



APEK

**Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije**

Stegne 7, p. p. 418

1001 Ljubljana

telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01

e-naslov: info.box@apek.si, http://www.apek.si

davčna št.: 10482369

Na podlagi 117. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 13/2007-UPB1 in 102/2007-ZDRad) direktor Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije izdaja naslednje

Priporočilo o dejanskih prenosnih hitrostih širokopasovnega dostopa do interneta

I

Namen priporočila

1. Zaradi razširjenosti širokopasovnega dostopa do interneta je pomembno, da ponudniki internetnih storitev uporabnikom zagotavljajo pravilne in lahko razumljive informacije.
2. Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije ugotavlja, da se pogosto zgodi, da uporabnik po naročilu širokopasovnega dostopa do interneta pogodbene prenosne hitrosti dejansko ne dosega. To je lahko posledica različnih tehničnih razlogov, kot so npr. velikost omrežja ponudnika internetnih storitev, oddaljenost od telefonske centrale, značilnosti dostopovne linije, število uporabnikov, ki si storitev delijo oziroma istočasno uporabljajo omrežje ponudnika in podobno.
3. Mnogo uporabnikov razlogov za tovrstno neskladje med pogodbeno in dejansko prenosno hitrostjo širokopasovnega dostopa do interneta ne pozna. Uporabniki ugotovijo le, da storitev, ki jim jo zagotavlja ponudnik ni takšna, kot so pričakovali in kot je bilo dogovorjeno ob sklenitvi naročniškega razmerja.
4. Cilj Agencije je doseči, da bi ponudniki internetnih storitev končnim uporabnikom posredovali bolj celovite in jasne informacije glede storitev, ki jim jih zagotavljajo, tako da bi lahko uporabniki že pred podpisom naročniške pogodbe sprejemali informirane odločitve o vrsti in kakovosti storitve. Agencija je zato pripravila predmetno Priporočilo o dejanskih prenosnih hitrostih širokopasovnega dostopa do interneta, ki ponudnike dostopa do interneta spodbuja k zagotavljanju pravilnih in jasnih informacij o prenosnih hitrostih širokopasovnih povezav. Prav tako je namen priporočila, da ponudniki storitev uporabnikom na jasn in razumljiv način razložijo delovanje omrežja in posledično razloge za nižjo dejansko hitrost, kot je bila oglaševana. Ponudniki naj storitev časovno opredelijo, kdaj je omrežje najbolj obremenjeno in posledično počasnejše.
5. Pri doseganju svojih ciljev se Agencija zaenkrat trudi posluževati najmanj vsiljivih mehanizmov regulacije.
6. V primeru, da to priporočilo ne bi doseglo zelenih učinkov, bo Agencija proučila možnost uveljavitve ustreznih obveznih regulatornih ukrepov.

II

Uporabljeni izrazi

7. Ponudnik internetnih storitev je operater, ki končnim uporabnikom zagotavlja oziroma ponuja širokopasovni dostop do interneta.
8. Končni uporabnik oziroma končna uporabnica (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javne komunikacijske storitve, sama pa ne potrebuje te storitve za zagotavljanje lastnih javnih komunikacijskih storitev.
9. Agencija je Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.
10. Oglaševana prenosna hitrost je prenosna hitrost, ki jo za opisovanje uporabnikom nujenih paketov uporabljajo ponudniki internetnih storitev. Ta hitrost je pogosto opisana z besedno zvezo

»hitrost do [neke vrednosti]«, vendar pa je tak opis pogosto zgolj v informacijo kakšno hitrost lahko ponudnik nudi in za kakšno ceno.

11. Prenosna hitrost dostopovne linije je maksimalna prenosna hitrost podatkovne povezave med širokopasovnim modemom uporabnika in lokacijo krajevne centrale oziroma glavne postaje (t.i. »headend«). Je maksimalna hitrost dostopa do interneta, ki jo lahko uporabnik doseže.

