tej podskupini je aprila 2017 v sodelovanju s 5 drugimi nacionalnimi regulatorji pripravila vprašalnik za vse evropske regulatorje, ki sodelujejo v združenju BEREC, do novembra 2017 pa bo pripravljeno končno poročilo glede izvajanja Uredbe, ki bo predloženo upravnemu odboru BEREC v potrditev.

Agencija aktivno sodeluje tudi pri nastajanju dokumentov, ki obravnavajo metodologije meritev in kvaliteto storitve dostopa do interneta.

BEREC CN (17) 112 Net Neutrality Regulatory Assessment Toolkit je dokument, ki vsebuje opis BEREC orodij za ocenjevanje upoštevanja internetne nevtralnosti. V dokumentu je določena metodologija za usklajeno merjenje kakovosti storitev, priporočila o različnih orodjih za odkrivanje praks upravljanja internetnega prometa, ki vplivajo na posamezne aplikacije. Opisani so najpomembnejši dejavniki, ki jih je treba upoštevati pri ocenjevanju rezultatov meritev in navodila za zbiranje pomembnih informacij, ter priporočila za naknadno obdelavo zbranih rezultatov meritev.

BEREC CN (17) 31 BEREC Report providing practical guidance regarding the technical implementation of a QoS monitoring system je dokument v katerem so podane praktične smernice za tehnično izvedbo QoS nadzornega sistema.

2.3 SESTANKI S PONUDNIKI STORITEV DOSTOPA DO INTERNETA

Od septembra 2016 do maja 2017 je agencija pripravila 5 skupinskih posvetov s ponudniki storitev dostopa do interneta in 8 individualnih sestankov. V dialogu s ponudniki je iskala optimalne rešitve, ki bi zadostile zahtevam Uredbe, bile skladne z relevantno nacionalno zakonodajo, zaščitile pravice končnih uporabnikov ter bi hkrati za ponudnike predstavljale čim manjšo obremenitev oziroma čim manjše stroške.

Agencija je pojasnila, da morajo ponudniki v pogodbah s končnimi uporabniki navesti vsaj minimalno, običajno razpoložljivo in maksimalno hitrost. Vse tri parametre je treba v vsaki individualni pogodbi urediti numerično. Na kakšen način ponudnik ugotovi, katero hitrost končnemu uporabniku lahko dejansko zagotavlja, je stvar vsakega ponudnika. Agencija je pojasnila, da bo preverjala izpolnjevanje v pogodbah dogovorjenih hitrosti in drugih parametrov z meritvami, ki bodo potekale na delu omrežja med opremo pri uporabniku (Customer Premises Equipment: CPE) in slovenskim stičiščem omrežij - SIX.

Na posvetih je bilo ugotovljeno, da se je razen na bakrenem omrežju končnim uporabnikom že do sedaj dejansko zagotavljala dogovorjena pogodbeno hitrost. Na bakrenih omrežjih pa so razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko razpoložljivo hitrostjo precej večja, v nekaterih posamičnih primerih lahko tudi do 50% in več. Operaterji, ki gostujejo na omrežju Telekoma Slovenije, so zaskrbljeni glede seznanjanja s hitrostjo prenosa podatkov na posameznih priključkih na veleprodajnem nivoju. Po Uredbi so namreč slednji zavezani v pogodbah s končnimi uporabniki določiti tudi hitrosti prenosa podatkov, ki jih dejansko lahko zagotavljajo svojim končnim uporabnikom. Agencija je zato predvidela tudi ukrep v okviru analiz na upoštevnih trgih Veleprodajni lokalni dostop na fiksni lokaciji (trg 3a) in Veleprodajni osrednji dostop na fiksni lokaciji za izdelke za množični trg (trg 3b), ki bi zavezoval reguliranega operaterja k zagotavljanju najmanj takšnega nivoja kakovosti, ki omogoča izpolnjevanje zahtev glede kakovosti storitev na maloprodajnem trgu na podlagi vsakokrat veljavne zakonodaje.

Precej polemike je bilo tudi glede vprašanja, na kakšen način naj se o novostih glede novih informacij, kot jih zahteva Uredba, obvešča končne uporabnike ter kako naj se uredijo/uskladijo (obstoječa) pogodbeno določila z uporabniki storitev dostopa do interneta. Največ težav imajo ponudniki pri



spreminjanju obstoječih pogodb, v primerih, ko sedanje dejansko dosegljive hitrosti precej (več kot za 20%) odstopajo od pogodbeno dogovorjenih. Ponudniki morajo spremeniti/prenoviti pogodbe skladno z relevantno civilno pravno nacionalno zakonodajo.

