



**SPLOŠNI POGOJI OBČINE RADENCI  
ZA OPRAVLJANJE STORITEV UPRAVLJANJA TER VZDRŽEVANJA  
KOMUNIKACIJSKIH ZMOGLJIVOSTI  
V ODPRTEM ŠIROKOPASOVNEM OMREŽJU  
ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ V OBČINI RADENCI**

**SPLOŠNE DOLOČBE**

1. člen

SPLOŠNI POGOJI OBČINE RADENCI ZA OPRAVLJANJE STORITEV DAJANJA V ZAKUP TER VZDRŽEVANJA KOMUNIKACIJSKIH ZMOGLJIVOSTI V ODPRTEM ŠIROKOPASOVNEM OMREŽJU ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ V OBČINI RADENCI" (v nadaljnjem besedilu Splošni pogoji) veljajo za vse pogodbe o gostovanju v odprtem širokopasovnem omrežju elektronskih komunikacij v občini Radenci (v nadaljnjem besedilu Omrežje), sklenjene med Občino Radenci, v vlogi upravitelja Omrežja (v nadaljnjem besedilu Upravitelj) in telekomunikacijskimi Operaterji ter za vse pogodbe med Upraviteljem in Naročniki.

Tehnični pogoji omrežja so obvezna sestavina Splošnih pogojev.

Operater s podpisom Pogodbe potrjuje, da je seznanjen s Splošnimi pogoji Upravitelja, ki so objavljeni na Upraviteljevi spletni strani.

S Splošnimi pogoji Upravitelja se ureja opravljanje in zagotavljanje predmetnih storitev, kot so komercialni in tehnični pogoji ter pravice in obveznosti Operaterja in Upravitelja, ki se nanašajo na gostovanje Operaterja v Omrežju z vsemi nadaljnjimi širitvami.

Operater je izkazal poslovni interes za zakup kapacitet Omrežja in ponujanje lastnih storitev zainteresiranim Naročnikom na območju Omrežja.

Splošni pogoji med drugim vsebujejo naslednje določbe:

- naziv in sedež Upravitelja,
- obseg opravljanja in način zaračunavanja storitev,
- pogoje, postopke in roke za izvedbo naročniškega priključka,
- vzdrževanje Omrežja in kakovost storitev,

- prijavo napak,
- reševanje ugovorov in sporov in
- končne določbe.

Poleg teh Splošnih pogojev določajo način in pogoje predmetnih storitev Upravitelja tudi predpisi s področja elektronskih komunikacij in ostala veljavna zakonodaja, v kolikor zadeva ni urejena s Splošnimi pogoji.

Splošni pogoji so javno objavljeni na spletni strani omrežja [www.radenci.si/oso-radenci/](http://www.radenci.si/oso-radenci/), ki jo vzdržuje Upravitelj.

Skladno z določili teh Splošnih pogojev sklene Upravitelj Pogodbo o gostovanju v Omrežju v Občini z vsakim posameznim zainteresiranim Operaterjem na podlagi njegovega izkazanega poslovnega interesa.

Upravitelj lahko spremeni Splošne pogoje tudi zaradi tehničnih in komercialnih razlogov, spremembe zakonodaje ali drugih zahtev regulativnega organa na področju elektronskih komunikacij.

Spremembe Splošnih pogojev bodo na spletnih straneh [www.radenci.si/oso-radenci/](http://www.radenci.si/oso-radenci/) objavljene skupaj s povzetkom sprememb, do katerih je prišlo, deset (10) dni pred njihovo uveljavitvijo.

Upravitelj je dolžan o vsaki spremembi Splošnih pogojev Operaterja obvestiti deset (10) dni pred uveljavitvijo pisno in na spletni strani [www.radenci.si/oso-radenci/](http://www.radenci.si/oso-radenci/).

## 2. člen

V teh Splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

- „Občina“ je lokalna skupnost, ki je uspešno kandidirala na javnem razpisu Ministrstva za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano „Ukrep 321 – Osnovne storitve za gospodarstvo in podeželsko prebivalstvo“ in nastopa v vlogi lastnika omrežja;
- „Odprto širokopasovno omrežje elektronskih komunikacij“ oziroma Omrežje je javno komunikacijsko omrežje, do katerega lahko pod enakimi pogoji dostopajo vsi Operaterji;
- „Zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij“ je vzpostavitvev, upravljanje, nadzor in zagotavljanje razpoložljivosti takega omrežja, ki ga izvaja in za kar skrbi Upravitelj;
- „Upravitelj“ je Občina Radenci;
- Operater je operater telekomunikacijskih storitev, ki ponuja storitve končnim uporabnikom oziroma Naročnikom v Omrežju ter je skladno z določili Zakona o elektronskih komunikacijah vpisan v register operaterjev pri Agenciji za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije;
- „Naročnik“ je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik, ki ima z Upraviteljem sklenjeno Pogodbo o upravljanju in vzdrževanju naročniškega priključka v OŠO Radenci.

