

STANOVISKO REPUBLIKOVEJ ÚNIE ZAMESTNÁVATEĽOV

Vyhláška Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb z ... 2024 o podrobnostiach týkajúcich sa kvalitatívnych ukazovateľov služieb

<https://www.slov-lex.sk/elegislativa/legislativne-procesy/SK/LP/2024/528>

Materiál v pripomienkovom konaní do 28.10.2024

Stručný popis podstaty materiálu najmä jeho relevancie z pohľadu RÚZ

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR predkladá návrh do pripomienkového konania ako iniciatívny návrh

Cieľom a obsahom materiálu je najmä:

Navrhovaným znením návrhu vyhlášky sa stanovujú podrobnosti o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb a požiadavkách na informovanie o rýchlostiach služby prístupu k internetu a spôsobe a forme zverejňovania týchto informácií, špecifikácii kvalitatívnych ukazovateľov služieb a metóde merania zverejnených údajov, opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnakého prístupu koncovým používateľom so zdravotným postihnutím a vonkajších faktoroch, od ktorých závisí kvalita služieb.

Návrh vyhlášky má nadobudnúť účinnosť dňa 01.01.2025, okrem vymedzených bodov, ktoré nadobudnú účinnosť neskôr

Postoj RÚZ k materiálu

Účelom návrhu vyhlášky je zabezpečiť informovanosť koncových užívateľov o hodnotách kvalitatívnych ukazovateľov služieb u jednotlivých podnikov poskytujúcich služby prístupu k internetu alebo verejne dostupné interpersonálne komunikačné služby a možnosť ich vzájomného porovnania. RÚZ k návrhu predkladá nižšie uvedené zásadné pripomienky.

Pripomienky RÚZ k predkladanému materiálu

1. Zásadná pripomienka k §1 odsek 1

Ustanovenie navrhujeme formulovať nasledovne

V § 1 Kvalitatívne ukazovatele služieb, ods. 1, prvá veta znie: „ Pri poskytovaní prístupu k verejnej elektronickej komunikačnej sieti sa stanovujú tieto kvalitatívne ukazovatele služieb.“

Odôvodnenie: Navrhujeme zosúladiť s prílohou X Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 o Európskom kódexe elektronických komunikácií a s Odporúčaním BEREC BoR (24) 42, podľa ktorých sa uvedené kritériá majú týkať iba poskytovateľov prístupu k verejným elektronickým komunikačným sieťam.

2. Zásadná pripomienka k §1 odsek 5

V § 1 Kvalitatívne ukazovatele služieb sa navrhuje vypustiť ods. 5 a nadväzujúci § 4 a príloha č. 3 (ostatné paragrafy a prílohy sa náležite prečísľujú)

Odôvodnenie:

Regulačný úrad má oprávnenie vydať vykonávací predpis vo vzťahu ku kvalitatívnym parametrom verejne dostupných interpersonálnych komunikačných služieb a službe prístupu k internetu. Úprava kvalitatívnych parametrov verejne dostupných interpersonálnych komunikačných služieb pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím nie je v § 85 ods. 5 zákona o elektronických komunikáciách zverená Regulačnému úradu. V súvislosti s prístupnosťou pre osoby so zdravotným znevýhodnením je Regulačný úrad oprávnený upraviť len podrobnosti v súvislosti so zverejňovaním informácií o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnakého prístupu koncovým používateľom so zdravotným postihnutím.

3. Zásadná pripomienka k §2 odsek 1

V § 2 ods. 1 sa navrhuje nahradiť znenie „v pevnom pripojení“ znením „v prípade pevných sietí“

Odôvodnenie:

Ide o zosúladenie s nariadením EP a Rady (EÚ) 2015/2120, s ktorým musí byť vyhláška vydaná podľa § 85 ods. 5 písm. a) ZEKU v súlade.