12. Dejanska prenosna hitrost je dejanska hitrost, ki jo v nekem trenutku povezanosti z internetom doseže uporabnik. Ta vrednost je pogosto odvisna od različnih faktorjev kot so npr. kakovost omrežja ponudnika internetnih storitev, njegova politika upravljanja prometa, število naročnikov, ki si istočasno delijo omrežje in število ljudi, ki do neke spletne strani dostopajo.

III

Uporaba priporočila

13. Priporočilo se nanaša na vse ponudnike internetnih storitev, ki širokopasovni dostop do interneta ponujajo na fiksni lokaciji. Agencija bo spremljala spoštovanje priporočila in o tem objavljala podatke na spletni strani agencije (www.apek.si) in portalu transparentnosti (www.komuniciraj.eu). Priporočilo se nanaša na poslovne in rezidenčne širokopasovne produkte.

14. Predmetno priporočilo se osredotoča na fiksni širokopasovni dostop, vendar pa ga je mogoče smiselno uporabljati tudi za mobilni širokopasovni dostop.

IV

Usposabljanje

15. Ponudniki internetnih storitev naj zagotovijo, da so vsi njihovi predstavniki (vključno z vsemi zaposlenimi, zastopniki in podizvajalci), ki so vključeni v prodajo oziroma promocijo njihovih produktov in storitev, za ta dela ustrezno usposobljeni in seznanjeni s tem priporočilom.

V

Zagotavljanje informacij na točki prodaje

16. Cilj tega priporočila je, da bi uporabniki lahko sprejemali informirane odločitve glede vrste in kakovosti storitve, ki jo bodo po podpisu pogodbe s ponudnikom internetnih storitev pridobili.

17. Da bi ta cilj dosegli v praksi, naj ponudniki internetnih storitev zagotovijo, da se vsi njihovi predstavniki (vključno z vsemi zaposlenimi, zastopniki in podizvajalci) držijo spodaj naštetih pravil, ter tako vsem uporabnikom nudijo točne in jasne informacije o širokopasovnih prenosnih hitrostih in to preden ti sklenejo kakršnokoli pogodbo. Predstavniki ponudnikov internetnih storitev naj prav tako zagotovijo, da se bodo uporabniki zavedali dejstva, da so na spletnih straneh ponudnikov internetnih storitev na voljo dodatne informacije o širokopasovnih povezavah.

18. Ponudniki internetnih storitev, ki ponujajo xDSL dostop preko bakrenega dostopovnega omrežja, širokopasovni dostop preko kabelskega omrežja, fiksni brezžični širokopasovni dostop, širokopasovni dostop prek zakupljenih vodov, širokopasovni dostop preko optičnih vlaken (FTTH) in podobno, naj:

- a. vsem uporabnikom, ki naročajo njihove storitve, zagotovijo informacije o ocenjeni prenosni hitrosti dostopovne linije, bodisi po telefonu, bodisi na sedežu podjetja, v poslovni enoti, v maloprodajni enoti ali na spletni strani ponudnika internetnih storitev;
- b. na svoji spletni strani na vidnem mestu zagotovijo pripomoček ali navodila, ki bodo uporabnikom omogočila, da na enostaven način izmerijo, kolikšna je trenutna prenosna hitrost njihove dostopovne linije;
- c. zagotovijo, da so med prodajo podane informacije o prenosnih hitrostih zaokrožene na najbližji Mbit/s (oziroma na 0,5 Mbit/s za ocene hitrosti, ki so pod 4 Mbit/s). Ponudniki internetnih storitev naj se izogibajo formulacij kot je npr. »od 0 do 8 Mbit/s«. Poudarijo naj, da je podana prenosna hitrost linije zgolj ocena, ter razložijo, kateri faktorji bodo vplivali na dejansko prenosno hitrost dostopovne linije po aktivaciji storitve;