- „Aktivni naročnik“ je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik, ki ima sklenjeni naslednji dve pogodbi: Pogodbo o upravljanju in vzdrževanju naročniškega priključka v OŠO Radenci, sklenjeno z Upraviteljem, ter naročniško pogodbo, sklenjeno z Operaterjem, ter prejema storitve Operaterja in ne zagotavlja javnih komunikacijskih storitev in ne izvaja javnih komunikacijskih storitev;
- „Naročniška pogodba“ določa razmerje med Operaterjem in Naročnikom za uporabo storitev Operaterja;
- „Naročniško razmerje“ je odnos med Operaterjem in Naročnikom, ki sklene naročniško pogodbo za sprejemanje storitev Operaterja;
- „Vstopne točke“ so fizične lokacije s povezljivostjo do osrednje funkcijske lokacije Omrežja, ki omogočajo navezavo na hrbtnična omrežja Operaterjev;
- „CPE naprava“ predstavlja aktivno opremo na strani Aktivnega naročnika;
- Nahaja se v ustreznem prostoru in je preko razmejitvene točke ter hišne inštalacije povezana na hišno predajno točko;
- „Hišna predajna točka“ predstavlja omarico na objektu, v kateri se zaključujejo vlakna Omrežja in iz katere se nadaljuje hišna inštalacija;
- „Razmejitvena točka“ je izstopna točka na strani Naročnika, na katero se Naročnik priključi s svojo terminalsko opremo. Fizično je izvedena kot optična priključna doza;
- „Hišna inštalacija“ je optična napeljava znotraj stanovanjskega objekta Naročnika od hišne predajne točke do razmejitvene točke;
- „Priključitev“ oziroma „vključitev“ je postopek, s katerim Upravitelj zagotovi fizično povezavo hišne predajne točke z Omrežjem ter zagotovi logično povezavo razmejitvene točke s komunikacijsko opremo Operaterja;
- „Cenik za Operaterje“ pomeni cenik telekomunikacijskih storitev za Operaterja in je obvezna priloga Pogodbe, sklenjene med Upraviteljem in Operaterjem;
- „Cenik za naročnike“ pomeni cenik telekomunikacijskih storitev za Naročnika in je obvezna priloga Pogodbe, sklenjene med Upraviteljem in Naročnikom;
- »Obrazci« so dokumenti za izmenjavo podatkov v elektronski obliki, do katerih Operater dostopa preko spletne strani [www.radenci.si/oso-radenci/](http://www.radenci.si/oso-radenci/);
- Na spletni strani so na voljo predpisani obrazci in jih je operater dolžan pošiljati preko pošte ali e-pošte na kontaktni e-naslov Upravitelja [oso@radenci.si](mailto:oso@radenci.si).

Ostali pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) v nadaljnjem besedilu (ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih. V primeru kolizije določil v Splošnih pogojih, v teh primerih velja ZEKom.

## **NAZIV IN SEDEŽ UPRAVITELJA**

### 3. člen

Naziv Upravitelja: Občina Radenci  
Sedež Upravitelja: Radgonska cesta 9, 9252 Radenci  
Matična številka Upravitelja: 5880297000  
Davčna številka Upravitelja: SI53944640

## **OBSEG UPRAVLJANJA IN NAČIN ZARAČUNAVANJA**

### 4. člen

Upravitelj v okviru tehničnih možnosti ponuja osnovne storitve dajanja v zakup komunikacijskih zmogljivosti, kar obsega:

- ponujanje in dajanje v zakup zmogljivosti Omrežja vsem zainteresiranim Operaterjem in
- vzdrževanje Omrežja, v katerem gostujejo Operaterji.

Upravitelj zagotavlja širokopasovni dostop, ki Operaterju omogoča ponujanje storitev v skladu z opisom, ki izhaja iz osnovnih tehničnih lastnosti in zgradbe odprtega širokopasovnega omrežja Upravitelja.

Cene storitev za Aktivne naročnike se Operaterjem zaračunavajo v skladu s Cenikom za naročnike, ki je objavljen na spletni strani Upravitelja na spletnem naslovu [www.radenci.si/oso-radenci/](http://www.radenci.si/oso-radenci/), ter Cenikom za operaterje, ki je priloga pogodbi med Operaterjem in Upraviteljem. Oba cenika sta dostopna tudi na sedežu Občine Radenci in sta obvezna priloga k Pogodbi o gostovanju v odprtem širokopasovnem omrežju elektronskih komunikacij v občini Radenci.

Stroški dostopa do Omrežja in stroški najema oziroma nadomestilo za vzdrževanje Omrežja, ki jih bo Operater plačal Upravitelju, so sestavljeni iz:

- stroška priključnine Operaterja v Omrežje, ki ga Operater plača ob vstopu v Omrežje kot enkratni znesek v višini, določeni v Ceniku za operaterje,
- Strošek priključitve Aktivnega naročnika na Omrežje v višini, določeni v Ceniku za operaterje, ki ga Operater plača Upravitelju,
- strošek vzdrževanja Omrežja za potrebe Operaterja, ki ga Operater plača za vsakega Aktivnega naročnika v višini, določeni v Ceniku za operaterje za pretekli mesec, pri čemer se za vsakega Aktivnega naročnika, ki ni bil priključen celoten pretekli mesec, znesek zmanjša za delež meseca, ko ni bil Aktiven naročnik.

