



PRILOGA 2 – NIVO ZAGOTAVLJANJA STORITEV

CATV Selnica Ruše d.o.o., Mariborska cesta 25, 2352 Selnica ob Dravi, matična številka: 1775502000, davčna številka: SI49288172 (v nadaljevanju CATV Selnica Ruše), s to Prilogo dopolnjuje Splošne pogoje poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve in Splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve ter opredeljuje:

- Informacije o dostopu do odprtega interneta
- Nadomestila ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja storitev

CATV Selnica Ruše zagotavlja minimalne ravni kakovosti storitev, kjer je to izrecno določeno s Splošnimi pogoji poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve in Splošnimi pogoji poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve ali posebnim dogovorom z naročnikom.

Dodatne informacije in podrobnejša pojasnila o načinu delovanja storitev, omejitvah, nastavitvah opreme, dosegu in vrsti tehnologij, preko katerih se zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve, so dostopne na www.krs.si.

INFORMACIJE O DOSTOPU DO ODPRTEGA INTERNETA

CATV Selnica Ruše skladno s s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. 28/2023) v tem poglavju končnim uporabnikom storitev dostopa do interneta podaja:

- informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa;
- informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
- informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta;
- za fiksne storitve: pojasnila in navedbo minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov;
- za storitve mobilne telefonije: pojasnila in navedbo ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov;
- razlago pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku v primeru bistveno stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa.

~~a) Informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa~~

1. Informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa

- a) CATV za zagotavljanje nemotenega delovanja fiksnega internetnega omrežja izvaja ukrepe za vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij z analizo razmerja med zmogljivostjo in zasedenostjo kapacitet, odpravo napak, izvajanjem meritev in diagnostiko na ključnih elementih omrežja, stalnim preverjanjem z možnostjo samodejnega odkritja napak, stalno analizo delovanja sistema na podlagi obdelave podatkov iz posameznih omrežnih elementov, spremljanjem nastavitvev in konfiguracij omrežnih elementov, optimizacijo delovanja omrežnih elementov, meritvami delovanja sistema na terenu, stalno dostopno (24/7) vzdrževalno dežurno

službo, ekipo strokovnjakov za ključne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu, sistemom eskalacije kritičnih napak v skladu z navodili proizvajalcev sistemov in drugimi postopki, predpisanimi z navodili proizvajalca, in postopki za zagotavljanje varnosti in neprekinjenega poslovanja.

- b) V prejšnji točki navedeni ukrepi ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kakovosti storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov.
- c) Z namenom razumnega upravljanja prometa lahko CATV Selnica Ruše posameznemu končnemu uporabniku začasno omeji prenosno hitrost ali prekine zagotavljanje storitve v primeru, če končni uporabnik z uporabo storitve povzroča operativne težave pri zagotavljanju ustrezne kvalitete storitev na način, da negativno vpliva na celotno kakovost prenosa v omrežju ali onemogoča učinkovito uporabo sredstev omrežja drugim končnim uporabnikom.

~~b) informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev~~

2. Informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev

CATV omejuje pasovno širino priključka na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksnem omrežju. Hitrost prenosa podatkov v mobilnem omrežju je tudi lahko odvisna od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem področju). Pretočne vsebine, ki za svoje delovanje zahtevajo določeno pasovno širino, ob čemer je ta višja od omejitve (npr. video visoke ločljivosti (HD) ali zelo visoke ločljivosti (3K, 4K) ali zvočni podatkovni tokovi visoke ločljivosti), so lahko okrnjeni ali nedelujoči, če aplikacija za predvajanje takih vsebin ne omogoča shranjevanja v predpomnilniku.

~~(c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta~~

3. Informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta

V kablenskem in optičnem fiksnem omrežju CATV-ja so na napravah za dostop določeni profili določanja prednosti nad zagotovljeno pasovno širino za končnega uporabnika (npr. VoIP, kanal za upravljanje z napravo za dostop, elektronski programski vodič, storitve), ki ne vplivajo na kakovost nudene storitve dostopa do interneta.