- d. zagotovijo, da lahko uporabniki svoje naročilo za storitve preko spletnih strani, telefona ali v maloprodajni enoti, na sedežu podjetja ali v poslovni enoti oddajo šele takrat, ko jim je pojasnjena njihova ocenjena minimalna in maksimalna dostopovna prenosna hitrost. Ta pogoj ne velja za uporabnike, ki se oceni prenosne hitrosti izrecno odrečejo;
- e. trajno zabeležijo ob prodaji ocenjeno prenosno hitrost dostopovne linije posameznega uporabnika. Ta podatek je lahko zabeležen na več načinov:
 - z obvestilom uporabniku prek elektronske pošte;
 - tako, da je vrednost prvotne ocene vnesena v uporabniški račun, do katerega lahko uporabnik dostopa preko portala, pri čemer je uporabnik seznanjen z načinom dostopa do tega podatka; ali
 - z aktivnim vzpodbujanjem uporabnika, naj ta trajno zabeleži podano oceno, tako da relevantno spletno stran natisne oziroma si vrednost kako drugače zabeleži.

19. Vsi ponudniki internetnih storitev naj torej:

- a. uporabnikom na jasn in razumljiv način razložijo, da je mogoče, da bo uporabnikova dejanska prenosna hitrost nižja od ocenjene prenosne hitrosti dostopovne linije in nižja od oglaševane prenosne hitrosti. Ponudniki internetnih storitev naj uporabnikom razložijo, od katerih faktorjev bo odvisna uporabnikova dejanska prenosna hitrost. Ponudniki internetnih storitev naj uporabnike opozorijo, kdaj v dnevu bo omrežje predvidoma najbolj obremenjeno;
- b. ne izkoriščajo zaupanja ranljivih uporabnikov oziroma potrošnikov, ki so o njihovih storitvah ali produktih slabše informirani kot so npr. starejši občani, vzdrževani člani ali ljudje, katerih materni jezik ni slovenščina.

VI

Pravilnost informacij o prenosnih hitrostih dostopovnih linij

20. Informacije, ki jih ponudniki internetnih storitev sporočijo uporabniku, naj bodo kar se da jasne, pravilne, pregledne in celovite.

21. Da bi to dosegli v praksi, naj ponudniki internetnih storitev vpeljejo spodaj naštetá pravila:

- a. Ponudniki internetnih storitev naj zagotovijo, da so uporabniku posredovane informacije o ocenjeni prenosni hitrosti dostopovne linije pravilne in ažurne.
- b. Agencija se zaveda, da so nekatere izmed ocen prenosne hitrosti, ki jih uporabnikom zagotavljajo ponudniki internetnih storitev, odvisne od tretjih strank, to je od veleprodajnih ponudnikov. V ta namen morajo veleprodajni ponudniki poskrbeti za tako stopnjo preglednosti medoperaterske ponudbe, ki bo omogočala ponudnikom internetnih storitev izpolnjevanje tega priporočila nasproti končnim uporabnikom.
- c. Da bi Agencija zagotovila posredovanje pravilnih informacij uporabnikom, morajo ponudniki internetnih storitev med seboj in z Agencijo sodelovati pri preverjanju splošne kakovosti teh informacij. Agencija bo po potrebi vse ponudnike internetnih storitev povabila k razvoju ustrezne metodologije, ki bo ocenila, v kolikšni meri se ocene prenosnih hitrosti podane uporabnikom ujemajo z dejansko doseženo prenosno hitrostjo dostopovne linije.

VII

Reševanje s prenosno hitrostjo povezanih težav uporabnikov

22. Ponudniki internetnih storitev naj bodo pripravljeni na reševanje težav uporabnikov, ko se ti pritožijo nad dejstvom, da jim ni zagotovljena takšna prenosna hitrost storitve širokopasovnega dostopa do interneta, kot so jo pri naročilu in po podpisu naročniške pogodbe pričakovali.

