

## **Samoregulacijski kodeks**

o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje  
javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih  
komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji

Ljubljana, marec 2014

## KAZALO

SPLOŠNA DOLOČILA	3
Uvodna izjava	3
Tehnološka dejstva - uvodna pojasnila	3
Obseg odgovornosti na podlagi Kodeksa	4
POJMI	6
NEDELOVANJE STORITEV	7
SLABŠE DELOVANJE STORITEV	7
NADOMESTILA V PRIMERU NEDELOVANJA IN SLABŠEGA DELOVANJA STORITEV	8
HITROST DOSTOPA DO INTERNETA V OMREŽJIH NA FIKSNI LOKACIJI	9
PRIJAVA NAPAKE	9
NAČIN IZPLAČILA NADOMESTILA	10
OBVEŠČANJE	10
UVELJAVITEV DOLOČIL KODEKSA	10
POBUDE IN PREDLOGI V ZVEZI Z IZVRŠEVANJEM KODEKSA	11
KONČNA DOLOČILA	11

# SPLOŠNA DOLOČILA

## Uvodna izjava

1. Podpisniki Kodeksa ugotavljajo, da postaja uporaba javnih komunikacijskih storitev v današnjem digitalnem svetu nepogrešljiva in primerljiva z ostalimi nujnimi infrastrukturnimi storitvami.
2. Podpisniki Kodeksa se zavedajo, da je vedno več opravil končnih uporabnikov odvisnih od delovanja komunikacijskih storitev ter da uporabniki pričakujejo zanesljive elektronske komunikacijske storitve ustrezne kakovosti.
3. Nudenje kakovostnih storitev svojim končnim uporabnikom je cilj podpisnikov tega Kodeksa in posledica svobodne konkurence na trgu elektronskih komunikacijskih storitev. Vsak operater si neodvisno od tega Kodeksa prizadeva dosega nivo kakovosti v skladu s svojo poslovno politiko.
4. Razpoložljivost javnih komunikacijskih omrežij in storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna. V tem Kodeksu so v skladu s pravili stroke in na podlagi lastnih izkušenj podpisnikov določeni minimalni časovni okvirji v katerih podpisniki jamčijo za delovanje storitev.
5. Zavedati se je potrebno, da v primeru, ko operater podpisnik Kodeksa gostuje na drugem domačem ali tujem omrežju kakovost njegovih storitev ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo zagotavlja operater takega omrežja. V primeru gostovanja v tujem mobilnem omrežju operater ne razpolaga s prometnimi podatki, na podlagi katerih bi lahko preveril kakovost delovanja storitve svojega naročnika, ki gostuje v tujini.
6. Podpisniki Kodeksa izjavljajo, da so družbeno odgovorne osebe, ki jim je z ustavo zagotovljena svobodna gospodarska pobuda, kot skupnost pravic gospodarskih subjektov in ki kot taki prepoznavajo potrebo po določitvi minimalnih standardov zagotavljanja kakovosti javnih komunikacijskih storitev in načinu določanja nadomestil, ki jih operaterji povrnejo svojim končnim uporabnikom ob nedelovanju ali slabšem delovanju javnih komunikacijskih storitev.
7. Podpisniki Kodeksa si prizadevajo za kontinuirano izboljševanje kakovosti svojih storitev v okviru tehničnih in finančnih zmožnosti. V primeru nedoseganja pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti bodo svojim naročnikom zagotovili s pogodbo dogovorjeno denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve, vendar najmanj v višini opredeljeni s tem Kodeksom.
8. Podpisniki Kodeksa se zavezujejo, da bodo o vseh težavah v delovanju omrežja, ki vplivajo na kakovost zagotavljanja javnih komunikacijskih storitev ažurno in skladno s predpisi obveščali svoje končne uporabnike.
9. Podpisniki Kodeksa se zavezujejo, da bodo svoje končne uporabnike sproti in pravočasno seznanjali z novostmi za pravilno in varno uporabo javnih komunikacijskih storitev.
10. Naročniki zaradi povračil prejetih na podlagi tega Kodeksa niso omejeni, da poleg tega nadomestila v primeru, kjer po splošnih pravilih obligacijskega prava odgovornosti ni mogoče omejiti in skladno s pogodbeno določenimi pogoji, zahtevajo odškodnino.
11. Samozaveze, zapisane v tem Kodeksu, predstavljajo minimalno raven zagotavljanja kakovosti javnih komunikacijskih storitev in usmeritve podpisnikom Kodeksa glede ravnanja v primeru nedoseganja le-te. Podpisniki Kodeksa neodvisno sprejemajo tudi druge ukrepe za doseg višjih standardov kakovosti javnih komunikacijskih storitev v skladu s svojo poslovno politiko.

