



## **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 Posebne 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 Posebnimi 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](http://www.krs.si).

### **INFORMACIJE O DOSTOPU DO ODPRTEGA INTERNETA**

CATV Selnica Ruše skladno 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.

#### **1. Informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa**

- a) CATV Selnica Ruše 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.

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

CATV Selnica Ruše 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.

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

V kabelskem in optičnem fiksnem omrežju CATV Selnica Ruše 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.

## **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 Selnica Ruše 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 Selnica Ruše za hitrost dostopa do interneta na posameznem priključku šteje tisto hitrost, ki se izmeri med modemom uporabnika in dostopovnim vozliščem izvajalca. 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.si](http://www.krs.si). 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 širokopasovnega 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 širokopasovnega 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. Končni uporabnik lahko običajno razpoložljivo hitrost preverja tako, da na način, kot je določen 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. 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 Selnico Ruše, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvideva reklamacijski postopek splošnih pogojev naročenih storitev. CATV Selnica Ruše 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 Selnica Ruše 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 Selnica Ruše in naročnik dogovorita glede pravic opredeljenih v 6. točki te priloge.
- 4.6.3. Naročnik je dolžan sodelovati s CATV Selnica Ruše 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 seznaniti 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 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 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 Selnica Ruše 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 Selnica Ruše. Naročnik se obvezuje, da bo z opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme CATV Selnici Ruše 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 Selnica Ruše sam na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo CATV Selnica Ruše 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		
<b>Trojčki D3</b>							
<b>RUMENI D3</b>	30	2	Mbps	24	1,6	Mbps	
<b>MODRI D3</b>	130	8	Mbps	104	6,4	Mbps	
<b>RDEČI D3</b>	250	15	Mbps	200	12	Mbps	
<b>ZLATI D3</b>	350	20	Mbps	280	16	Mbps	
<b>Trojčki D2</b>							
<b>RUMENI D2</b>	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
<b>MODRI D2</b>	20	2	Mbps	16	1,6	Mbps	
<b>RDEČI D2</b>	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
<b>Trojček OPTI</b>							
<b>ZELENI OPTI</b>	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
<b>RUMENI OPTI</b>	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
<b>MODRI OPTI</b>	80	80	Mbps	64	64	Mbps	



<b>RDEČI OPTI</b>	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
<b>Trojček+</b>							
<b>MODRI D2+</b>	30	2	Mbps	24	1,6	Mbps	
<b>MODRI D3+</b>	150	10	Mbps	120	8	Mbps	
<b>MODRI OPTI+</b>	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
<b>koax paketi</b>							
<b>D2.0</b>							
<b>ZELENI</b>	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
<b>RUMENI</b>	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
<b>MODRI</b>	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	
<b>PINK</b>	25	2,5	Mbps	20	2	Mbps	
<b>RDEČI</b>	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
<b>D3.0</b>							
<b>SREBRNI</b>	60	5	Mbps	48	4	Mbps	
<b>ZLATI</b>	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
<b>ORANŽNI</b>	120	8	Mbps	96	6,4	Mbps	
<b>RJAVI</b>	150	10	Mbps	120	8	Mbps	
<b>optični paketi FTTH</b>							
<b>ZELENI</b>	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
<b>RUMENI</b>	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
<b>MODRI</b>	20	20	Mbps	16	16	Mbps	
<b>PINK</b>	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
<b>RDEČI</b>	40	40	Mbps	32	32	Mbps	
<b>SREBRNI</b>	60	60	Mbps	48	48	Mbps	
<b>ZLATI</b>	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
<b>PLATINASTI</b>	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
<b>Božični internet</b>	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
<b>Brasil Trojček</b>	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
<b>DUET Internet</b>	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
<b>December</b>	13	1	Mbps	10,4	0,8	Mbps	
<b>Drzni Trojček</b>	13	1,5	Mbps	10,4	1,2	Mbps	
<b>Elastik Trojček</b>	16	1	Mbps	12,8	0,8	Mbps	
<b>HBO Elastik Trojček</b>	16	1	Mbps	12,8	0,8	Mbps	
<b>Hitri Trojček</b>	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	