4. Zásadná pripomienka k §2 odsek 2

Ustanovenie navrhujeme formulovať nasledovne:

V § 2 ods. 2 znie:

„(2) Pri poskytovaní služby prístupu k internetu v prípade mobilných sietí sa výpočtom podľa prílohy č. 5 zverejňuje vysvetlenie odhadovanej maximálnej rýchlosti sťahovania a odosielania dát.“

Odôvodnenie:

Navrhujeme zosúladiť s pojmami používanými v Nariadení EP a Rady (EÚ) 2015/2120 a Odporúčaní BEREC BoR (22) 81, pričom v prípade služby prístupu k internetu prostredníctvom mobilnej siete sa ako parameter upravuje odhadovaná maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát a neupravuje sa parameter bežne dostupnej rýchlosti.

5. Zásadná pripomienka k §3 odsek 1 a ž 3

Navrhujeme nasledovné úpravy znenia

§ 3 ods. 1, posledná veta znie:

„Prvýkrát sa zistené hodnoty zverejňujú v kalendárnom roku nasledujúcom po kalendárnom roku, v ktorom vyhláška nadobudla účinnosť.“

§ 3 ods. 2, posledná veta znie:

„Prvýkrát sa zistené hodnoty zverejňujú v kalendárnom roku nasledujúcom po kalendárnom roku, v ktorom vyhláška nadobudla účinnosť.“

§ 3 ods. 3, posledná veta znie:

„Prvýkrát sa zistené hodnoty zverejňujú v kalendárnom roku nasledujúcom po kalendárnom roku, v ktorom vyhláška nadobudla účinnosť.“

Odôvodnenie:

Navrhujeme primerane doplniť aby bolo zrejmé, že prvé informácie sa zverejňujú až v priebehu nasledujúceho kalendárneho roku nasledujúceho po kalendárnom roku, v ktorom uvedená vyhláška nadobudla účinnosť, t.j. až v 03/2026.

6. Zásadná pripomienka k §3 odsek 4

Ustanovenie navrhujeme formulovať nasledovne:

„(4) Informácie podľa odsekov 1 a 2 sa zverejňujú takým spôsobom, aby bolo možné jednoznačne identifikovať druhy sietí a služby, ktorých sa tieto informácie týkajú.“

Odôvodnenie:

Navrhujeme vypustiť prvky a sieťové technológie, nakoľko uvedené je nad rámec požadovaných informácií podľa súvisiacich príloh, ako aj nad rámec podľa Nariadenia EP a Rady (EÚ) 2015/2120, Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 o Európskom kódexe elektronických komunikácií, ako aj Odporúčania BEREC (24) 42 (t.j. technológie rozlišujeme len pevné alebo mobilné, nie je potrebné špecificky merať a vykazovať generácie sietí).

7. Zásadná pripomienka k §3 odsek 5

Ustanovenie navrhujeme formulovať nasledovne:

„(5) Informácie podľa odsekov 1 a 2 sa zverejňujú v zrozumiteľnej, ľahko dostupnej a strojovo čitateľnej podobe a prístupnom formáte pre koncových užívateľov. Informácie o dostupnosti informácií podľa odsekov 1 a 2 sa zverejňujú cez jeden odkaz z titulnej stránky webového sídla podniku.“

Odôvodnenie:

Požiadavka na zverejnenie všetkých zbieraných a zverifikovaných údajov v zmysle vyhlášky na jeden preklik z titulnej stránky môže viesť k neprehľadnosti. V súlade s prístupom zavedeným vo všeobecnom povolení sa navrhuje, aby z titulnej stránky podniku bolo umožnené sa dostať k informáciám o tom, že podnik predmetné údaje zverejňuje a spôsob ich zverejnenia (napr. či ide o jeden dokument, viacero dokumentov, info priamo na stránke, interaktívna mapa s info o pokrytí a dostupných rýchlostiach) je na voľbe podniku.

Alternatíva:

Navrhujeme poslednú vetu § 3 ods. 5 vypustiť z dôvodu dosiahnutia požadovaného účinku (t.j. sprístupnenia informácií pre koncových užívateľov) už zverejnením stanovených údajov na webovom sídle podniku. Zverejňovanie informácií na viacerých webových sídlach podnikov vytvára pre povinné subjekty neprímeranú záťaž (zásada 1x a dost) a môže byť navyše pre koncových užívateľov mátauce, nakoľko nie každé webové sídlo podniku je zamerané na predaj elektronických komunikačných služieb. Ďalšie webové sídla podniku sa môžu zameriavať na spoločenskú zodpovednosť, boj proti kyberšikanke a pod..