## Tehnološka dejstva - uvodna pojasnila

12. Javna komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev končnih uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov.

13. Vršna hitrost mobilnih omrežij, ki jo dosega posamezna bazna postaja je sestavljena iz kapacitete razpoložljive končnim uporabnikom ter kapacitete potrebne za usmerjanje prometa (signalizacijo), ki se v času spreminja.
14. Pokritost ozemlja z mobilnim signalom se spreminja zaradi različnih zunanjih dejavnikov, zato je posebej na območjih, kjer je jakost signala zelo nizka možno občasno nedelovanje ali slabše delovanje storitve, na katerega operaterji ne morejo vplivati.
15. Kapaciteta posameznega priključka pri končnem uporabniku se ne glede na tehnologijo dostopa deli med signalizacijo ter posamezne storitve in naprave priključene na ta priključek.
16. Najvišja hitrost dostopa do interneta dostopne točke je omejena z medijem in s tehnologijo, ki skupaj omogočata najvišjo prenosno kapaciteto.
17. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov pri uporabnikih so lahko nižje od teoretične, odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprave in drugih dejavnikov na prenosni poti. V mobilnih omrežjih se uporablja princip pravične uporabe »fair usage«, ki določa pravično raven uporabe.
18. V omrežjih kjer si celotno kapaciteto deli več uporabnikov je najvišja možna hitrost odvisna od števila končnih uporabnikov, ki kapaciteto uporabljajo sočasno. Posledično se zaradi dinamike spreminjanja števila uporabnikov spreminjajo tudi parametri razpoložljive kapacitete.
19. Kakovost storitev je mogoče zagotoviti le v primeru, da končni uporabniki v omrežju uporabljajo ustrezno telekomunikacijsko terminalsko opremo (certificirano oz. licenčno programsko, strojno in terminalsko opremo, ki jo predhodno kot skladno z njegovim omrežjem potrди operater). Potrjevanje skladnosti je pomembno zaradi interoperabilnosti delovanja sistema operaterja in opreme, pri čemer pa se potrjevanje skladnosti ne nanaša na opremo oz. njene sestavne dele, ki neposredno ne komunicirajo z vmesniki javnega komunikacijskega omrežja (računalniki, operacijski sistemi računalnikov, ipd.).
20. Nedelovanje ali neustrezno delovanje opreme lahko povzroči motnje oziroma slabše delovanje ali nedelovanje storitve. Do motenj, slabšega delovanja ali nedelovanja storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacije opreme ali omrežja.
21. Kakovost storitev se zagotavlja v obsegu, kot jo omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna inštalacija naročnika, uporabljena oprema in druge okoliščine, ki vplivajo na storitve.
22. Druga tehnološka dejstva glede na predmet tega Kodeksa upoštevajo definicije in pomen utemeljen na dejstvih in po pravilih stroke.

