

20190350620

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Врз основа на член 8 став 29 и член 24 став (1) алинеја 3, а во врска со член 109 став (2) од Законот за електронски комуникации („Службен весник на Република Македонија“ бр. 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/15, 11/18 и 21/18), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на 3.1.2019 година, донесе

ПРАВИЛНИК ЗА КОНТРОЛА И МЕРЕЊЕ ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГА ЗА ИНТЕРНЕТ ПРИСТАП ПРЕКУ ЈАВНИ ФИКСНИ ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ МРЕЖИ

Член 1 Предмет

Со овој Правилник се пропишуваат параметрите за квалитет на услуга за интернет пристап преку јавни фиксни електронски комуникациски мрежи (во понатамошниот текст квалитет на услуга), начинот на нивно мерење, и содржината, формата и начинот на објавување на информации во врска со квалитет на услуга за интернет пристап преку фиксни мрежи од страна на Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст Агенција).

Член 2 Обезбедување на квалитет на услуга во јавни електронски комуникациски фиксни мрежи

Операторот на јавните електронски комуникациски фиксни мрежи (во понатамошниот текст Оператор) треба да обезбеди квалитет на услуга во јавните електронски комуникациски фиксни мрежи, во согласност со Законот за електронски комуникации и овој Правилник.

Операторот треба да обезбеди користење на услуга пристап на интернет, преку фиксна мрежа, сопствена или изнајмена, со параметри на квалитет дефинирани во Прилог 1, кој е составен дел од овој Правилник.

Член 3 Самостојни мерења од страна на претплатникот

Преку веб апликација (Speedtest.aek.mk) и десктоп апликацијата која може да се симне од страница на АЕК, претплатниците и/или крајните корисници можат да вршат самостојни мерења и да ги измерат параметрите за квалитет на интернет пристап. Резултатите од мерењета се доставуваат до операторот при иницирање на Барање за проверка на квалитетот на пристапот на интернет од страна на Операторот.

Член 4 Постапка за мерење на квалитетот на услугата

Доколку претплатникот не е задоволен од решавањето на приговорот поднесен до операторот, има право да поднесе барање за решавање на спор пред Агенцијата.

Во овој случај, Агенцијата ќе врши мерење на параметрите на квалитетот на услугата со наменска сонда согласно Постапката дефинирана во Прилог 2.

Секое мерење има опција да биде сочувано како линк во кој се запишани измерените резултати:

- брзина на download и upload,
- просечно доцнење,
- варијација на доцнење,
- загуба на пакети,
- датум и време,
- оператор и локација од каде е извршено мерењето.

Член 5

Обврски на операторот при мерењето на параметрите за квалитет

Операторите треба на Агенцијата да и обезбедат услови за вршење контрола и мерење на параметрите за квалитет на јавните електронски комуникациски услуги што им ги обезбедуваат на своите претплатници.

Во случај на поднесено барање за решавање на спор до Агенцијата кој се однесува на параметрите за квалитет на услугите што операторот му ги обезбедува на претплатникот, за што двете страни склучиле договор, потребно е подносителот на барањето, на стручните лица од Агенцијата да им се овозможи пристап до терминалната опрема за да може да се направи проверка на параметрите дали се во согласност со оние кои се пропишани во договорот.

Член 6

Транспарентност за квалитетот на пристапот на интернет за крајните корисници преку фиксна мрежа

Резултатите од сите видови на мерења, заедно со податоците внесени од корисникот ќе се користат за подготовка на сумарни статистички резултати кои што се објавуваат јавно на веб страната на Агенцијата.

Член 7

Известување за квалитетот на услугите од страна на Операторот

Параметрите на услугите кои се понудуваат на Корисниците мора да бидат јасно и недвосмислено определени, однапред познати и дефинирани и јавно достапни на определен начин. Понудата мора да биде објавена на сите продажни места на Операторот и на неговата Интернет страна или на некој друг начин.