<b>Internet društvo</b>	50	3	Mbps	40	2,4	Mbps	
<b>Internet prehodni</b>	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
<b>Jesenski</b>	12	1	Mbps	9,6	0,8	Mbps	
<b>Mega trojček</b>	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
<b>Modri internet</b>	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	
<b>Modri trojček</b>	18	2	Mbps	14,4	1,6	Mbps	
<b>Olimpijski trojček</b>	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
<b>Pink internet</b>	25	2,5	Mbps	20	2	Mbps	
<b>Pomladni</b>	12	1	Mbps	9,6	0,8	Mbps	
<b>Poslovni trojček</b>	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
<b>Rdeči internet</b>	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
<b>Rdeči trojček</b>	30	3	Mbps	24	2,4	Mbps	
<b>Rumeni internet</b>	8	1	Mbps	6,4	0,8	Mbps	
<b>Senior INET</b>	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
<b>Srebrni internet</b>	60	5	Mbps	48	4	Mbps	
<b>VIP</b>	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
<b>VIP12M</b>	100	10	Mbps	80	8	Mbps	
<b>ZS Pension</b>	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
<b>ZS Redni</b>	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
<b>Zeleni internet</b>	2	1	Mbps	1,6	0,8	Mbps	
<b>Zeleni trojček</b>	4	1	Mbps	3,2	0,8	Mbps	
<b>Zimski</b>	11	1	Mbps	8,8	0,8	Mbps	
<b>Zimski2014 trojček</b>	11	1	Mbps	8,8	0,8	Mbps	
<b>Zlati internet</b>	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
<b>Zlati trojček</b>	80	6	Mbps	64	4,8	Mbps	
<b>Šolski trojček</b>	6	1	Mbps	4,8	0,8	Mbps	
<b>Božični internet FTTH</b>	11	11	Mbps	8,8	8,8	Mbps	
<b>Elastik Trojček FTTH</b>	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
<b>FIBER100</b>	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
<b>HBO Elastik Mix</b>	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
<b>Modri OPTI</b>	80	80	Mbps	64	64	Mbps	



<b>Moder OPTI Plus</b>	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
<b>Moder TRIO FTTH</b>	20	20	Mbps	16	16	Mbps	
<b>Modri FTTH</b>	20	20	Mbps	16	16	Mbps	
<b>Modri OPTI Trojček</b>	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
<b>Pink FTTH</b>	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
<b>Rumeni OPTI</b>	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
<b>Rdeč TRIO FTTH</b>	30	30	Mbps	24	24	Mbps	
<b>Rdeči FTTH</b>	40	40	Mbps	32	32	Mbps	
<b>Rumeni FTTH</b>	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
<b>Rumeni OPTI Trojček</b>	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
<b>Zelen OPTI Trojček</b>	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
<b>Zelen TRIO FTTH</b>	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
<b>Zeleni FTTH</b>	5	5	Mbps	4	4	Mbps	
<b>Zimski TRIO FTTH</b>	11	11	Mbps	8,8	8,8	Mbps	
<b>Zanesljivi S</b>	10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
<b>Zanesljivi M</b>	50	10	Mbps	40	8	Mbps	
<b>Zanesljivi L</b>	300	30	Mbps	240	24	Mbps	
<b>Zanesljivi XL</b>	450	45	Mbps	360	36	Mbps	
<b>Zanesljivi OPTI S</b>	10	10	Mbps	8	8	Mbps	
<b>Zanesljivi OPTI M</b>	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
<b>Zanesljivi OPTI L</b>	300	300	Mbps	240	240	Mbps	
<b>Zanesljivi OPTI XL</b>	600	600	Mbps	480	480	Mbps	
<b>Zanesljivo DOBER</b>	150	15	Mbps	120	12	Mbps	
<b>Zanesljivo BOLJŠI</b>	300	30	Mbps	240	24	Mbps	
<b>Zanesljivo NAJBOLJŠI</b>	450	45	Mbps	360	36	Mbps	
<b>Zanesljivo DOBER FTTH</b>	50	50	Mbps	40	40	Mbps	
<b>Zanesljivo BOLJŠI FTTH</b>	80	80	Mbps	64	64	Mbps	
<b>Zanesljivo NAJBOLJŠI FTTH</b>	100	100	Mbps	80	80	Mbps	
<b>Zanesljivo DOBER OPTI</b>	150	150	Mbps	120	1200	Mbps	
<b>Zanesljivo BOLJŠI OPTI</b>	300	300	Mbps	240	240	Mbps	
<b>Zanesljivo NAJBOLJŠI OPTI</b>	600	600	Mbps	480	480	Mbps	