## 5. člen

Priključnina za operaterja, ki jo Operater plača Upravitelju, je enkratni strošek, ki predstavlja strošek priključitve Operaterja na Omrežje, v vstopni točki v priključnem jašku Omrežja ter zajema pripravo vseh ustreznih omrežnih naprav, ki so potrebne za zagotovitev ponudbe Operaterja v Omrežju.

Priključnina za naročnika, ki jo Operater plača Upravitelju, je enkratni strošek, ki predstavlja ceno priključitve naročnika na aktivno opremo in zagotovitev ustrezne komunikacijske povezave.

V primeru, da omrežje na območju priključitve potencialnega Aktivnega naročnika še ni zgrajeno in obstajajo tehnične možnosti za razširitev omrežja, Upravitelj v okviru tehničnih zmožnosti izvede fizični priklop Naročnika na Omrežje, pri čemer Naročnik plača Upravitelju strošek izvedbe fizičnega priklopa, določen v veljavnem Ceniku za naročnike. Po izvedbi fizičnega priklopa Naročnik z Operaterjem sklene naročniško razmerje za prejemanje storitev v Omrežju in postane Aktiven naročnik.

Priključnina za Operaterja in Priključnina za naročnika se Operaterju zaračuna po izvedbi priključitve.

## 6. člen

Stroške upravljanja in vzdrževanja Omrežja zaračuna Upravitelj Operaterju za vsakega Aktivnega naročnika v višini, določeni v Ceniku za operaterje, za čas priključitve v preteklem mesecu, kot je določeno v Splošnih pogojih in Pogodbi.

## 7. člen

Račun za izvedbo priključitev iz 5. člena bo Upravitelj izstavil Operaterju in Naročniku v roku osem (8) dni po opravljeni storitvi.

Operater in Naročnik morata račun plačati v roku trideset (30) dni po izstavitvi ter poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje.

V primeru zamude plačila bo Upravitelj obračunal zakonite zamudne obresti.

Če Operater ali Naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejmeta računa, sta o tem dolžna obvestiti Upravitelja, ki jima izstavi nov račun in ga posreduje priporočeno po pošti.

Upravitelj bo Operaterja ali Naročnika, ki računa v roku iz prejšnjega odstavka ni plačal, pisno opozoril na zamudo in na njene posledice ter ga

opomnil, naj račun plača. V kolikor Operater ali Naročnik računa ne plačata, bo Upravitelj postopal v skladu s Pogodbo.

Strošek opomina se zaračuna v skladu s Cenikom za operaterje oziroma Cenikom za naročnike.

#### 8. člen

Mesečne račune za opravljene storitve iz 6. člena bo Upravitelj izstavljal Operaterju do osmega (8.) v mesecu za predhodni mesec. Rok plačila je trideset (30) dni.

Upravitelj izstavi račun Operaterju na osnovi lastnih evidenc. Na zahtevo Upravitelja je Operater dolžan posredovati Upravitelju podatke o številu Operaterjevih Aktivnih naročnikov v Omrežju.

Osnova za izstavitvev računa je spisek Upravitelja o številu Operaterjevih Aktivnih naročnikov v Omrežju.

Operater je dolžan vsaj 3 mesece pred iztekom odpovednega roka obvestiti svoje Aktivne naročnike o prenehanju izvajanja storitev v Omrežju.

Morebitna odstopanja bosta Upravitelj in Operater uskladila ob izdaji naslednjega računa.

#### 9. člen

Najkasneje v roku šest (6) mesecev po podpisu pogodbe bo Upravitelj vse račune Operaterju pričel posredovati kot e-račune po standardu enostavni eSlog 1.5, preko e-bančnih kanalov na dogovorjeni transakcijski račun Operaterja.

#### 10. člen

V primeru neplačevanja Aktivnih naročnikov Operaterju, Upravitelj ne sme trpeti negativnih posledic, saj je za plačevanje storitev Upravitelju odgovoren izključno Operater po sklenjeni Pogodbi.

V primeru, da Operater izvede sankcijo prekinitve dobave storitev Aktivnemu naročniku zaradi neplačevanja, je Upravitelj upravičen do pogodbenega zneska za upravljanje in vzdrževanje priključka, ki je naveden v Ceniku za operaterje za čas izvajanja teh ukrepov ali pa do prekinitve pogodbe med Operaterjem in Aktivnim naročnikom oziroma do izteka odpovednega roka.

## 11. člen

Odstop terjatev v korist tretje osebe je možen le s pisnim soglasjem Operaterja.

## 12. člen

Cenam Upravitelja se prišteje davek na dodano vrednost, v višini 22%. Davek na dodano vrednost bremeni Operaterja in Naročnika ali Aktivnega Naročnika.

Cenik za operaterja se lahko spremeni, pri čemer se cene v ceniku lahko spremenijo največ v višini, enaki ravni rasti splošnih življenjskih stroškov po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije.