### **Obseg odgovornosti na podlagi Kodeksa**

23. Podpisniki Kodeksa odgovarjajo za kakovost delovanja storitev, ki jih zagotavlja njihovo lastno omrežje.
24. Podpisniki Kodeksa odgovarjajo za kakovost delovanja javnih komunikacijskih storitev v primeru, da imajo nadzor in dostop do komunikacijskega medija in elementov omrežja, ki jih najemajo.
25. Podpisniki Kodeksa, ki storitve končnim uporabnikom zagotavljajo preko najetih omrežij, lahko zagotavljajo odpravo napak v rokih, ki jih pogojujejo vzorčne ponudbe in pogodbe o komercialnem sodelovanju. Ne glede na navedeno, bodo podpisniki Kodeksa svojim naročnikom povrnili nadomestilo za nedelovanje ali slabše delovanje storitev v skladu z lestvicami določenimi v nadaljevanju.
26. Podpisniki Kodeksa niso odgovorni za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev, če nedelovanje ali slabše delovanje izvira iz kakšnega vzroka, ki je bil izven odgovornosti operaterja in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti.
27. Podpisniki Kodeksa tudi niso odgovorni za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev v primeru izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev nastalo izključno zaradi dejanja končnega uporabnika ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti.

28. Zaradi zagotavljanja ustrezne kakovosti storitev ter uvajanja tehnoloških novosti je potrebno redno vzdrževanje omrežja. Obvestila o vzdrževalnih delih bodo podpisniki Kodeksa objavljali v skladu z veljavno zakonodajo in na način opredeljen v splošnih pogojih. Izpadi zaradi vzdrževalnih del ne štejejo kot nedelovanje ali slabše delovanje storitve in se ne štejejo v čas nerazpoložljivosti javnih komunikacijskih storitev, če so vzdrževalna dela opravljena v primernem in napovedanem času.
29. V primeru, če operater v času sklepanja naročniške pogodbe razpolaga z informacijo, da določena javna komunikacijska storitev na določenem geografskem področju ne deluje v skladu s standardno kakovostjo, ki jo operater nudi v svojem omrežju bo uporabnika s tem seznanil. Seznanil ga bo tudi z možnostjo brezplačnega testiranja delovanja storitve za določen čas (brez mesečne naročnine, le plačilo opravljenega prometa) in z možnostjo odstopa od pogodbe, kar se opredeli v naročniški pogodbi. V tem primeru naročnik za čas testiranja ni upravičen do nadomestila za nedelovanje ali slabše delovanje storitev.
30. Operaterji, lastniki javnih komunikacijskih omrežij v svojih pogodbah o dostopu do omrežja ponudnikov javnih komunikacijskih storitev dogovorijo zagotavljanje kakovosti storitev ter način dogovorjenih povračil v primeru nedoseganja le-te.
31. Operaterji podpisniki Kodeksa imajo podlago v veljavni zakonodaji (ZVOP, ZEKom-1), da za potrebe tega Kodeksa zbirajo, obdelujejo in hranijo podatke za namen in v obsegu, kot je to potrebno za izvajanje tega Kodeksa.
32. Podpisnik Kodeksa v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja posamezne javne komunikacijske storitve, na podlagi pisne zahteve, naročniku povrne nadomestilo za nedelovanje ali slabše delovanje te storitve, skladno z določili tega Kodeksa in pogoji zagotavljanja storitev posameznega operaterja. Najvišje nadomestilo ne more presežati sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila ali odškodnine za predmetni primer, razen v primerih iz 10. točke tega Kodeksa. Naročnik do nadomestila ni upravičen, če operater, iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki po 31. točki tega Kodeksa (npr. sistemi operaterja ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na veljavne predpise).
33. Podpisniki tega Kodeksa lahko zavrnejo izplačilo nadomestila v kolikor se ugotovi, da je prijavljeno nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev posledica dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali storitev s strani naročnika, razen če ZEKom-1 ne določa drugače.
34. V primeru ponavljajočega, nedokazanega in neutemeljenega prijavljanja napak ima podpisnik Kodeksa v skrajnem primeru po predhodnem pisnem opozorilu naročniku pravico odpovedati pogodbo o nudenju javnih komunikacijskih storitev.
35. Podpisniki Kodeksa v naročniški pogodbi opredelijo odgovornost za škodo in/ali izgubljen dobiček v primerih nedelovanja ali slabšega delovanja.
36. Podpisniki Kodeksa ne morejo odgovarjati za varnost podatkov, ki se izmenjujejo na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev. Podpisniki Kodeksa se zavezujejo, da bodo svoje končne uporabnike obveščali o pomembnih tveganjih in o rešitvah za zmanjšanje teh tveganj v skladu z določili ZEKom-1.