8. Zásadná pripomienka k §3 odsek 6

Ustanovenie navrhujeme vypustiť

Odôvodnenie:

Navrhujeme vypustiť, nakoľko uvedené priamo vyplýva už z Nariadenia EP a Rady (EÚ) 2015/2120 (čl. 4 ods. 1). Zároveň ide o prekročenie kompetencie Regulačného úradu, ktorý má oprávnenie určiť podmienky len v súvislosti so zverejňovaním kvalitatívnych ukazovateľov. Uloženie povinnosti uvádzať informácie v zmluve (čo nemožno považovať za zverejňovanie) ide nad rámec zákonom zverenej kompetencie

9. Zásadná pripomienka k §4 odsek 1

V § 4 ods. 1 sa posledná veta vypúšťa.

Odôvodnenie:

Navrhujeme vypustiť z dôvodu dosiahnutia požadovaného účinku (t.j. sprístupnenia informácií pre koncových užívateľov) už zverejnením stanovených údajov na webovom sídle podniku. Zverejňovanie informácií na viacerých webových sídlach podnikov vytvára pre povinné subjekty neprímeranú záťaž (zásada 1x a dost) a môže byť navyše pre koncových užívateľov mátauce, nakoľko nie každé webové sídlo podniku je zamerané na predaj elektronických komunikačných služieb. Ďalšie webové sídla podniku sa môžu zameriavať na spoločenskú zodpovednosť, boj proti kyberšikanke a pod..

10. Zásadná pripomienka k §4 odsek 2

V § 4 navrhujeme ods. 2 precizovať, resp. doplniť odkaz na súvisiaci právny predpis.

Odôvodnenie:

Rôzne druhy zdravotného postihnutia nie sú v uvedenom právnom predpise bližšie definované, nie je preto zrejmé, ako má byť stanovená povinnosť konkrétne vykonaná.

11. Zásadná pripomienka k §5 odsek 2

Ustanovenie navrhujeme formulovať nasledovne:

„(2) Informácie podľa odseku 1 sú zverejňované v zrozumiteľnej, ľahko dostupnej a strojovo čitateľnej podobe a prístupnom formáte pre všetkých koncových užívateľov, vrátane koncových užívateľov so zdravotným postihnutím. Informácie o dostupnosti informácií podľa odseku 1 sa zverejňujú cez jeden odkaz z titulnej stránky webového sídla podniku.“

Odôvodnenie:

Požiadavka na zverejnenie všetkých zbieraných a zverifikovaných údajov v zmysle vyhlášky na jeden preklik z titulnej stránky môže viesť k neprehľadnosti. V súlade s prístupom zavedeným vo všeobecnom povolení sa navrhuje, aby z titulnej stránky podniku bolo umožnené sa dostať k informáciám o tom, že podnik predmetné údaje zverejňuje a spôsob ich zverejnenia (napr. či ide o jeden dokument, viacero dokumentov, info priamo na stránke) je na voľbe podniku.

Alternatíva:

Navrhujeme poslednú vetu § 5 ods. 2 vypustiť z dôvodu dosiahnutia požadovaného účinku (t.j. sprístupnenia informácií pre koncových užívateľov) už zverejnením stanovených údajov na webovom sídle podniku. Zverejňovanie informácií na viacerých webových sídlach podnikov vytvára pre povinné subjekty neprimeranú záťaž (zásada 1x a dost) a môže byť navyše pre koncových užívateľov mátaúce, nakoľko nie každé webové sídlo podniku je zamerané na predaj elektronických komunikačných služieb. Ďalšie webové sídla podniku sa môžu zameriavať na spoločenskú zodpovednosť, boj proti kyberšikanu a pod..