Доколку Операторот од било која причина изврши намалување на параметрите на квалитет на услугите, должен е за тоа да го известат Корисникот за тоа, најмалку 30 дена пред промената и соодветно му понуди на Корисникот соодветни променети услови од Договорот и можност за прифаќање или отфрлање на ново настанатата состојба.

Член 8

Извештај за измерените параметри на квалитет со Заклучок

Агенцијата подготвува Извештај за измерените параметри за квалитет со Заклучок и истите ги проследува до операторот и корисникот за понатамошна постапка доколку за тоа има потреба.

Член 9
Завршни одредби

(1) Овој Правилник влегува во сила со денот на неговото објавување во „Службен весник на Република Македонија“.

По влегувањето во сила, овој Правилник ќе биде објавен и на веб-страната на Агенцијата за електронски комуникации.

Бр. 0101-47/2
3 јануари 2019 година
Скопје

Директор на Агенцијата
за електронски комуникации,
Сашо Димитријоски, с.р.

ПРИЛОГ 1

Вредности за параметрите за квалитет на јавни услуги за пренос на податоци преку фиксна мрежа за широкопојасен пристап на интернет

- Критериуми за квалитет на услуга за пристап на интернет преку фиксни мрежи

Критериумите произлегуваат од определбите во Европската регулатива за постоење на максимална, минимална и вообичаено достапна брзина за пристап на интернет (брзина на симнување и брзина на праќање), просечно време на доцнење, варијација на доцнење и загуба на пакети.

Согласно овие барања, АЕК како критериуми за квалитет на услуга за пристап на интернет преку фиксни мрежи ги определува исполнувањето на следните вредности:

1. Брзината на пристап и за симнување и за праќање, треба да е поголема од 50% од договорената брзина во најмалку 95% од времето.
2. Брзината на пристап и за симнување и за праќање, треба да е поголема од 75% од договорената брзина во најмалку 50% од времето.
3. Брзината на пристап и за симнување и за праќање, треба да е поголема од 90% од договорената брзина во најмалку 20% од времето.
4. Просечното време на доцнење не треба да е поголемо од 100мс
5. Просечната варијација на доцнење не треба да е поголема од 20мс
6. Загубата на пакети во 90% од времето треба да е помала од 1%

За да биде услугата квалитетна, потребно е да бидат исполнети СИТЕ критериуми.

ПРИЛОГ 2

Процедура за Мерење на параметрите на квалитет на интернет во фиксна мрежа со користење на наменска сонда

Мерење на параметрите на квалитет на интернет во фиксна мрежа со користење на наменска сонда се врши од страна на техничко лице вработено во АЕК, на адресата каде што е склучен претплатничкиот Договор.

Пред да започне мерењето, претплатникот е должен да потпише изјава дека ги прифаќа условите за мерење содржани во изјавата.

При поставување на параметрите на мерењето се користат условите содржани во претплатничкиот Договор.

Техничкото лице ја поврзува сондата така да таа се наоѓа помеѓу терминалната опрема на операторот и мрежата на корисникот. Целокупниот сообраќај на корисникот се пренасочува така да поминува низ сондата, вклучително и сообраќајот на безжичниот интернет.

Техничкото лице од АЕК ја конфигурира сондата со параметрите за мерењето и го поставува временското растојание помеѓу две поединечни мерења. Тоа растојание не може да биде помалку од 15 минути.

По поставувањето на параметрите и стартувањето на сондата, техничкото лице ја остава сондата кај корисникот до завршување на мерењето.

За да биде успешно мерењето, сондата треба да направи најмалку 100 успешни поединечни мерења.

Поединечните мерења на сондата се следат од страна на АЕК преку апликацијата за администрација.

По мерењето, техничко лице од АЕК повторно оди кај корисникот, ја исклучува сондата и ја враќа мрежата на корисникот во претходната состојба.

Постапката за мерење завршува со подготвување извештај од успешните поединечни мерења, со назначување за исполнување или неисполнување на критериумите за квалитет на услугата.