Morebitne specializirane storitve v mobilnem omrežju lahko vplivajo na hitrost prenosa podatkov, če se izvajajo znotraj istega profila internetne povezave. Omejitve specializiranih storitev in njihov vpliv na storitve dostopa do interneta CATV Selnica Ruše določi v posebnih pogojih takih storitev.

~~d)~~

- 4. za fiksne storitve in storitve na fiksni lokaciji: pojasnila in navedbo minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti (skupaj: pogodbene hitrosti) prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov (naročnikov)

4.1. CATV v svoji ponudbi in pri tržnem komuniciranju navaja oglaševano hitrost dostopa do interneta, ki je za posamezen paket določena v ceniku z oznako »do«. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta so lahko na posameznem priključku nižje od oglaševane hitrosti in so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.

4.2. V skladu z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta CATV **ter Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2)** naročnikom fiksnih storitev dostopa do interneta zagotavlja sledeče hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik:

- **Maksimalna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki** ob običajnem delovanju omrežja je v kablenskem in optičnem omrežju enaka oglaševani pritočni in odtočni hitrosti na omrežni priključni točki **(ob izključenih specialnih storitvah)** in je dosegljiva vsaj 1 krat na dan **ter vključuje tudi del ki je potreben za izvajanja komunikacije (IP in TCP zaglavje).**

- **Običajno razpoložljiva hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki** ob običajnem delovanju omrežja v kablenskem in optičnem omrežju znaša 80 % maksimalne hitrosti in je razpoložljiva 90 % dneva **(izven vršnih ur)** ter 85 % časa med 19.00 in 21.30 **(znotraj vršnih ur).**

- **Minimalna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki** (ob običajnem delovanju omrežja in **ob izključenih specializiranih storitvah**) znaša v kablenskem in optičnem omrežju 50% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti.

Čas in razpon vršnih ur

Vršna ura je čas statistično največje obremenitve fiksnega omrežja in traja največ dve uri in pol v določenem neprekinjenem obdobju dneva. Vršna ura poteka od 19:00 do 21:30 h.

CATV za hitrost dostopa do interneta na posameznem priključku šteje tisto hitrost, ki se izmeri med modemom uporabnika in dostopovnim vozliščem CATV. **Tehnično kakovost storitev dostopa do interneta, ki jih CATV Selnica Ruše zagotavlja naročnikom fiksnih storitev dostopa do interneta, opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in delež izgube paketov. V nadaljevanju so podane ocenjene vrednosti teh parametrov glede na tip omrežja. Dejanske (izmerjene) vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih.**

	Fiksna omrežja	Koaksialno omrežje
	Optično omrežje	
Zakasnitev (latenca)	< 4 ms	< 15 ms

Trepetanje (jitter)	< 4 ms	< 15 ms
Delež izgube paketov	< 0,1 %	< 0,5 %

4.3. Različne vrste interaktivnih vsebin, aplikacij oz. storitev za nemoteno delovanje zahtevajo ustrezne razpoložljive hitrosti dostopa do interneta, primeroma prikazane v spodnji preglednici.

Storitev	Zahtevana hitrost dostopa do interneta
Prenašanje videa v SD-kakovosti	cca 2 Mbps
Prenašanje videa v HD-kakovosti	cca 5 Mbps
Prenašanje glasbe	cca 0,5 Mbps
Brskanje po internetu	cca 1 Mbps
Igranje spletnih iger	cca 5 Mbps
Video klic v HD-kakovosti	cca 1,5 Mbps

4.4. Metodologija izvajanja meritev

4.4.1. Naročniki lahko dejanske hitrosti interneta spremljajo z izvajanjem preizkusa hitrosti v skladu z navodili, objavljenimi na www.krs.net. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje s pogodbo dogovorjene pritočne in odtočne minimalne in običajno razpoložljive hitrosti dostopa do interneta se ugotavlja z meritvami z orodjem AKOS Test Net. Meritev se izvaja s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja med uporabniškim modemom (omrežno priključno točko) in slovenskim stičiščem internetnih omrežij (SIX).