## POJMI

37. **Enostavna napaka** je napaka na posamezni storitvi, ki jo lahko operater korigira z daljinskim posegom. Daljinski poseg je npr. nasvet uporabniku, odprava napake z daljinskim posegom v terminalno opremo uporabnika ali v operaterjevo lastno opremo ali sisteme (npr. nastavitev terminalne opreme, sprememba konfiguracije omrežne opreme ali sistemov operaterja, ...)
38. **Javna komunikacijska omrežja na fiksni lokaciji** so omrežja, ki se v celoti ali pretežno uporabljajo za zagotavljanje elektronskih komunikacijskih storitev dostopnih javnosti in omogočajo prenos informacij med omrežnimi priključnimi točkami. Povezava od končnih uporabnikov do operaterja je izvedena preko sukanega bakrenega para, xDSL dostopa, kabelskega koaksialnega omrežja, optičnega omrežja (FTTx) in preko fiksnega brezžičnega omrežja.
39. **Javna mobilna omrežja** so omrežja, ki delujejo z uporabo tehnologij in standardov (GSM, UMTS, LTE,..) in se uporabljajo za zagotavljanje javno dostopnih mobilnih storitev prenosa govornih komunikacij, tekstovnih sporočil (SMS) in prenos podatkovnega prometa med omrežnimi priključnimi točkami.
40. **Kodeks** predstavlja samoregulativni dokument, ki so ga sestavili in uskladili podpisniki z namenom določitve minimalnega standarda kakovosti javnih komunikacijskih storitev na ozemlju Republike Slovenije in poenotenja pravil določanja nadomestil, ki jih operaterji povrnejo svojim končnim uporabnikom ob nedelovanju ali slabšem delovanju javnih komunikacijskih storitev za katero je odgovoren operater ponudnik storitev, ko so za to izpolnjeni vsi pogoji.
41. **Nadomestilo** je pravično denarno povračilo za čas, ko naročnik zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja javne komunikacijske storitve ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine. Do nadomestila je upravičen le naročnik javne komunikacijske storitve.
42. **Napaka** pomeni nedelovanje oziroma slabše delovanje javne komunikacijske storitve, ki onemogoča funkcionalnost javne komunikacijske storitve oziroma njen sprejem, upoštevajoč tehnološka dejstva.
43. **Operater ponudnik storitev** je fizična ali pravna oseba, vpisana v uradno evidenco operaterjev pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, ki svojim uporabnikom ponuja elektronske komunikacijske storitve preko svojega elektronskega komunikacijskega omrežja ali elektronskega komunikacijskega omrežja drugega operaterja.
44. **Podpisniki Kodeksa** so operaterji ponudniki storitev, ki pristopijo k temu Kodeksu s svojim podpisom.
45. **Pogodbeno dogovorjena kakovost storitev** je kakovost storitev delovanja javne komunikacijske storitve, ki jo dogovorita operater in končni uporabnik (naročnik) z naročniško pogodbo.
46. **Naročnik** je uporabnik javnih komunikacijskih storitev, ki z operaterjem ponudnikom storitev sklene pogodbo o zagotavljanju teh storitev.
47. **Nerazpoložljivost storitve** je čas, ko javna komunikacijska storitev ne deluje.
48. **Fiksna telefonija** je PSTN, ISDN in IP telefonija.
49. **Primopredajna točka** je odzemni element operaterjevega distribucijskega omrežja, kjer je priklopljena hišna inštalacija naročnika (omarica na fasadi enostanovanjskega objekta, omarica v hodniku večstanovanjskega objekta, odzemnik na podstrehi naročnika v primeru zračnega razvoda).
50. **Razpoložljivost omrežja** je zmogljivost omrežja za nudenje storitev, določena kot razumen čas skupne razpoložljivosti omrežja na letni ravni preračunan na skupni čas razpoložljivosti v posameznem mesecu (ena dvanajstina letne razpoložljivosti). Planirani posegi in redna vzdrževalna dela, ki jih operaterji najavijo v skladu z zakonskimi določili se ne štejejo v čas nerazpoložljivosti storitev.
51. **Storitve mobilne telefonije** poleg javnih telefonskih storitev vključujejo tudi prenos tekstovnih sporočil in večpredstavnostnih sporočil ter dostopa do interneta.
52. **Storitve dostopa do interneta** vključujejo prenos podatkov v fiksnih omrežjih.