## **POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA IZVEDBO NAROČNIŠKEGA PRIKLJUČKA**

## 13. člen

Pred vzpostavitvijo naročniškega priključka morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- Podpisana mora biti Pogodba o gostovanju v Omrežju med Upraviteljem in Operaterjem;
- Operater mora poskrbeti za izvedbo prenosne poti do vstopne točke -priključnega jaška;
- Po vzpostavitvi prenosne poti iz prejšnje alineje in izpolnitvi vseh ostalih tehničnih in ekonomskih pogojev bo Upravitelj v roku 10 delovnih dni vključil signal Operaterja v Omrežje;
- Izdano mora biti popolno naročilo Operaterja Upravitelju z ustreznim obrazcem za vključitev Naročnika v omrežje Operaterja, skladno z elektronskim Obrazcem številka 2 („Naročilo vključitve naročniškega priključka v OŠO Radenci“).
- Izpolnjeni morajo biti tudi vsi ostali tehnični pogoji za izvedbo naročniškega priključka, s katerimi mora Naročnik:
  - brezplačno zagotoviti primeren prostor za namestitev aktivne opreme Operaterja, potrebne za dobavo storitev,
  - dovoliti morebitne posege v prostor za zagotovitev tehnološke ustreznosti,
  - omogočiti na svoji nepremičnini izgradnjo in vzdrževanje Omrežja in omrežne priključne točke, na katero bo priključen, ter zagotoviti nemoteno gradnjo omrežnih priključkov do sosednjih stanovanjskih objektov,
  - pridobiti pisno soglasje lastnika objekta za namestitev, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da Naročnik ni lastnik teh prostorov,
  - zagotoviti elektroenergetski priključek 230V/50 Hz za napajanje Operaterjeve CPE enote,

- zagotoviti tehnično brezhibno interno napeljavo od hišne predajne točke (omarice na objektu) do razmejitvene točke (optične priključne doze), ter
- o izpolnitvi teh obveznosti obvestiti Upravitelja.

#### 14. člen

Po podpisu naročniške pogodbe med Operaterjem in Naročnikom izda Operater Upravitelju naročilo za vključitev naročniškega priključka, skladno z obrazcem številka 3 („Naročilo vključitve naročniškega priključka v OŠO Radenci“).

Po prejemu naročila s strani Operaterja sproži Upravitelj postopek fizične priključitve Naročnika v Omrežje:

- Upravitelj preveri, ali je Naročnika tehnično in fizično mogoče priklopiti na Omrežje;
- Občina O možnosti priklopa Naročnika v Omrežje obvesti operaterja na elektronski naslov, določen v pogodbi;
- Upravitelj z Naročnikom podpiše Pogodbo o Upravljanju in vzdrževanju naročniškega priključka v Odprtem širokopasovnem omrežju elektronskih komunikacij v občini Radenci, ter v 10 dneh oz. največ 60 dneh priključi Naročnika na Omrežje;
- Naročnik sklene naročniško razmerje z Operaterjem;
- Operater na elektronski naslov upravitelja oziroma elektronski naslov, ki ga določi upravitelj izda naročilo za priklop Naročnika v Omrežje Operaterja;
- Upravitelj izvede priklop Naročnika v Omrežje Operaterja in Operaterju zaračuna priključnino za Naročnika v znesku, navedenem v Ceniku za operaterje.

#### 15. člen

Upravitelj bo izvedel vključitev širokopasovnega dostopa na posameznem naročniškem priključku v roku, ki ne sme biti daljši od šestdeset (60) dni v primeru, da je potrebna gradnja priključka. Rok prične teči z dnem podpisa Pogodbe o Upravljanju in vzdrževanju naročniškega priključka v Odprtem širokopasovnem omrežju elektronskih komunikacij v občini Radenci, ki vsebuje tudi določen rok za izvedbo.

Rok se lahko izjemoma podaljša v primerih, ko pride do bistvene spremembe objektivnih pogojev dela ali postopka pridobitve služnosti, upravnih dovoljenj oziroma pravnih upravičenj ali zaradi višje sile ter le za toliko časa, kot je to nujno potrebno.

Upravitelj je dolžan seznaniti Operaterja z dejanskim datumom ter uro vključitve Naročnika v Omrežje najmanj tri (3) delovne dni pred izvedbo vključitve. Pri tem je datum in ura vključitve usklajena med Upraviteljem in Naročnikom.



Upravitelj se ob spremembi roka za izvedbo priključka obvezuje pred potekom roka obvestiti Naročnika in Operaterja o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku. Upravitelj je dolžan na izrecno zahtevo Naročnika ali Operaterja dokazati nastop nepredvidenih okoliščin.

## 16. člen

Pred začetkom koriščenja možnih storitev mora Operater preko lastnih ali najetih vodov svoje storitve pripeljati na vstopno točko v priključnem jašku. Vstopne točke v Omrežje so določene s strani Upravitelja.

## 17. člen

Postopek naročila vključitve bodočega naročnika s strani Operaterja poteka v naslednjih korakih:

### **(1) Poizvedba**

Bodoči naročnik kontaktira izbranega Operaterja. Operater pošlje upravitelju poizvedbo za preveritev razpoložljivosti povezave do bodočega naročnika.

### **(2) Podpis pogodbe z Naročnikom o vključitvi v Omrežje**

Podpis Pogodbe o Upravljanju in vzdrževanju naročniškega priključka v Odprtem širokopasovnem omrežju elektronskih komunikacij v občini Radenci med Upraviteljem in Naročnikom. Upravitelj zagotovi povezljivost med funkcijsko lokacijo ter Naročnikovo hišno predajno točko.