Dejansko dosežene hitrosti širokopolnega priključka pri uporabnikih so lahko nižje od pogodbenih in so odvisne od stanja omrežja, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti. Naročnik lahko dejansko hitrost širokopolnega priključka preveri z izvajanjem preizkusa hitrosti na spletni strani <http://krs-rus.speedtest.net/>. Meritve so zgolj orientacijske. Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v lokalnem omrežju naročnika je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik ipd.), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin. Dejanska hitrost dostopa do interneta NI odvisna od uporabe storitev televizije in telefonije.

4.4.2. Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- i. Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema, ter CPE-ja).
- ii. V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko naročnika (modem/usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
- iii. V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
- iv. Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

4.4.3. ~~Naročnik~~ **Končni uporabnik** lahko običajno razpoložljivo hitrost preverja tako, da na način, kot je določen ~~v točki 4~~ **v tem razdelku**, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur (med 19.00 in 21.30 uro).

4.4.4. ~~Naročnik~~ **Končni uporabnik** lahko minimalno hitrost preverja tako, da na način, kot določen v tem razdelku, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) **zaporednih** dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur izvajalca.

4.5. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:

- 4.5.1. Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upoštevata meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.
- 4.5.2. Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

4.6. Postopek za uveljavljanje pravic končnih uporabnikov

- 4.6.1. V primeru, da naročnik skladno z metodologijo izvajanja meritev ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, kar izkazuje z rezultati opravljenih meritev, mora o tem seznaniti CATV, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvideva reklamacijski postopek splošnih pogojev naročenih storitev. CATV takemu naročniku na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju ali najkasneje v roku desetih (10) dni od prijave ponudi brezplačno strokovno meritev hitrosti in drugih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki.
- 4.6.2. Od prijave razhajanj zaradi hitrosti dostopa do interneta naročnika do odprave težav CATV beleži in shranjuje ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti

dostopovne povezave naročnika. Obveznost beleženja preneha v primeru ugotovitve, da razhajanj ni, oziroma, ko se CATV in naročnik dogovorita glede pravic opredeljenih v 6. točki (f) te priloge.

- 4.6.3. Naročnik je dolžan sodelovati s CATV z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti.
- 4.6.4. CATV Selnica Ruše naročnika seznani z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj. Če CATV Selnica Ruše v tem roku ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti opredeljenih v točki 4.3 te priloge ali ne zagotovi pravic iz 6. točke (f) te priloge ali če končnemu uporabniku sporoči, da razhajanj ni ugotovil, se prijava končnega uporabnika šteje kot podana reklamacija v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje v katerem ~~se bila ugotovljena je končni uporabnik ugotovil~~ razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.
- 4.6.5. V primeru ponavljajočih se zahtev za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki ne bodo potrdile odstopanj od pogodbeno dogovorjenih hitrosti, lahko CATV naslednjo meritev naročniku zaračuna v skladu s postavko Cenika fiksnih storitev, ki določa delo tehnika z vključenim prihodom.

4.7. Terminalska oprema

Za uporabo komunikacijskih storitev mora imeti naročnik terminalsko opremo nastavljeno v skladu z navodili CATV. Naročnik se obvezuje, da bo z opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme CATV povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru posrednega udara strele v terminalsko opremo v lasti CATV sam na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo CATV vsako nadaljnjo zamenjavo uničene opreme zaradi posrednega udara strele zaračunal v skladu z veljavnim cenikom. Naročnik mora sam na lastne stroške zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala.