53. **Telekomunikacijska terminalna oprema** je proizvod ali njegov ustrezeni sestavni del, ki je namenjen za neposredno ali posredno priključitev na vmesnike javnih komunikacijskih omrežij, ki se v celoti ali delno uporabljajo za zagotavljanje javnih komunikacijskih storitev.
54. **Televizijska storitev** vključuje IP televizijo, kabelsko televizijo, satelitsko televizijo in MMDS, ne vključuje pa storitev prizemne televizije.
55. **Zahtevne napake** so vse tiste napake za katere je potreben poseg na infrastrukturnem delu omrežja (fizičnem sloju OSI modela, omrežni opremi operaterja, zamenjava sistemov,..) ali odprava napake zahteva poseg na terenu oziroma na lokaciji naročnika.
56. **Ostali izrazi** imajo enak pomen kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, v nadaljnjem besedilu: ZEKom-1), če iz besedila Kodeksa ne izhaja kaj drugega, oziroma so definirani v tem Kodeksu.

## NEDELOVANJE STORITEV

57. Nedelovanje javne komunikacijske storitve pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije (fiksna in mobilna telefonija) oziroma javne komunikacijske storitve (v primeru interneta in televizije) upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev za katero operaterji skladno s tem Kodeksom jamčijo (v Kodeksu: nedelovanje storitve).
58. Čas nedelovanja storitve se šteje od časa prijave nedelovanja storitve v skladu s pogodbenimi določbami vsakega posameznega operaterja do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani končnega uporabnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu operaterja, v kolikor je to tehnično mogoče upoštevaje določbe poglavja Nadomestila v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja storitev. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.
59. Za slabo delovanje ali nedelovanje TV signalov se šteje takrat, ko TV signal na primopredajni točki ni v normi, ki jo predpisuje standard SIST-EN 50083-7. Meritve signala opravi pooblaščen osebja kabelske operaterja, ki je izšolana in opremljena z merilnim instrumentom primernim za merjenja analognih in digitalnih RF signalov.
60. Naročnik, ki je napako prijavil je dolžan zagotoviti dostop do omrežnih elementov in aktivno sodelovati pri odpravi napake. V nasprotnem primeru se čas, ko operater zaradi razlogov na strani naročnika oz. uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake, ne šteje v čas nedelovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.

## SLABŠE DELOVANJE STORITEV

61. Slabše delovanje javne komunikacijske storitve pomeni trajajoče delovanje storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in gre za delovanje, ki je v nasprotju s pogodbenimi pogoji (v Kodeksu: slabše delovanje storitve).
62. Čas slabšega delovanja storitve se šteje od časa prijave slabšega delovanja storitve v skladu s pogodbenimi določbami vsakega posameznega operaterja do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani končnega uporabnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu operaterja, v kolikor je to tehnično mogoče, upoštevaje določbe poglavja Nadomestila v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja storitev. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.
63. V primeru mobilnih omrežij slabše delovanje storitve ne zajema slabšega delovanja mobilnih storitev, katerih vzrok je pokrivanje z mobilnim signalom.
64. Naročnik, ki je napako prijavil je dolžan zagotoviti dostop do omrežnih elementov in aktivno sodelovati pri odpravi napake. V nasprotnem primeru se čas, ko operater zaradi razlogov na strani naročnika oz. uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake ne šteje v čas slabšega delovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.