12. Zásadná pripomienka k §6

Navrhuje sa nasledovné znenie

„§ 6 Účinnosť

(1) Táto vyhláška nadobúda účinnosť 1. júla 2025.

(2) Informácie podľa § 3 odseky 1 a 2 sa prvýkrát zverejnia do 31. marca 2026 za obdobie júl až december 2025.“

Odôvodnenie:

Zber údajov podľa vyhlášky je možné od podnikov požadovať len do budúcnosti. Zároveň je podnikom potrebné ponechať dostatočný časový priestor pre prípravu svojich interných systémov na zber a vyhodnocovanie požadovaných údajov. Ak by podniky mali začať so zberom údajov od 1.1.2025, nebol by im poskytnutý dostatočný čas na implementáciu. Nakoľko ZEK je účinný už vyše dvoch rokov a Regulačný úrad pristúpil k vydaniu vyhlášky až teraz, nepredpokladáme, že bude zásadný rozdiel, ak bude účinnosť vyhlášky so signifikantným dopadom na podniky, posunutá na 1.7.2025.

13. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 1

Názov Prílohy č. 1 navrhujeme upraviť nasledovne:

„Kvalitatívne ukazovatele služieb pri poskytovaní prístupu k verejnej elektronickej komunikačnej sieti

Odôvodnenie:

Navrhujeme zosúladiť s prílohou X (príloha č. 10) Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 o Európskom kódexe elektronických komunikácií a s Odporúčaním BEREC BoR (24) 42, podľa ktorých sa uvedené kritériá majú týkať iba poskytovateľov prístupu k verejným elektronickým komunikačným sieťam.

14. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 1

V Tabuľke: Meranie a vyhodnocovanie parametrov v riadku Aplikovateľnosť sa vypúšťajú slová „ a mobilná“

Odôvodnenie:

Navrhujeme zosúladiť s osobitným predpisom, na ktorý odkazuje vyhláška, a to ETSI ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.1

15. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 1

V časti Kvalitatívny ukazovateľ služby: Poruchovosť na jednu prípojku pevného prístupu

V riadku Definícia sa navrhuje nasledovné znenie textu: Počet nahlásených porúch vyhodnotených podnikom ako opodstatnených na prípojke pevného prístupu za jeden rok.

V riadku Metóda merania sa navrhuje nasledovné znenie textu: Kontinuálne sa merajú a vyhodnocujú počty nahlásených porúch vyhodnotených podnikom ako opodstatnené pre všetky prípojky pevného prístupu.

Odôvodnenie: Navrhuje sa o zosúladenie s odkazovanou normou ETSI ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.4, podľa ktorej: Hlásenie poruchy je hlásenie o prerušenej alebo zhoršenej službe, ktoré zákazník oznámi na zverejnený kontaktný bod poskytovateľa služby a ktoré je pripísateľné pevnej prístupovej linke a nie je považované za neplatné.

16. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 2

Druhá tabuľka, riadok Definícia znie:

„Počet reklamácií na správnosť faktúry v súvislosti s poskytnutím pevnej alebo mobilnej elektronickej komunikačnej služby je vyjadrením nespokojnosti účastníka s faktúrou, ktorú účastník dostal, t.j. účastník považuje vyúčtovanie za poskytované služby vo faktúre za nesprávne.“

Odôvodnenie

Navrhujeme primerane precizovať kvôli potrebe vylúčenia prípadov, kedy sa zákazníci sťažujú na nesprávne vyúčtovanie iných nesúvisiacich položiek (koncové zariadenia, služby tretích strán, inštalačné služby). Navrhujeme zosúladiť s odkazovanou normou ETSI ES 202 057-1 V2.1.1: „Sťažnosť na správnosť faktúry je vyjadrením nespokojnosti so zákazníkom prijatou faktúrou, t.j. faktúra je zákazníkom považovaná za nepresnú.“

17. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 2

Druhá tabuľka, riadok Metóda merania znie:

„Kontinuálne sa sleduje a vyhodnocuje: počet reklamácií na nesprávne vyúčtovanie faktúr v percentách, ktorý je podielom počtu reklamácií na nesprávne vyúčtované faktúry v súvislosti s poskytnutím pevnej alebo mobilnej elektronickej komunikačnej služby a počtu zaslaných faktúr.“