	Maksimalna hitrost			Običajno razpoložljiva hitrost			
	Oglaševana hitrost			80% maksimalne hitrosti			
	DL	UL		DL	UL		
Trojčki D3							
RUMENI D3	30	2	Mbps	24	1,6	Mbps	
MODRI D3	130	8	Mbps	104	6,4	Mbps	
RDEČI D3	250	15	Mbps	200	12	Mbps	
ZLATI D3	350	20	Mbps	280	16	Mbps	
Trojčki D2							
RUMENI D2	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
MODRI D2	20	2	Mbps	16	1,6	Mbps	
RDEČI D2	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	

Trojček OPTI							
ZELENI OPTI	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
RUMENI OPTI	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
MODRI OPTI	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
RDEČI OPTI	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
Trojček+							
MODRI D2+	30	2	Mbps	24	1,6	Mbps	
MODRI D3+	150	10	Mbps	120	8	Mbps	
MODRI OPTI+	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
koax paketi							
D2.0							
ZELENI	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
RUMENI	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
MODRI	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	
PINK	25	2,5	Mbps	20	2	Mbps	
RDEČI	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
D3.0							
SREBRNI	60	5	Mbps	48	4	Mbps	
ZLATI	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
ORANŽNI	120	8	Mbps	96	6,4	Mbps	
RJAVI	150	10	Mbps	120	8	Mbps	
optični paketi FTTH							
ZELENI	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
RUMENI	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
MODRI	20	20	Mbps	16	16	Mbps	
PINK	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
RDEČI	40	40	Mbps	32	32	Mbps	
SREBRNI	60	60	Mbps	48	48	Mbps	
ZLATI	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
PLATINASTI	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
Božični internet	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
Brasil Trojček	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
DUET Internet	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
December	13	1	Mbps	10,4	0,8	Mbps	

Drzni Trojček	13	1,5	Mbps	10,4	1,2	Mbps	
Elastik Trojček	16	1	Mbps	12,8	0,8	Mbps	
HBO Elastik Trojček	16	1	Mbps	12,8	0,8	Mbps	
Hitri Trojček	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Internet društvo	50	3	Mbps	40	2,4	Mbps	
Internet prehodni	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Jesenski	12	1	Mbps	9,6	0,8	Mbps	
Mega trojček	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Modri internet	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	
Modri trojček	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	
Olimpijski trojček	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
Pink internet	25	2,5	Mbps	20	2	Mbps	
Pomladni	12	1	Mbps	9,6	0,8	Mbps	
Poslovni trojček	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
Rdeči internet	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Rdeči trojček	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
Rumeni internet	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
Senior INET	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
Srebrni internet	60	5	Mbps	48	4	Mbps	
VIP	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
VIP12M	100	10	Mbps	80	8	Mbps	
ZS Pension	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
ZS Redni	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
Zeleni internet	2	1	Mbps	1,6	0,8	Mbps	
Zeleni trojček	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
Zimski	11	1	Mbps	8,8	0,8	Mbps	
Zimski2014 trojček	11	1	Mbps	8,8	0,8	Mbps	
Zlati internet	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
Zlati trojček	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
Šolski trojček	6	1	Mbps	4,8	0,8	Mbps	
Božični internet FTTH	11	11	Mbps	8,8	8,8	Mbps	