## NADOMESTILA V PRIMERU NEDELOVANJA IN SLABŠEGA DELOVANJA STORITEV

65. Podpisniki Kodeksa bodo pri določanju minimalnega nadomestila za nedelovanje in slabše delovanje javne komunikacijske storitve sledili spodaj navedenim nadomestilom.
66. V primeru, če končni uporabnik zakupuje več konvergenčnih javnih komunikacijskih storitev v paketu, operater povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev kot jo ima objavljeno v svojem ceniku. V kolikor operater v ceniku nima določene naročnine za posamezno storitev povrne sorazmerni del v naslednjem razmerju npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustrežni del, 33,3% naročnine. Na enak način se določa tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).

### a) Storitve fiksne telefonije, storitev dostopa do interneta na fiksni lokaciji in storitev televizije

Napaka	Čas trajanja napake v obračunskem obdobju*	Višina minimalnega nadomestila
Nedelovanje javnih komunikacijskih storitev, ki je posledica enostavne napake	Od 12 do 24 ur	10% mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	20% mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50% mesečne naročnine
	nad 72 ur	100% mesečne naročnine
Nedelovanje javnih komunikacijskih storitev, ki je posledica zahtevnejše napake	od 72 do 96 ur	20% mesečne naročnine
	od 96 do 120 ur	50% mesečne naročnine
	nad 120 ur	100% mesečne naročnine

\*od pravilne prijave napake, če je napaka prijavljena med 7. in 19. uro delovnega dne. Če je napaka prijavljena med 19. in 7. uro začne časovni interval teči ob 7. uri zjutraj prvi delovni dan.

### b) Storitve mobilne telefonije

Napaka	Čas trajanja napake v obračunskem obdobju *	Višina minimalnega nadomestila
Nedelovanje javne komunikacijske storitve	Od 14 do 24 ur	10% mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	25% mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50% mesečne naročnine
	nad 72 ur	100% mesečne naročnine

