



Informacije o dostopu do odprtega interneta - fiksno omrežje

Informacije o dostopu do odprtega interneta se objavijo na spletnih straneh Telekoma Slovenije se uporabljajo od 1. 1. 2017 kot sestavni del naročniških pogodb za storitve dostopa do interneta v primeru fiksnega omrežja.

Telekom Slovenije zagotavlja dostop do odprtega interneta prek fiksnega omrežja s hitrostmi, ki so po Uredbi (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta lahko opredeljene kot:

- **Oglaševana hitrost:** je hitrost, ki jo Telekom Slovenije navaja v tržni komunikaciji oz. oglaševanju in ki je določena glede na izbrani prodajni paket. Oglaševana hitrost je v oglasih oz. v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
- **Maksimalna hitrost:** je največja možna hitrost, ki jo tehnologija zmore na dani povezavi.
- **Običajno razpoložljiva hitrost:** je hitrost, ki je naročniku na razpolago večino časa glede na tehnične zmožnosti povezave, zakupljene hitrosti in hkrati aktivne TV-sprejemnike.
- **Minimalna hitrost:** je najmanjša hitrost, ki jo Telekom Slovenije zagotavlja na dani povezavi.

Definicije hitrosti in druge določbe glede ukrepov v zvezi z zagotovitvijo dostopa do odprtega interneta so opredeljene tudi v Splošnih pogojih uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d., ki so sestavni del naročniškega razmerja.

Hitrosti interneta, ki jih zagotavlja izbrani naročniški paket, so opredeljene v prodajni ponudbi izbranega naročniškega paketa ter v naročniški pogodbi, ter opredeljujejo hitrosti v smeri do uporabnika »download« ter v smeri od uporabnika »upload«.

Maksimalna in običajno razpoložljiva hitrost sta odvisni od dane linije (parica/optično vlakno) ter se za konkretno naročniško razmerje lahko izmerita šele po aktivaciji storitev. Hitrosti, ki sta vnaprej, pred aktivacijo storitve, opredeljeni v naročniški pogodbi, sta zgolj ocenjeni in informativne narave, in odražata minimalne standarde ter pogoje razpoložljivih hitrosti za delovanje naročenih storitev. Maksimalno hitrost, ki je navedena v naročniški pogodbi, dosegajo vsi naročniki izbranega prodajnega paketa na optičnem omrežju in 80% vseh naročnikov izbranega prodajnega paketa na bakrenem omrežju oziroma na kabelskem omrežju Brežice. Z izmerjenimi vrednostmi maksimalnih in običajno razpoložljivih hitrosti na konkretni liniji naročnika se posamezen naročnik seznanja na spletnem portalu Moj Telekom v 5 dneh od aktivacije storitev.

Vse navedene hitrosti se smatrajo kot hitrosti med modemom uporabnika in dostopovnim vozliščem Telekoma Slovenije, kjer se opravljajo tudi meritve hitrosti. Meritve hitrosti na uporabnikovi opremi ne odražajo dejanskih hitrosti dostopa uporabnika do javnega interneta.

Končni uporabniki Telekoma Slovenije lahko izberejo različne hitrosti dostopa do interneta prek fiksnih storitev glede na tehnične možnosti na dani liniji.

Zahtevane hitrosti interneta za nemoteno uporabo

Različne aktivnosti na internetu zahtevajo različno visoke hitrosti interneta. Za nemoteno uporabo vsebin, aplikacij in storitev so zahtevane različne običajno razpoložljive hitrosti interneta.



Tabela 1: Zahtevane hitrosti za nemoteno delovanje interneta po aktivnosti

Aktivnost:	Zahtevana hitrost*:
Brskanje po internetu	od cca. 2 Mbit/s
Prenašanje videa v SD-kakovosti	od cca. 2 Mbit/s
Prenašanje videa v HD-kakovosti	od cca. 5 Mbit/s
Prenašanje videa v 4K-kakovosti	od cca. 20 Mbit/s
Uporaba IP-telefonije	od cca. 0,1 Mbit/s
Igranje spletnih iger	od cca. 5 Mbit/s
Prenašanje glasbe	od cca. 0,32 Mbit/s

* Upoštevana je uporaba pri neomejeni količini podatkov. Navedene hitrosti so približne.

Vpliv uporabe televizije in telefonije na hitrost interneta

Dejanska hitrost interneta je pogojena z uporabo storitev televizije in telefonije ter razpoložljive prenosne tehnologije, s katero je lahko pogojena maksimalna hitrost interneta. Zato je ob hkratni uporabi storitev lahko hitrost interneta, ki jo naročnik z izbranim paketom sicer lahko dosega, nižja.

Pri sočasni uporabi interneta in televizije velja naslednje:

- ogled SD TV-programov (standardna ločljivost) porabi do 3 Mbit/s hitrosti interneta;
- ogled HD TV-programov (visoka ločljivost) porabi do 7 Mbit/s hitrosti interneta.

Odkvisno od tega, koliko pasovne širine oz. kakšno hitrost interneta ima končni uporabnik, se lahko z ogledom HD TV-programov pasovna širina porabi, tako da internet deluje počasneje. V takšnem primeru za večjo hitrost interneta Telekom Slovenije naročniku svetuje začasno prenehanje ogleda HD TV-programov.

Pri sočasni uporabi interneta in telefonije (VoIP/IP) velja, da je vpliv na hitrost interneta na območje razpoložljive pasovne širine za en glasovni kanal največ 100/100 kbit.

Ukrepi za upravljanje prometa

Telekom Slovenije privzeto pri dostopu do interneta prek fiksnih storitev ne uporablja mehanizmov ali ukrepov za upravljanje prometa, ki bi lahko vplivali na kakovost storitev dostopa do interneta, na zasebnost končnih uporabnikov in na varstvo osebnih podatkov končnih uporabnikov.

Končni uporabnik lahko sam vključi storitev za upravljanje prometa v zvezi z dostopom do interneta, tako kot je opredeljeno na spletnih straneh Telekoma Slovenije pri brezplačni storitvi [Prioritizacija interneta](#).

Dostop do interneta in pravice naročnika

Telekom Slovenije zagotavlja naročnikom kakovost storitev, kot jo ponujajo oz. omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja Telekoma Slovenije/omrežje v gostovanju, operativen in očiščen osebni računalnik naročnika, interna inštalacija naročnika, uporabljena oprema (modem, TV-komunikator), ter posledično ne more v celoti zagotavljati nemotenega delovanja storitev (npr. TV, telefonije (IP-telefonija)) in tudi dopušča možnost kasnejših sprememb kakovosti storitev (v smislu trajnega ali redno ponavljajočega se nedoseganja hitrosti interneta po naročniški pogodbi). Če tehnične razmere ne zagotavljajo naročene hitrosti interneta tako pri vzpostavitvi priključka kot tudi kasneje (npr. če sta izmerjeni maksimalna in običajno razpoložljiva hitrost nižji od vrednosti, ki sta navedeni v naročniški pogodbi), lahko Telekom Slovenije ponudi naročniku drugi nivo storitev ali, če to ni možno ali sprejemljivo s strani naročnika, lahko Telekom Slovenije odpove naročniško razmerje oz. naročnik odstopi od takega naročniškega razmerja.

Naročnik ima pravico do pravnih sredstev, kot so obrazložena v Splošnih pogojih uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.