Elastik Trojček FTTH	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
FIBER100	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
HBO Elastik Mix	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
Modri OPTI	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
Moder OPTI Plus	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
Moder TRIO FTTH	20	20	Mbps	16	16	Mbps	
Modri FTTH	20	20	Mbps	16	16	Mbps	
Modri OPTI Trojček	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
Pink FTTH	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
Rumeni OPTI	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
Rdeč TRIO FTTH	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
Rdeči FTTH	40	40	Mbps	32	32	Mbps	
Rumeni FTTH	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
Rumeni OPTI Trojček	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
Zelen OPTI Trojček	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
Zelen TRIO FTTH	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
Zeleni FTTH	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
Zimski TRIO FTTH	11	11	Mbps	8,8	8,8	Mbps	
Zanesljivi S	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
Zanesljivi M	50	10	Mbps	40	8	Mbps	
Zanesljivi L	300	30	Mbps	240	24	Mbps	
Zanesljivi XL	450	45	Mbps	360	36	Mbps	
Zanesljivi OPTI S	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
Zanesljivi OPTI M	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
Zanesljivi OPTI L	300	300	Mbps	240	240	Mbps	
Zanesljivi OPTI XL	600	600	Mbps	480	480	Mbps	
Zanesljivo DOBER	150	15	Mbps	120	12	Mbps	
Zanesljivo BOLJŠI	300	30	Mbps	240	24	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI	450	45	Mbps	360	36	Mbps	
Zanesljivo DOBER FTTH	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
Zanesljivo BOLJŠI FTTH	80	80	Mbps	64	64	Mbps	

Zanesljivo NAJBOLJŠI FTTH	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
Zanesljivo DOBER OPTI	150	150	Mbps	120	1200	Mbps	
Zanesljivo BOLJŠI OPTI	300	300	Mbps	240	240	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI OPTI	600	600	Mbps	480	480	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI OPTI PLUS	700	700	Mbps	560	560	Mbps	
Zanesljivo NAJBOLJŠI PLUS	700	50	Mbps	560	40	Mbps	
Paket Penzion	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
Paket Penzion OPTI	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
Paket Zanesljivo XXL	700	50	Mbps	560	40	Mbps	
Paket Zanesljivo XXL opti	700	700	Mbps	560	560	Mbps	

5. za storitve mobilne telefonije: pojasnila in navedbo ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik;

5.1. Hitrost prenosa podatkov v mobilnem omrežju je odvisna od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem področju oz. v posamezni celici, zmogljivost posamezne celice). Prikaz pokritosti z omrežjem MegaTel, pojasnila vplivov na jakost in kakovost signala in prikaz priporočene tehnologije GSM/UMTS/LTE/NR (5G) za uporabo posameznih storitev oz. aplikacij so dostopni na spletni strani www.megam.si. 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. 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 izvajalec ne more vplivati.

5.2. Maksimalna teoretično možna hitrost prenosa podatkov s strežnika je hitrost, ki jo za posamezen protokol in kombinacijo radijskih frekvenc navajajo uporabljeni standardi, in sicer: tehnologija GPRS: 0,1 Mbps, EDGE: 0,3 Mbps, HSPA: 7,2 Mbps, HSPA+: 21 Mbps, LTE: 150 Mbps, LTE-A: 300Mbps in NR (5G): 1Gbps. Doseganje maksimalnih teoretičnih hitrosti je možno v idealnih (laboratorijskih) pogojih pri preizkušanju, zato je ob realni uporabi ob upoštevanju v tem odstavku navedenih omejitev dejanska hitrost pomembno nižja. Če CATV Selnica Ruše v okviru posameznega paketa omeji najvišjo hitrost pod teoretično, so omejitve in posebne lastnosti takega paketa opredeljene v posebnih pogojih takega paketa. Oglaševana hitrost dostopa do interneta v mobilnem omrežju je tista hitrost, ki jo CATV Selnica Ruše lahko navaja v svoji ponudbi in pri tržnem komuniciranju z oznako »do« in je za posamezen paket določena v ceniku.

5.3. Tehnično kakovost storitev dostopa do interneta, ki jih CATV Selnica Ruše skupaj MegaM zagotavlja naročnikom mobilnih storitev dostopa do interneta, opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in delež izgube paketov. V nadaljevanju so podane ocenjene vrednosti teh parametrov glede na tip omrežja. Kot minimalna raven kakovosti storitve se upošteva druga vrednost v razponu.