### **(3) Naročnik podpiše pogodbo z Operaterjem**

Hišna inštalacija od hišne predajne točke (omarice na objektu) do razmejitvene točke (optične priključne doze) v objektu je v domeni naročnika. V primeru že izvedene optične hišne inštalacije je potrebno poravnati strošek izdelave meritev za preverjanje skladnosti že izvedene optične hišne inštalacije z OTDR ter poravnati strošek spajanja vlaken hišne inštalacije v hišni predajni točki.

### **(4) Naročilo vključitve v Omrežje s strani Operaterja**

Ko je hišna inštalacija izvedena, Operater naroči vključitev Naročnika. Po izvedbi vključitve Naročnik postane Aktivni naročnik.

### **(5) Menjava operaterja**

Izvedba menjave operaterja se izvede po ceni, skladni s Cenikom za operaterje.

### **(6) Izključitev**

Izključitev fizičnih povezav in izključitev povezav na aktivno opremo se izvede po ceni, skladni s Cenikom za operaterje.

Upravitelj in Operater opravljata vse poizvedbe, naročila in druge zahteve ter vso drugo relevantno korespondenco, ki izhaja iz sklenjene Pogodbe in za katero so s temi Splošnimi pogoji določeni postopki, preko elektronske pošte na naslov oso@radenci.si oziroma na elektronski naslov, ki ga upravitelj posreduje operaterju.

## 18. člen

Preveritev pomeni prvi korak k realizaciji vključitve Naročnika. Operater, ki želi vključiti Naročnika, pošlje poizvedbo preko Obrazca številka 1 („Poizvedba o možnosti dostopa do Odprtega širokopasovnega omrežja v občini Radenci“) na elektronski naslov upravitelja oziroma na elektronski naslov, ki ga upravitelj sporoči operaterju.

Rok za odgovor na preveritev je tri (3) delovne dni in se lahko podaljša na maksimalno pet (5) delovnih dni v primeru, da je zaradi tehničnih razlogov potrebna preveritev na terenu. Upravitelj v odgovoru sporoči Operaterju, ali je priključitev možna, oziroma navede razlog, zakaj priključitve ni mogoče izvesti.

Odgovori, ki se uporabljajo pri preveritvi za širokopasovni dostop, so sledeči:

### **Da**

Priključitev je mogoča.

### **Da, z dodatno izgradnjo**

Priključitev je mogoča, vendar je potrebna dograditev omrežja. Ko bo priključitev mogoča, bo Operater o tem obveščen.

### **Da, vendar je Naročnik v pogodbenem razmerju z Operaterjem**

Priključitev je mogoča, če Naročnik prekine pogodbeno razmerje z drugim Operaterjem.

### **Ne, z navedbo razloga**

Izvedba priklopa naročniškega priključka ni mogoča zaradi sledečih razlogov: (navedba razlogov).

Če je vloga, ki jo prejme Upravitelj, nepopolna, o tem v treh (3) dneh obvesti Operaterja. Operater je dolžan v roku petih (5) delovnih dni vlogo ustrezno dopolniti.

## 19. člen

Rok za izvedbo vključitve širokopasovnega dostopa na zgrajenem priključku ob že izvedeni ter izmerjeni hišni inštalaciji je osem (8) delovnih dni, če so izpolnjeni predhodno določeni pogoji, razen če ni s temi Splošnimi pogoji določeno drugače.

Upravitelj izvede vsa potrebna opravila na aktivni opremi v funkcijski lokaciji za nemoteno obratovanje CPE naprave, ki jo namesti Operater. Upravitelj je dolžan seznaniti Operaterja z dejanskim in z Naročnikom usklajenim datumom ter uro vključitve v Omrežje, najkasneje pet (5) delovnih dni pred predvidenim datumom vključitve.

Vključitev širokopasovnega dostopa je s strani Upravitelja uspešna, ko je vzpostavljena L2 povezava med CPE enoto in dostopovnim stikalom, na katerega je ta CPE enota povezana, ter vzpostavljena pot med tem dostopovnim stikalom in Operaterjem.

## 20. člen

Operater, Naročnik ali Občina lahko zahteva preklic naročila v času do dogovorjenega začetka fizičnega izvajanja naročila. V primeru, da je Upravitelj v času od prejema naročila do preklica naročila s strani Operaterja, Občine ali Naročnika pričel z deli na lokaciji Naročnika ali na lokaciji Upravitelja, ki ne vključujejo zgolj administrativnih procesov znotraj Upravitelja, je Upravitelj upravičen do zaračunavanja dodatnih stroškov dela ali materiala Operaterju, Občini ali Naročniku, ki so s tem nastali.

## 21. člen

Operater lahko odpove posamezno naročniško pogodbo za širokopasovni dostop samo v primerih, ki so določeni v pogodbi med Operaterjem in Naročnikom.

Upravitelj bo priključek prenehal obračunavati z dnem prejetja zahteve za odklop Aktivnega naročnika, pri čemer bo komunikacijo med dostopovnim stikalom in CPE napravo onemogočil v največ petih (5) delovnih dneh po prejeti zahtevi za odklop.