\* od pravilne prijave napake



## HITROST DOSTOPA DO INTERNETA V OMREŽJIH NA FIKSNI LOKACIJI

67. Operaterji javnih komunikacijskih omrežij na fiksni lokaciji v svojih splošnih pogojih pri določitvi hitrosti dostopa do interneta opredelijo minimalno in maksimalno hitrost, ki jo zagotavljajo v posameznem paketu. To hitrost bodo zagotavljali najmanj 80 % časa v obračunskem obdobju. Podpisniki Kodeksa določijo enotno metodologijo meritve za ugotavljanje prenosne hitrosti v skladu s pogodbenimi določili, ki je sestavni del splošnih pogojev posameznega operaterja.
68. V primeru, da končni uporabnik utemeljeno domneva, da njegova hitrost dostopa do interneta ne dosega pogodbeno dogovorjene hitrosti lahko zahteva od operaterja, da brezplačno opravi potrebne meritve. Uporabnik mora sodelovati pri izvedbi meritev ter pri tem upoštevati navodila operaterja ponudnika dostopa do interneta.
69. V primeru ugotovljenega odstopanja od pogodbeno dogovorjene hitrosti dostopa do interneta operater ponudi končnemu uporabniku paket z nižjo hitrostjo dostopa do interneta. V kolikor se naročnik s tem ne strinja lahko odstopi od pogodbe.
70. Za obračunsko obdobje po prijavi naročnika, ko uporabniku ni bila zagotovljena pogodbeno dogovorjena hitrost ugotovljena na podlagi meritev izvedenih s strani operaterja mu bo operater izdal dobropis za slabše delovanje storitev v višini razlike med ceno prvotnega in zamenjanega paketa. .
71. V primeru ponavljajočih zahtev (tri ali več v enem letu) za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki bodo potrdile ustreznost zagotavljane prenosne hitrosti, lahko operater naslednjo meritev končnemu uporabniku zaračuna, če meritve ne pokažejo odstopanj od pogodbeno dogovorjenih obveznosti.
72. Pri merjenju hitrosti dostopa do interneta, ki jo izvede operater na svoje stroške razen v primeru iz točke 68, morajo biti upoštevani naslednji pogoji:
  - a. meritve se izvajajo z orodji, ki so namenjena profesionalni uporabi,
  - b. pri določitvi hitrosti se upošteva razpoložljiva hitrost na priključni točki in ne na posamezni napravi priključeni na to priključno točko.
73. Podpisniki Kodeksa se zavezujejo, da bodo naročnikom ob sklenitvi pogodbe za dostop do interneta na razumljiv način razložili, da je mogoče, da bo dejanska prenosna hitrost nižja od ocenjene maksimalne prenosne hitrosti dostopovne linije. Ob tem jim bodo razložili tudi od katerih faktorjev bo odvisna njihova dejanska prenosna hitrost in da lahko prenosna hitrost niha odvisno od obremenitve omrežja operaterja ter od tretjih omrežij in strežnikov do katerih dostopajo. Ob tem jim bodo pojasnili tudi, kakšne možnosti za preverjanje hitrosti dostopa do interneta imajo na razpolago in ukrepe v primeru nedoseganja pogodbeno dogovorjene hitrosti dostopa do interneta.

## PRIJAVA NAPAKE

74. Način in oblika prijave napak v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja vsake izmed javnih komunikacijskih storitev, ki jih zagotavlja podpisnik Kodeksa, sta jasno in transparentno opredeljeni ( npr. v splošnih pogojih, na spletnih straneh, na prodajnih mestih). Za potrebe prijave napak podpisniki Kodeksa zagotovijo brezplačno številko za svoje naročnike, ki je dosegljiva 24 ur na dan vse dni v letu.
75. Podpisniki opredelijo opis načina in oblike prijave napak, ki obsega najmanj:
  - telefonsko številko ter elektronski naslov operaterja za prijavo napak,
  - podatke, ki jih mora končni uporabnik navesti v prijavi napake,
  - navedbo, da lahko končni uporabnik napako pri delovanju storitve prijavi 24 ur na dan in vse dni v letu.
76. Pravilna prijava napake je eden bistvenih pogojev za priznanje pravice do nadomestila.
77. Končni uporabnik je dolžan aktivno sodelovati pri odpravi napake v skladu z navodili operaterja.

## NAČIN IZPLAČILA NADOMESTILA

78. Podpisnik Kodeksa bo naročniku v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani operaterja potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitve na zahtevo povrnil del plačane naročnine v skladu z določbami tega Kodeksa.
79. Naročnik lahko zahteva izplačilo nadomestila v posameznem obračunskem obdobju po prejemu računa za to obdobje v roku in po postopku predvidenem za reklamacijski postopek v skladu s pogodbenimi določili posameznega podpisnika Kodeksa.
80. Podpisnik Kodeksa bo v dogovoru z naročnikom določil način izplačila nadomestila, pri čemer naročnik lahko izbere enega izmed naslednjih načinov, v kolikor v sistemu operaterja ta možnost obstaja:
- dobropis na naslednjem mesečnem računu,
  - izdaja dobropisa, katerega znesek si naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa,
  - popust na naročnino (v primeru, ko se končni uporabnik in operater strinjata, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v naročniški pogodbi) oziroma
  - nakazilo zneska na transakcijski račun končnega uporabnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da naročnik svoje obveznosti podpisniku Kodeksa poravnava preko trajnika.
81. Podpisnik Kodeksa, ki ni lastnik javnega komunikacijskega omrežja lahko v primeru, da je vzrok za nedelovanje storitve naročnika dokazano na strani lastnika javnega komunikacijskega omrežja na katerem le-ta gostuje, od tega operaterja zahteva povrnitev stroškov v višini nadomestila, ki je bilo izplačano naročniku. Način in postopke za povračilo stroškov operaterji uredijo v medoperaterskih pogodbah.