	Mobilna omrežja – 4 G	5G
Zakasnitev (latenca)	15 – 60 ms	7 - 30 ms
Trepetanje (jitter)	3 – 10 ms	3 - 10 ms
Delež izgube paketov	< 0,1 %	< 0,1 %

Dejanske vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih in so odvisne od oddaljenosti od bazne postaje, števila uporabnikov, ki sočasno koristijo kapacitete bazne postaje, ostalih pogojev, ki vplivajo na kvaliteto signala (indoor/outdoor, LOS, vremenske razmere, okoljske razmere), prometne zasedenosti bazne postaje, kapacitet bazne postaje same in teoretično razpoložljivih kapacitet, itd.

5.4. Različne vrste interaktivnih vsebin, aplikacij oz. storitev za nemoteno delovanje zahtevajo ustrezne razpoložljive hitrosti dostopa do interneta, primeroma prikazane v spodnji preglednici.

Storitev	Zahtevana hitrost dostopa do interneta
Prenašanje videa v SD-kakovosti	cca 2,5 Mbps
Prenašanje videa v HD-kakovosti	cca 5,5 Mbps
Prenašanje glasbe	cca 0,5 Mbps
Brskanje po internetu	cca 2 Mbps
Igranje spletnih iger	cca 5 Mbps
Video klic v HD-kakovosti	cca 1,5 Mbps

5.5. V primeru ugotovljenih bistvenih odstopanj od pogodbenih hitrosti so naročniku na voljo pravna sredstva, opredeljena v 6. točki te priloge.

6. Razlaga pravnih sredstev, ki so na voljo naročniku v primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo.

6.1. ~~V primeru neskladnosti s parametri, navedenimi v točkah (a)–(e), ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitev ali ravnanje~~

~~CATV-a v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. V primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve in Splošnih pogojev poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitev ali ravnanje CATV Selnica Ruše v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.~~

~~6.2. Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta ima naročnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov, če je tak paket na voljo, brez stroškov menjave paketa ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene storitve internetnega dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadrži enak paket ostalih storitev. Naročnik se lahko sam odloči za eno izmed ponujenih možnosti. Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo prenosa podatkov se za slabše delovanje storitev šteje delovanje, kot je določeno v Splošnem aktu o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023). Končni uporabnik ima v tem primeru pravico uveljavljati nadomestilo po v prejšnjem stavku navedenem splošnem aktu, potrošnik pa ima tudi možnost odstopiti od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma plačila drugih stroškov, razen če drug predpis ne določa drugače. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti končnega uporabnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti končnega uporabnika.~~

~~Če se naročnik s spremembo paketa ne strinja, tak paket ni na voljo ali nadomestila ne želi, lahko CATV oz. naročnik odstopi od pogodbe brez odpovednega roka, pri čemer naročnika ne bremenijo administrativni stroški prekinitve naročniškega razmerja in pogodbene kazni. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.~~

7. Varnost pred grožnjami na internetu

V okviru storitve dostopa do interneta so naročniki izpostavljeni grožnjam kot so:

- virusi, ki napadajo računalnike in mobilne terminale ter škodijo njihovem delovanju, delovanju aplikacij in ogrožajo podatke na njih;
- trojanski konji, zaradi katerih postanejo računalniki in mobilni terminali ranljivi in izpostavljeni napadom;
- aktivnosti črnih hakerjev (phishing), ki želijo pridobiti vaša uporabniška imena in gesla z lažnimi elektronskimi sporočili, lažnimi spletnimi stranmi in drugimi škodljivimi orodji;
- druge vrste škodljive programske opreme (malware) in škodljive aktivnosti hakerjev.