3. TRANSPARENTNOST (4. ČLEN UREDBE)

Agencija je v konec leta 2016 izvedla nadzor nad skladnostjo Splošnih pogojev in Pogodbenih določil pri vseh večjih ponudnikih storitev dostopa do interneta v Sloveniji. Zaradi neenotnosti pri izvajanju zavezujočih določil Uredbe, predvsem pa zaradi neenakega razumevanja sicer dejansko precej splošnih določil, je Agencija izvedla omenjena posvetovanja s ponudniki storitev dostopa do interneta.

Rezultat petih skupinskih delavnic in še nekaj več individualnih sestankov s ponudniki je bilo Priporočilo Agencije v zvezi z izvajanjem določil Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25.11.2015 glede zagotavljanja storitev dostopa do interneta (v nadaljevanju: Priporočilo), ki ga je Agencija pripravila in objavila za javno obravnavo dne 31. 5. 2017⁷. Priporočilo je v javni obravnavi do dne 17. 7. 2017.

Na posvetih je bilo nedvomno ugotovljeno, da so obstoječe naročniške pogodbe določale hitrosti, ki jih se jih je ponudnik sicer trudil zagotavljati (t.i. best effort), vendar del končnih uporabnikov (predvsem tistih s priključku na xDSL tehnologijah) ne dosega hitrosti prenosa podatkov, določenih z obstoječimi pogodbami. Prav tako je agencija zaznala tudi nejasne in pomanjkljive opredelitve hitrosti prenosa podatkov ter nekaterih drugih podatkov in informacij v pogodbah, ki vključujejo storitve dostopa do interneta. Agencija tako Priporočilo pripravlja z namenom olajšati, predvsem pa poenotiti izvajanje določil Uredbe glede zagotavljanja storitev dostopa do interneta, hkrati pa tudi spodbuditi ponudnike storitev dostopa do interneta, da z objavo popolnih, razumljivih, primerljivih in ažurnih informacij o storitvi dostopa do interneta zagotovijo podlago, ki bo omogočala učinkovito zaščito pravic končnih uporabnikov na tem področju. S priporočenimi ukrepi bodo ponudniki storitev dostopa do interneta končnim uporabnikom zagotovili predvsem informacije o tem, kakšno dejansko hitrost prenosa podatkov lahko pričakujejo, kolikšen del dneva jim bo ta na voljo, kaj nanjo vpliva in katera bo najmanjša hitrost prenosa podatkov na posameznem priključku pa tudi druge informacije o kakovosti storitev dostopa do interneta.

Agencija bo v drugi polovici leta 2017 preverjala izvrševanje Uredbe tudi v luči izdanega Priporočila, ko bo to stopilo v veljavo. Vodimo posebno evidenco o pritožbah končnih uporabnikov glede storitev dostopa do interneta. Na podlagi tako zbranih dejstev bo Agencija ocenila, v kolikšni meri ponudniki storitev dostopa do interneta izdano Priporočilo upoštevajo, ter se na podlagi tega odločila glede morebitne izdaje zavezujočega podzakonskega akta, ki bi torej predpisal morebiti tudi strožje zahteve glede izvajanja zakonodaje s področja nevtralnosti interneta.

4. MERILNO ORODJE

Agencija vzpostavlja lasten merilni sistem za preverjanje izpolnjevanja zahtev Uredbe. Merilni sistem bo deloval v skladu s smernicami in priporočili BEREC CN (17) 112 Net Neutrality Regulatory Assessment Toolkit in BEREC CN (17) 31 Report providing practical guidance regarding the technical implementation of a QoS monitoring system).

Agencija trenutno ima uporabniško usmerjeno merilno orodje, ki omogoča preverjanje kakovosti in

⁷ [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)



prepustnosti trenutne širokopasovne povezave. Vendar pa so meritve, ki so rezultat uporabe AKOS Test Net-a, zaradi številnih dejavnikov, ki lahko nanje vplivajo, zgolj informativne narave in ne predstavljajo zanesljivega dokaza o dejanski hitrosti širokopasovnega priključka, na katerem so bile opravljene. Agencija bo v skladu s svojim planom dela, orodje nadgrajevala in ga usklajevala s priporočili BEREC. Pričakuje se, da bo del BEREC priporočil objavljen do konca leta 2017 in temu bo sledila tudi nadgradnja merilnega orodja, medtem, ko bo dokončna implementacija vseh BEREC priporočil, izvedena ko bodo ta izdana in potrjena s strani upravnega odbora BEREC, predvidoma do konca leta 2018.

Dokler Agencija ne bo vzpostavila merilnega orodja, ki bo dovolj zanesljivo tudi če zgolj za informativne meritve je ponudnikom storitev dostopa do interneta priporočeno, da na vidnem mestu na svojih spletnih straneh sami ponudijo spletno povezavo do svojega ali kateregakoli drugega merilnega orodja, s katerim lahko njihovi končni uporabniki izmerijo lastnosti svoje podatkovne povezave.