## 22. člen

Pri spremembi ponudnika storitev znotraj Omrežja se izvede izključitev širokopasovnega dostopa pri obstoječem Operaterju in vključitev pri novem Operaterju. Novi Operater je v naročilu Upravitelju dolžan zabeležiti, da gre za prenos storitev na drugega Operaterja.

Aktivni naročnik (stranka prvega Operaterja) da zahtevo za prenos razmerja na novega Operaterja, s pooblastilom Aktivnega naročnika za izključitev storitev, ki jih ima zakupljene pri starem Operaterju, novemu Operaterju. Novi Operater na osnovi pooblastila takoj posreduje pooblastilo stranke staremu Operaterju. V primeru, da obstoječi Operater ugotovi, da je pooblastilo za izključitev nepopolno, o konkretnem razlogu v roku enega delovnega dne obvesti novega Operaterja.

Postopek poteka na sledeč način:

1. novi Operater s pooblastilom Aktivnega naročnika posreduje zahtevo za odpoved naročniškega razmerja obstoječemu Operaterju;
2. obstoječi Operater izpolni Obrazec številka 3 („Naročilo izključitve ali prehoda naročniškega priključka v OŠO Radenci“) in ga posreduje novemu Operaterju, pri čemer označi „Izključitev in prehod na novega Operaterja“;
3. novi Operater posreduje Upravitelju v primeru prehoda med operaterji na OŠO Omrežju Obrazca številka 3 („Naročilo izključitve ali prehoda naročniškega priključka v OŠO Radenci“) in Obrazec številka 2 („Naročilo vključitve naročniškega priključka v OŠO Radenci“), in sicer:
  - svoj Obrazec številka 2 („Naročilo vključitve naročniškega priključka v OŠO Radenci“), s katerim novi Operater naroči „Vključitev“ in
  - obrazec obstoječega Operaterja Obrazec številka 3 („Naročilo izključitve ali prehoda naročniškega priključka v OŠO Radenci“), kjer obstoječi Operater označi „Izključitev in prehod na novega operaterja“.
4. Upravitelj po obdelavi vlog posreduje termin izvedbe obstoječemu in novemu Operaterju in upošteva rok 3-5 delovnih dni od naročila.
5. Upravitelj poskrbi za ustrezno konfiguracijo aktivne opreme za zagotovitev dostopa do storitev izbranega Operaterja.

## **VZDRŽEVANJE OMREŽJA IN KAKOVOST STORITEV**

### 23. člen

Upravitelj zgradi in vzdržuje Omrežje do hišne predajne točke na lokaciji naročnika in je last Občine.

Interna napeljava v objektu se nadaljuje od hišne predajne točke (omarice na objektu) in je v lasti Naročnika. Interno napeljavo v objektu vzdržuje naročnik sam.

### 24. člen

Upravitelj bo:

- zagotavljal količinske in kakovostne storitve v skladu z določili teh Splošnih pogojev, ter naročilom Operaterja,
- zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj na omrežju v skladu z določili teh Splošnih pogojev,
- v skladu z razpoložljivo tehnologijo kot dober strokovnjak v največji možni meri preprečeval izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb.

Delovni čas Upravitelja je vsak dan od ponedeljka do petka od 7. do 15. ure, razen ob sobotah, nedeljah, praznikih in dela prostih dnevih, ki veljajo v Republiki Sloveniji. Vsaka s strani Operaterja poslana zahteva, od katere prične teči rok, ki na Upravitelja ni poslana znotraj delovnega časa Upravitelja, gre v obravnavo naslednji delovni dan, in sicer ob 10. uri, razen če je s temi Splošnimi pogoji ali pogodbo določeno drugače.

## 25. člen

Upravitelj sme prekiniti izvajanje storitev, če je to potrebno zaradi:

1)

Načrtovane prekinitve, ki nastopi zaradi napovedanega (rednega) vzdrževanja, prestavitvev in povečav kapacitet, ki jih upravitelj načrtuje. Dela se praviloma izvajajo med 00:00 in 06:00 uro ter lahko trajajo najkrajši možen čas, ki je potreben za izvedbo del. Dela, ki zahtevajo dnevno svetlobo, se lahko izvajajo podnevi. Večje prekinitve se izvajajo ob vikendih.

Upravitelj bo o načrtovanih prekinitvah obvestil Operaterja najmanj deset (10) delovnih dni pred prekinitvijo z Obrazcem številka 4 („Prijava načrtovane prekinitve ali omejitve prometa v OŠO Radenci“).

Upravitelj bo v napovedi navedel:

- točen geografski okvir prizadetega področja,
- datum ter čas pričetka in zaključka izvajanja del,
- kontaktne podatke odgovorne osebe za izvajanje del in izvajalca del.

Če Operater v roku dveh (2) delovnih dni ne poda pisnega nasprotovanja predlaganemu vzdrževanju, se šteje, da z njim soglaša. Če gre za nujna vzdrževalna dela in Operater ne soglaša z napovedanim terminom nujnih vzdrževalnih del, si Upravitelj pridržuje pravico, da načrtovana dela izvede v napovedanem terminu.