Odôvodnenie:

Navrhujeme primerane precizovať kvôli potrebe vylúčenia prípadov, kedy sa zákazníci sťažujú na nesprávne vyúčtovanie iných nesúvisiacich položiek (koncové zariadenia, služby tretích strán, inštalačné služby). Navrhujeme zosúladiť s odkazovanou normou ETSI ES 202 057-1 V2.1.1: „Sťažnosť na správnosť faktúry je vyjadrením nespokojnosti so zákazníkom prijatou faktúrou, t.j. faktúra je zákazníkom považovaná za nepresnú.“

Navrhujeme primerane doplniť, aj aby bolo zrejmé, že kontinuálnemu sledovaniu a vyhodnocovaniu majú podliehať len faktúry, ktoré sú vystavované v súvislosti s poskytnutím pevnej alebo mobilnej elektronickej komunikačnej služby.

18. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 2

Tretia tabuľka, riadok Metóda merania písm. c) znie:

„počet sledovaní uskutočnených pre národné a medzinárodné volania spoločne“

Odôvodnenie:

Navrhujeme precizovať v súlade s Odporúčaním BEREC BoR (24) 42

19. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 4

V prílohe č. 4 sa navrhuje v celej tabuľke nahradiť znenie „v pevnom pripojení“ znením „v prípade pevných sietí“ a v časti tabuľky Definícia vypustiť vetu „Informácie o možnom rozptyle a jej fyzikálnych príčinách sa musia uviesť v zmluve o poskytovaní služieb.“

Odôvodnenie:

Ide o zosúladenie s nariadením EP a Rady (EÚ) 2015/2120, s ktorým musí byť podľa § 85 ods. 5 písm. a) ZEKu v súlade. V súvislosti s návrhom na vypustenie požiadavky na uvádzanie príslušných informácií v zmluve uvádzame, že ide o prekročenie kompetencie Regulačného úradu, ktorý má oprávnenie určiť podmienky len v súvislosti so zverejňovaním kvalitatívnych ukazovateľov. Uloženie povinnosti uvádzať informácie v zmluve (čo nemožno považovať za zverejňovanie) ide nad rámec zákonom zverenej kompetencie Regulačného úradu. Povinnosti informovania o rýchlostiach upravuje autonómne nariadenie EP a Rady (EU) 2015/2120.

20. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 5

V prílohe č. 5 sa navrhuje v celej prvej tabuľke nahradiť znenie „v mobilnom pripojení“ znením „v prípade mobilných sietí“ a znenie „maximálna rýchlosť“ (v príslušnom tvare) znením „odhadovaná maximálna rýchlosť“ (v príslušnom tvare)

V prílohe č. 5 v prvej tabuľke v časti Hodnota druhá veta znie: Uvádza sa takým spôsobom, aby koncový užívateľ mohol porozumieť skutočne dosiahnuteľnej maximálnej rýchlosti pri svojej službe v rôznych miestach za reálnych podmienok používania, napr. samostatne pre rôzne sieťové technológie, ktoré majú vplyv na maximálnu rýchlosť dostupnú pre koncového užívateľa.

Odôvodnenie:

Spoločné odôvodnenie k navrhovaným zmenám v prvej tabuľke v prílohe č. 5: Ide o zosúladenie s nariadením EP a Rady (EU) 2015/2120.

21. Zásadná pripomienka k Prílohe č. 5

Navrhujeme vypustiť druhú tabuľku

Odôvodnenie:

Nakoľko Nariadenie EP a Rady (EÚ) 2015/2120 (čl. 4 ods. 1) ani Odporúčanie BEREC BoR (22) 81 nespomína pri poskytovaní služby prístupu k internetu v mobilnom pripojení bežne dostupnú rýchlosť je tento parameter potrebné vypustiť.

Zdroj:

<https://www.slov-lex.sk/elegislativa/legislativne-procesy/SK/LP/2024/528>