23. Da bi to dosegli v praksi, naj ponudniki internetnih storitev zagotovijo naslednje:

a. Ponudniki internetnih storitev naj:

- vpeljejo ustrezen sistem, ki jim bo pomagal ugotoviti, ali je težava povezana s prenosno hitrostjo dostopovne linije, ki je nižja, kot je bilo pričakovano;
- težavo zabeležijo in obravnavajo kot tehnično napako;
- če diagnostika kaže na to, da je težava po vsej verjetnosti posledica faktorjev, ki so v domeni uporabnika, kot so npr. težave z notranjim ožičenjem, naj ponudnik internetnih storitev uporabnika o tem obvesti in mu svetuje, kako lahko svojo težavo omili oziroma odpravi;
- če je po implementaciji načel iz zgornjih treh alinej uporabnikova prenosna hitrost še vedno znatno nižja kot ob prodaji podana ocena, naj ponudnik internetnih storitev uporabniku ponudi alternativen paket širokopasovnega dostopa do interneta. Ta obveznost velja zgolj v primeru, ko ponudniki internetnih storitev svojim naročnikom nudijo paket z nižjo prenosno hitrostjo, kot so jo ti prvotno naročili. V teh okoliščinah uporabnikom pri prehodu na drug širokopasovni paket ne sme biti zaračunana nikakršna pogodbena kazen, prav tako pa jim tudi ne smejo biti naloženi nobeni dodatni stroški ali pogodbene vezave, niti se mu stroška prehoda praviloma ne sme kako drugače zaračunati.

- b. Vsi ponudniki internetnih storitev naj vzpostavijo ustrezen sistem, ki bo odkril, ali je vzrok težave v domeni ponudnika internetnih storitev, pri čemer naj, če težava ni v domeni ponudnika, uporabniku jasno pojasnijo možne razloge za nižjo prenosno hitrost (kot so, npr. težave z hišnim ožičenjem) in mu obrazložijo načine, na katere se lahko ta težava odpravi.
- c. Kadar je težava v domeni ponudnika internetnih storitev, naj ponudniki težavo v najkrajšem možnem času odpravijo na način, ki bo uporabnika zadovoljil.
- d. Ponudniki internetnih storitev naj zagotovijo, da bodo zgoraj opisani postopki jasno označeni in vidno obrazloženi na ponudnikovi spletni strani ali v drugem predstavitvenem materialu, oziroma v začetnem paketu, ki ga uporabnik prejme ob sklenitvi naročniške pogodbe.

VIII

Upravljanje prometa

24. V primeru, da se ponudnik internetnih storitev poslužuje politike upravljanja prometa, naj na svoji spletni strani na pregleden, enostavno dostopen in jasen način objavi informacije o morebitnih omejitvah. Te naj vključujejo tipe aplikacij, storitev in protokolov, na katere te omejitve vplivajo, in specifične informacije o obdobjih najvišjega prometa (t.i. »*peak traffic*« obdobjih).

IX

Spremljanje izvajanja priporočila

25. Ponudniki internetnih storitev naj v največji meri sodelujejo z Agencijo pri njenem spremljanju izvajanja tega priporočila. Ta obveznost vključuje zagotavljanje primernih pisnih informacij o upoštevanju tega priporočila redno na lastno iniciativo in vedno kadar Agencija taka pojasnila zahteva.

26. Agencija lahko nadzira izvajanje tega priporočila z zahtevami po posredovanju informacij skladno s 126. členom ZEKom.

X**Obveščanje uporabnikov o tem, da ponudnik internetnih storitev ravna v skladu s priporočilom**

27. Ponudniki internetnih storitev naj se v postopku prodaje svojih produktov in storitev sklicujejo na to priporočilo in naj uporabnikom na svojih spletnih straneh z ustrežno povezavo zagotovijo dostop do polnega besedila priporočila.

XI**Časovna implementacija**

28. Ponudniki internetnih storitev naj storijo vse, kar je v njihovi moči, da v priporočilu navedene ukrepe začnejo izvajati v roku enega meseca od izdaje priporočila.