5. PRITOŽBE KONČNIH UPORABNIKOV

Agencija vodi evidenco sporov zaradi neizpolnjevanja pogodbenih zavez glede storitve dostopa do interneta od 1. 1. 2017. Do konca junija 2017 smo prejeli 13 pritožb končnih uporabnikov, kar predstavlja 3,88 % vseh prejetih predlogov za rešitev spora. Iz njihove vsebine izhaja, da operaterji končnim uporabnikom - pritožnikom (z izjemo enega primera, ko je končni uporabnik prejemal okrog 70% pogodbene hitrosti storitve dostopa do interneta) niso zagotavljali niti 50% (v nekaterih primerih še bistveno manj) v pogodbi navedene hitrosti prenosa internetnih podatkov. V reklamacijskih postopkih so se operaterji odzivali različno, nekateri, v manjšini, so strankam ob ugotovitvi, da ne morejo zagotoviti pogodbeno dogovorjene kvalitete storitve, ponudili možnost prehoda na nižji paket oziroma brezplačen odstop od pogodbe, nekateri so pristali tudi v odpis mesečne naročnine za zadnji mesec, preostali pa so ostali pasivni. V splošnem je iz narave pritožb mogoče razbrati (kar so poudarili tudi nekateri pritožniki), da bistvo tovrstnih težav predstavlja dejstvo, da operaterji pred priklopom stranke na omrežje ne opravijo meritve hitrosti prenosa podatkov na konkretnem priključku, temveč stranka šele kasneje (če sploh), ob uporabi storitve ugotovi, da ta ni enaka dogovorjeni oziroma določeni v pogodbi.

6. NEUPOŠTVANJE DOLOČIL UREDBE – PREKRŠKOVNA DOLOČILA

4. člen Uredbe SLO vsebuje naslednja prekrškovna določila:

Z globo od 500 do 15.000 evrov se kaznuje pravna oseba, z globo od 20.000 do 50.000 evrov pa pravna oseba, ki se po zakonu, ki ureja gospodarske družbe, šteje za srednjo ali veliko gospodarsko družbo, če:

- ravna v nasprotju z določbami 3. člena Uredbe 2015/2120/EU,
- ravna v nasprotju z določbami prvega ali drugega odstavka 4. člena Uredbe 2015/2120/EU ali
- ravna v nasprotju z zahtevo agencije iz prvega odstavka 5. člena ali z določbami drugega odstavka 5. člena Uredbe 2015/2120/EU.

Z globo od 500 do 15.000 evrov se kaznuje samostojni podjetnik posameznik ali posameznik, ki samostojno opravlja dejavnost, če stori prekršek iz prejšnjega odstavka.

Z globo od 200 do 2.000 evrov se kaznuje odgovorna oseba pravne osebe ali odgovorna oseba samostojnega podjetnika posameznika, ki stori prekršek iz prvega odstavka tega člena.

7. ZAKLJUČEK IN POGLED NAPREJ

Z izdajo Priporočila bodo nastale precej bolj jasne usmeritve ponudnikom pri urejanju pogodbenih odnosov s svojimi končnimi uporabniki za storitve dostopa do interneta. Agencija bo izvajala sistematične nadzorne postopke, v katerih bo najprej ponovno preverila pogodbeno določila in splošne pogoje poslovanja pri ponudnikih storitev dostopa do interneta. Intenzivno bo delala na vzpostavitvi lastnega merilnega sistema, s katerim bo preverjala zaveze iz Uredbe glede zagotavljanja storitev dostopa do interneta pri vseh ponudnikih. Končnim uporabnikom bo ponudila merilno orodje, ki bo služilo kot indikator za ugotavljanje razhajanj med pogodbeno dogovorjenimi in dejanskimi hitrostmi na uporabniškem priključku. Za potrebe nadzornih postopkov pa bo Agencija imela svoje merilno orodje, kjer bo lahko ugotavljala hitrosti na uporabniških priključkih na način, da izloči dejavnike pri uporabniku, ki lahko vplivajo na rezultat meritev. Ena najbolj pomembnih nalog, ki čaka Agencijo v prihodnje, bo ravno preverjanje izpolnjevanja pogodbenih obveznosti ponudnikov, saj je potrebno preprečiti, da bi nekateri ponudniki storitev dostopa do interneta s prikazovanjem zavajajočih informacij pridobivali nove stranke. Eden od bistvenih ciljev Uredbe je namreč zagotoviti transparentnost pri ponujanju storitev dostopa do interneta.