## OBVEŠČANJE

82. Podpisniki tega Kodeksa bodo najmanj na spletnih straneh obveščali svoje končne uporabnike o določbah tega Kodeksa in možnostih, ki jih imajo v zvezi z nadomestili za nedelovanje ali slabše delovanje njihovih javnih komunikacijskih storitev.
83. Vsak podpisnik tega Kodeksa se zaveže, da bo na svojih spletnih straneh objavljajl informacije izobraževalne narave, namenjene končnim uporabnikom.

## UVELJAVITEV DOLOČIL KODEKSA

84. Podpisniki prevzemajo odgovornost za uveljavitev Kodeksa in se zavezujejo v roku treh (3) mesecev sprejeti primerne ukrepe za doseg ciljev, zapisanih v Kodeksu. Ta Kodeks začne veljati z dnem podpisa.
85. Podpisniki Kodeksa bodo sproti spremljali učinke uveljavljenega Kodeksa ter najmanj enkrat letno pregledali pripombe in izkušnje v zvezi z njegovim izvajanjem. V primeru ugotovljenih težav pri izvajanju oziroma prejetih pripomb za izboljšanje bodo v soglasju z relevantnimi deležniki sprejeli ustrezne spremembe tega Kodeksa.

## **POBUDE IN PREDLOGI V ZVEZI Z IZVRŠEVANJEM KODEKSA**

86. Končni uporabnik lahko, če oceni, da podpisnik Kodeksa krši določila tega Kodeksa, le-tega pisno pozove k odpravi kršitev.
87. Podpisniki tega Kodeksa javno objavijo elektronski naslov, na katerega lahko uporabniki posredujejo svoje predloge v zvezi z odpravo kršitev po prejšnji točki. Na prejete predloge bodo odgovorili v razumnem roku.

## **KONČNA DOLOČILA**

88. Ta Kodeks ravnanja je skladen z veljavno zakonodajo v Republiki Sloveniji in zakonodajo Evropske skupnosti.
89. Pristop h Kodeksu se izvede s podpisom s strani zakonitih zastopnikov ali pooblaščenih predstavnikov podpisnikov.
90. Ker gre za prvi tovrsten dokument v EU merilu, kar posledično ne omogoča ustrezne primerjave z dobrimi praksami pri določitvi parametrov za določanje nadomestil v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja storitev bodo podpisniki Kodeksa spremljali učinke njegovega izvajanja na podlagi lastnih podatkov. V enem letu po pričetku izvajanja bodo podpisniki Kodeksa analizirali rezultate njegovega izvajanja ter v primeru ugotovljenih težav sprejeli ustrezne ukrepe za njegovo izboljšanje.
91. Sprejeti Kodeks se lahko zaradi potrebe po posodobitvi v skladu s tehničnim razvojem kadarkoli tudi spremeni in dopolni, vendar le s pisnim soglasjem vseh podpisnikov.
92. Seznam podpisnikov je objavljen na spletni strani Združenja za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije. Seznam podpisnikov se lahko objavi tudi na spletnih straneh državnih organov, nosilcev javnih pooblastil ter nevladnih organizacij s področja varstva potrošnikov oziroma uporabnikov elektronskih komunikacij.
93. Ta Kodeks so pripravili podpisniki Kodeksa. Pri oblikovanju Kodeksa so upoštevali prejeta mnenja in predloge Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, Zveze potrošnikov Slovenije in Sveta za elektronske komunikacije.