Upravitelj oziroma njegov podizvajalec mora obvezno pred začetkom in po koncu del obvestiti Operaterja telefonsko na dogovorjeno telefonsko številko.

Upravitelj si bo prizadeval, da v posameznem koledarskem letu ne bo izvajal rednega vzdrževanja na posamezni povezavi več kot osem (8) krat, razen v primeru končnih obnovitvenih del po okvari posamezne povezave.

2)

Nenačrtovane prekinitve, ki nastopijo zaradi napake ali okvare, poškodb, nujnih vzdrževalnih del, naravne ali druge nesreče.

Upravitelj v primeru nenačrtovane prekinitve nemudoma oziroma takoj ko je to mogoče, obvesti Operaterja na telefonsko številko in naknadno z Obrazcem številka 4 („Prijava načrtovane prekinitve ali omejitve prometa v OŠO Radenci“). V obvestilu bo Upravitelj navedel:

- opis okvare oziroma točen geografski okvir prizadetega področja,
- datum, čas pričetka in čas zaključka del,
- kontaktne podatke odgovorne osebe za izvajanje del in izvajalca del.

Po odpravi napake mora Upravitelj oziroma njegov pooblaščen izvajalec, ki je napako odpravil, posredovati podatke o odpravi napake Operaterju telefonsko na dogovorjene številke.

Upravitelj sme z napovedjo vzdrževalnih del, krajšo od sedem (7) delovnih dni pred nameravanim vzdrževanjem, izvajati izključno nujna vzdrževalna dela, pri čemer mora Operaterju obvestilo o nujnih vzdrževalnih delih poslati najmanj štiri (4) dni vnaprej.

Upravitelj lahko nujna vzdrževalna dela izvaja samo v primerih preprečevanja nastanka okvar ali v primerih izvajanja varnostnih ukrepov ter nemudoma v primeru odprave okvar.

Ne glede na to ali so bile prekinitve načrtovane ali nenačrtovane, velja, da posledica stanja po končanem posegu ne sme biti manjša zanesljivost in varnost delovanja sistemov.

## 26. člen

Naročnik je dolžan Upravitelju ali od Upravitelja pooblaščenemu izvajalcu omogočiti nemoten dostop do hišne predajne točke in razmejitvene točke ter Operaterju do razmejitvene točke v primeru okvar in vzdrževanja, kot tudi zagotoviti nemoten vstop v prostore s priključki ob njihovem priključevanju in vzdrževanju ter v prostore s komunikacijsko opremo, ki se nahaja pri Aktivnem naročniku in je potrebna za izvajanje storitve. Enako velja tudi za primere prestavitve ali odstranitve izvedenega priključka.

Naročnik mora po predhodni najavi omogočiti vzdrževalnemu osebju Upravitelja neoviran dostop do distribucijskega dela Omrežja.

## **PRIJAVA NAPAK**

### 27. člen

Aktivni naročnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah javljal Operaterju, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša.

Operater pristopi k reševanju napak na omrežnem in višjih nivojih in je odgovoren za napake, ki niso povezane z napakami v Omrežju.

Če Operater ugotovi, da je napaka nastala na Omrežju ali omrežni priključni točki, bo o tem obvestil Upravitelja preko Obrazca številka 5 („Prijava napake v OŠO Radenci“) na elektronski naslov upravitelja oziroma na elektronski naslov, ki ga določi upravitelj. V primeru obsežnejših napak lahko operater dodatno javi napako na telefonsko številko pooblaščen osebe ponudnika po pogodbi. Rok za odpravo napake na posameznem naročniškem širokopasovnem dostopu prične teči z oddajo popolne prijave napake in potrditve prejema prijave napake s strani Upravitelja.

Ponudnik na elektronski naslov oso@radenci.si sprejema prijave napak 24 ur na dan, vsak dan v tednu. Rok za odpravo napake začne teči s prvim delovnim dnevom od prejema prijave napake. Ponudnik izvaja enakopravno odpravo napak na naročniških priključkih vseh operaterjev. Ponudnik bo operaterju po prijavi napake potrdil prejem prijave napake, takoj ko bo to možno. V primeru, da se izkaže, da je operater neupravičeno prijavil napako na omrežju, čeprav je bila dejansko na njegovi opremi, tega pa prej ni preveril, ponudnik o tem takoj obvesti operaterja in mu zaračuna dejanske stroške, ki jih je utrpel, po veljavnem ceniku ponudnika, ki velja za območje Republike Slovenije. Če operater pripravi elektronsko obliko prijave napake, ki ustreza tako ponudniku kot operaterju, je možen tudi takšen način prijave napake. O tem se ponudnik in operater dogovorita pisno, lahko tudi v obliki elektronskega sporočila med skrbnikoma Pogodbe.

Rok za odpravo napake od prijave napake do odprave napake je določen v pogodbi. O odpravi napake bo Upravitelj nemudoma obvestil Operaterja.

V kolikor je s strani Operaterja ali Upravitelja ugotovljena narava napake taka, da vpliva na večje število naročniških širokopasovnih dostopov v okviru posameznega omrežja, rok za odpravo napake začne teči takoj po ugotovitvi narave in/ali vpliva.