<b>Zanesljivo OPTI PLUS</b>	<b>NAJBOLJŠI</b>	700	700	Mbps	560	560	Mbps	
<b>Zanesljivo PLUS</b>	<b>NAJBOLJŠI</b>	700	50	Mbps	560	40	Mbps	
<b>Paket Penzion</b>		10	1	Mbps	8	0,8	Mbps	
<b>Paket Penzion OPTI</b>		10	10	Mbps	8	8	Mbps	
<b>Paket Zanesljivo XXL</b>		700	50	Mbps	560	40	Mbps	
<b>Paket Zanesljivo XXL opti</b>		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](http://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.

<b>Mobilna omrežja – 4 G 5G</b>		
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.

<b>Storitev</b>	<b>Zahtevana hitrost dostopa do interneta</b>
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.

5.6. Omrežje LTE/4G omogoča teoretične hitrosti prenosa podatkov do 300 Mb/s v smeri k uporabniku in do 50 Mb/s iz smeri uporabnika.

Omrežje GSM/UMTS omogoča teoretične hitrosti do 21,6 Mb/s v smeri k uporabniku (HSDPA) in do 5,76 Mb/s iz smeri uporabnika (HSUPA).

## **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 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 Posebnih 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 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.

## **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
Nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve	od 12 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

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**

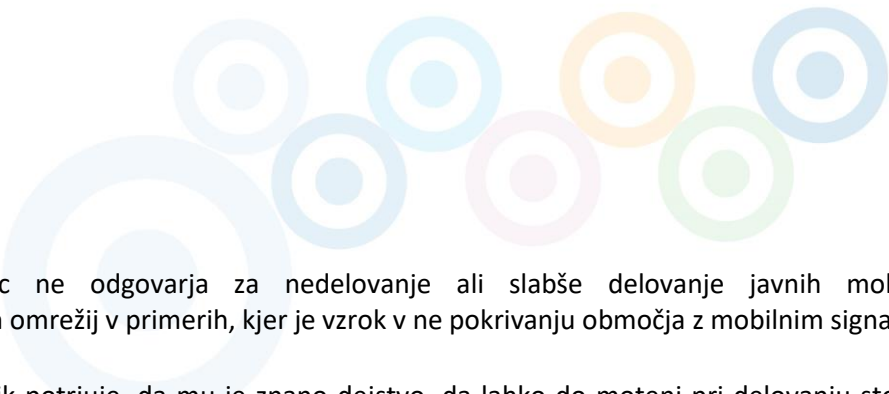
- 3.1. CATV Selnica Ruše končnim uporabnikom nadomestilo iz točke 1.1. ali 1.2. povrne, če so izpolnjeni naslednji pogoji:
- končni uporabnik skladno s temi pogoji prijavi napako ter aktivno sodeluje pri njeni odpravi in
  - CATV Selnica Ruše ugotovi nedelovanje ali slabše delovanje storitev, za katero 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](mailto: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 Selnica 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 povezljivosti 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 zaradi 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 ustrezne 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 ne pokrivanju 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.