Zaradi zgoraj navedenih razlogov vam svetujemo in priporočamo, da svoje privatno računalniško omrežje, računalnike in drugo uporabniško ali programsko opremo ter svoje podatke zaščitite:

- s protivirusno zaščito, ki naj se redno posodablja;
- s požarnimi pregradami na posameznih računalnikih, mobilnih napravah in drugi uporabniški opremi;
- z namestitvijo samostojne požarne pregrade ali požarne pregrade v komunikacijski omrežni opremi v primeru večjega računalniškega omrežja;
- z rednim posodabljanjem operacijskih sistemov računalnikov, mobilnih terminalov in druge uporabniške opreme, saj se s tem odpravljajo odkrite varnostne ranljivosti (varnostne luknje),
- s pazljivim ravnanjem pri odpiranju nepoznanih in nepričakovanih elektronskih sporočil ter pazljivostjo pri odpiranju spletnih strani, ki jih obiskujete.

Bodite pozorni, da se vselej izogibate posredovanju uporabniških imen, gesel, PIN kod in drugih identifikacijskih podatkov dokler niste popolnoma prepričani, da bodo ustrezno uporabljeni in ne bodo zlorabljeni. Podan spisek groženj in varnostnih ukrepov ni popoln, saj se vsak dan pojavljajo nove grožnje. Priporočamo vam, da se z njimi seznanjate in se na to temo redno izobražujete.

NADOMESTILA OB NEDELOVANJU ALI SLABŠI KAKOVOSTI DELOVANJA STORITEV

V primeru ugotovljenega nedelovanja ali slabšega delovanja javnih komunikacijskih storitev, za katera izvajalec odgovarja v skladu z zakonodajo ali Splošnimi pogoji, izvajalec končnim uporabnikom povrne nadomestila, kot jih določa Splošni akt o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023).

1. Višina nadomestila

1.1. Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji (npr. fiksna telefonija, dostop do interneta, televizijska storitev itd.), se višina minimalnega nadomestila določi kot sledi:

Napaka	Čas trajanje napake	Višina minimalnega nadomestila
Enostavna napaka	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
Zahtevnejša napaka	od 72 do 96 ur	20 % mesečne naročnine
	od 96 do 120 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 120 ur	100 % mesečne naročnine

1.2. Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega mobilnega komunikacijskega omrežja (npr. mobilna telefonija, SMS, dostop do mobilnega interneta itd.), se višina minimalnega nadomestila določi kot sledi:

Napaka	Čas trajanje napake	Višina minimalnega nadomestila
	od 12 do 24 ur	10 % mesečne naročnine

Nedelovanje ali slabše delovanje	od 24 do 48 ur	25 % mesečne naročnine
javne komunikacijske storitve	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 72 ur	100 % mesečne naročnine

1.3. Čas trajanja napake (čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve) se šteje od časa prijave napake v skladu z določili teh splošnih pogojev do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani končnega uporabnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu operaterja, v kolikor je to tehnično mogoče. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.

2. Izplačilo nadomestila

2.1. CATV Selnica Ruše bo v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani operaterja potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitve naročniku nadomestilo za nedelovanje ali slabše delovanje povrnil v obliki dobropisa na naslednjem mesečnem računu ali po dogovoru s končnim uporabnikom z nakazilom zneska na transakcijski račun končnega uporabnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da končni uporabnik svoje obveznosti poravnava preko trajnika.

2.2. Z nadomestilom v skladu s poglavjem 2.1. je izčrpana pravica končnega uporabnika do povračil za storitve, ki niso bile izvedene v skladu z minimalno zagotovljeno kakovostjo.

3. Postopek uveljavljanja nadomestila

3.1. CATV Selnica Ruše končnim uporabnikom nadomestilo iz točke 1.1. ali 1.2. povrne, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- končni uporabnik skladno s temi pogoji prijavi napako ter aktivno sodeluje pri njeni odpravi in
- CATV Selnica Ruše ugotovi nedelovanje ali slabše delovanje storitev, za katero odgovarja v skladu z zakonodajo, naročniško pogodbo ali splošnimi pogoji.