Pri tem niso upoštevane težje napake, nastale zaradi fizičnih dejavnosti tretjih oseb ali višje sile. V primeru težjih napak Upravitelj obvesti znotraj treh (3) delovnih dni Operaterja o novem roku za odpravo napake. O odpravi napake je dolžan Upravitelj nemudoma obvestiti Operaterja na zabeležen kontakt Operaterja.

V čas odprave napak na priključkih, katerih okvara je bila prijavljena, se ne šteje čas, v katerem izvajalcu ni bil omogočen dostop do distribucijskega dela Omrežja in aktivne opreme Upravitelja na zemljiščih in v objektu v lasti Naročnika.

## **POGODBENE KAZNI**

### 28. člen

V primeru zamude pri realizaciji posamezne izvedbe ali odprave napake iz razlogov na strani Upravitelja je Upravitelj dolžan Operaterju plačati pogodbeno kazen v višini štiri (4)% mesečne naročnine za Aktivnega naročnika za vsak posamezen dan zamude.

Če je Naročnik zaradi dokazane zamude pri realizaciji posamezne izvedbe ali odprave napake iz razlogov na strani Upravitelja, Operaterju odpovedal že sklenjeno naročniško razmerje, znaša pogodbeno kazen dvanajst (12) mesečnih naročnin glede na izbrani paket Naročnika.

V primeru izkaza obstoja okoliščin iz prejšnjega odstavka Operater pripravi in dostavi Upravitelju pisno zahtevo za poročilo, utemeljeno z argumenti, ki izkazujejo kršitev, v roku enega meseca po nastali domnevni kršitvi (rok prične teči s prenehanjem kršitve). Za utemeljeno se šteje vsako pisno, s strani Operaterja priznano nadomestilo Naročniku, ki temelji na zamudi, opredeljeni v prejšnjem odstavku.

Upravitelj v roku enega (1) tedna od prejete zahteve za poročilo odgovori na zahtevo in jo potrdi ali zavrže. V primeru, da se strinja z navedbami Operaterja, mu prizna in plača pripadajoči znesek pogodbene kazni, za katerega se poročuna pri izstavitvi prihodnjega računa s strani Upravitelja.

## **REŠEVANJE UGOVOROV IN SPOROV**

### 29. člen

Operater ima pravico do vložitve ugovora zoper račun v osmih (8) dneh od prejema računa, vendar ne kasneje od petinštirideset (45) dni od dne nastanka spornega primera. Če ugovor ni vložen v osmih (8) dneh, Operater pravico do ugovora izgubi in je dolžan plačati celoten znesek. Ugovor mora biti obrazložen, in sicer mora vsebovati navedbo številke računa in ugovorne razloge.

Če Operater ugovora ne vloži pravočasno ali ugovor ni obrazložen, izgubi pravico do ugovora.

### 30. člen

Upravitelj bo odločil o reklamaciji Operaterja v zvezi z izvajanjem storitev v petnajstih (15) dneh oziroma če je ugovor vložen zoper račun v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora in o odločitvi obvestil vlagatelja ugovora. Upravitelj presojo utemeljenosti reklamacije opravi na podlagi dejstev in dokazov Operaterja v predloženi reklamaciji, lastnih tehničnih



podatkov in določb veljavne vzorčne ponudbe. Če Upravitelj v reklamacijskem postopku ugotovi, da je reklamacija Operaterja utemeljena, reklamaciji ugotovi in Operaterju izstavi ustrezen dobropis. Če ugotovi, da reklamacija ni utemeljena, Upravitelj reklamacijo zavrne.

V primeru, da ugovor ne vsebuje vseh potrebnih podatkov za odločanje in je treba dodatno proučiti določene okoliščine oziroma preveriti dejstva, ki bi lahko vplivala na odločitev, Upravitelj o tem obvesti vlagatelja ugovora v treh (3) dneh po prejemu reklamacije oziroma v petih (5) dneh, če gre za ugovor zoper vložen račun.

### 31. člen

Operater mora ugovore uporabnikov/naročnikov reševati skladno z določili Zakona o elektronskih komunikacijah. Upravitelj bo za izpolnjevanje te Operaterjeve obveze, na podlagi pisne zahteve vezane na ugovor uporabnika/naročnika storitev na omrežju, Operaterju posredoval pisni odgovor v roku pet (5) delovnih dni od prejema zahteve. V odgovoru bo Upravitelj podal ustrezno obrazložitev ter predložil morebitna dokazila o svojih navedbah. Operater posreduje zahteve na elektronski naslov oso@radenci.si.

Operater v zahtevi navede tudi naslov elektronske pošte, na katerega Upravitelj posreduje odgovor. V kolikor Operater tega naslova ne navede, Upravitelj posreduje odgovor na naslov, iz katerega je bila posredovana zahteva.

## KONČNE DOLOČBE

### 32. člen

Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz razmerja med Upraviteljem in Operaterjem, so določeni v Pogodbi.

Če so določbe Pogodbe drugačne od določb Splošnih pogojev, se uporabljajo določbe Pogodbe.

### 33. člen

Splošni pogoji pričnejo veljati 1. 10. 2019.