3.2. Končni uporabnik napako (nedelovanje ali slabše delovanje) prijavi na enega izmed naslednjih načinov:

- s klicem na telefonsko številko 082 810 000 ali
- po elektronski pošti na naslov info@krs.si

3.3. CATV Selnica Ruše zagotavlja možnost brezplačne prijave napake 24 ur na dan vse dni v letu. Čas trajanja napake se šteje od trenutka prijave napake, če je napaka prijavljena med 8. in 16. uro. V primeru, da je napaka prijavljena med 16. in 8. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 8. ure naslednjega dne.

3.4. Končni uporabnik mora v prijavi napake navesti naročniške podatke (ime in priimek, naslov priključka itd.), serijske številke opreme in morebitne druge podatke, skladno z navodilom izvajalca.

3.5. Končni uporabnik je dolžan aktivno sodelovati pri odpravi napake in pri tem ravnati po navodilih izvajalca oziroma operaterja omrežja. Končni uporabnik mora CATV Selica Ruše oziroma operaterju omrežja zagotoviti dostop do omrežnih elementov, ki so pod njegovim neposrednim

nadzorom (npr. dostop do telekomunikacijske omarice v nepremičnini končnega uporabnika, dostop do modema itd.). V nasprotnem primeru se čas, ko izvajalec 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.

4. Tehnološka dejstva in obseg odgovornosti

- 4.1. Izvajalec bo o vseh težavah v delovanju omrežja, ki vplivajo na kakovost zagotavljanja javnih komunikacijskih storitev, ažurno in skladno s predpisi obveščal svoje končne uporabnike.
- 4.2. Izvajalec odgovarja za kakovost delovanja storitev, ki jih zagotavlja v njegovem lastnem omrežju.
- 4.3. 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.
- 4.4. Kakovost storitev se zagotavlja v obsegu, kot jo omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna inštalacija naročnika v primeru fiksnih storitev, uporabljena oprema in druge okoliščine, ki vplivajo na storitve.
- 4.5. 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 potrdi 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.).
- 4.6. Nedelovanje ali neustrezno delovanje terminalske 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.
- 4.7. Izvajalec ni odgovoren za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev, če nedelovanje ali slabše delovanje izvira iz kakšnega vzroka, ki je bil izven odgovornosti izvajalca in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti. Izvajalec tudi ni odgovoren 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 drugih takšnih okoliščin ali zaradi dejanja končnega uporabnika ali koga tretjega, ki ga izvajalec ni mogel pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.
- 4.8. Zaradi zagotavljanja ustreznosti kakovosti storitev ter uvajanja tehnoloških novosti je potrebno redno vzdrževanje omrežja. Obvestila o vzdrževalnih delih bo izvajalec objavljala 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.

- 4.9. V primeru, če izvajalec 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 izvajalec nudi v svojem omrežju, bo uporabnika s tem seznanil.
- 4.10. Izvajalec ne odgovarja za nedelovanje ali slabše delovanje televizijske storitve kadar je vzrok nedelovanja ali slabšega delovanja dokazano nezadostna kvaliteta TV signala, ki ga izvajalec prejme od izdajatelja ali distributerja televizijskega programa.
- 4.11. Izvajalec ne odgovarja za nedelovanje ali slabše delovanje javnih mobilnih komunikacijskih omrežij v primerih, kjer je vzrok v nepokrivanju območja z mobilnim signalom.
- 4.12. Naročnik potrjuje, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride tudi zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika (telefoni, števcji za odčitavanje toplote, vode itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji okolici naročnikovega objekta, za kar izvajalec ne odgovarja. Prav tako je naročniku znano, da lahko pride do motenj pri sprejemu posameznih TV-programov pri naročniku v primeru bližine naprav televizijskega oddajnika oziroma pretvornika. V teh primerih izvajalec ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev.

KONČNA DOLOČILA

Ta priloga je objavljena 31. 7. 2023 in stopi v veljavo 1. 9. 2023. CATV Selnica Ruše bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.