

Obrazložitev predloga Splošnega akta o posredovalnem postopku

ZEKom-1 v 220. členu agenciji nalaga sprejem splošnega akta, s katerim natančneje opredeli pravila posredovanja. Posredovanje je del (širšega) postopka reševanja spora, v katerem se prepletajo tako prvine izvensodnega reševanja sporov kot tudi odločanja v upravnem postopku. Pravila upravnega postopka za reševanje sporov niso najbolj primerna¹, hkrati pa ta pravila z nekaterimi procesnimi instituti podaljšujejo in dražijo postopek iskanja rešitve (npr. obvezna izvedba ustne obravnave, obvezno osebno vročanje vabil). Nasprotje temu predstavlja posredovalni postopek, ki naj bi bil hiter, učinkovit, udeležencem postopka pa naj bi povzročil samo minimalne stroške. Tem izhodiščem je agencija sledila pri pripravi splošnega akta o posredovalnem postopku.

Agencija je upoštevala dejstvo, da zakonodajalec pri ureditvi postopka reševanja sporov striktno ne ločuje med zavezujočim načinom reševanja spora (t.j. z upravno odločbo) in med posredovanjem, kjer agencija strankam zgolj pomaga, da same rešijo spor. V skladu z določili 218. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS št. 109/2012; v nadaljevanju: ZEKom-1) si mora agencija prizadevati, da se spori rešijo že s posredovanjem. V kolikor je spor na ta način rešen, agenciji o sporu ni potrebno odločiti, sicer pa mora izdati upravno odločbo v skladu z določili Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS št. 24/06-UPB2 in nasl. dalje: ZUP). Glede na navedeno je v tem splošnem aktu posredovanje opredeljeno kot del postopka reševanja spora in ne kot samostojni postopek.

Posredovalni postopek oziroma posredovanje predstavlja obliko mediacijskega postopka, kjer agencija ne nastopa kot razsodnik (ki o sporu odloči avtoritativno), temveč kot nevtralni subjekt stranke spodbuja k iskanju sporazumne rešitve spora. Za posredovanje morajo tako poleg splošnih načel enakosti, nepristranskosti in pravičnosti veljati tudi načelo zaupnosti, prostovoljnosti ter ekonomičnosti.

Poleg tega, da posredovanje omogoča strankam, da same rešijo spor, je njegova prednost tudi v tem, da je manj formalen in omogoča večjo fleksibilnost pri izvedbi posameznih procesnih dejanj. Splošni akt o posredovalnem postopku tako omogoča, da agencija in stranke način komunikacije v dogovorijo sporazumno, pri čemer se teži k temu, da komunikacija v čim večji meri poteka po elektronski pošti ali telefonu, kar je najhitreje in najbolj ekonomično. Dalje agenciji kot posredniku omogoča, da od strank na neformalen način pridobi dodatna pojasnila ali da jih zaprosi za posredovanje dokumentacije. Tudi posredovalni narok je (za razliko od ustne obravnave po ZUP) neobvezen in se izvede le, če predstavlja »dodano vrednost« k razrešitvi spora. Datum in uro agencija sporazumno določi s strankama (npr. po telefonu ali po elektronski pošti), nato pa jih na zanesljiv način vsaj pet dni pred narokom povabi k udeležbi. Pred tem lahko izvede tudi ločene sestanke z vsako od strank.

Da ne bi v postopku reševanja spora prihajalo do podvajanja spisnega gradiva, je v splošnem aktu določeno, da se sme dokumente, ki so jih stranke predložile med posredovanjem, uporabiti tudi v (upravnem) postopku izdaje odločbe s katero mora agencija v primeru neuspešnega posredovanja rešiti spor. Agencija teh dokumentov (običajno bo šlo za listine, s katerimi stranke dokazujejo resničnost svojih trditev) pri izdaji odločbe ne bo upoštevala, če bo stranka, ki je dokazno gradivo predložila, temu nasprotovala. Seveda pa bo morala stranka v takem primeru priskrbeti druge, nadomestne, dokaze, s katerimi bo svoje trditve podprla.

Splošni akt agenciji nalaga, da je v posredovalnem postopku proaktivna, in lahko strankama sama predlaga rešitev, ki se zdi agenciji glede na nastale okoliščine najbolj primerna. Pri tem bo agenciji v pomoč tudi praksa, ki se je izoblikovala v preteklih letih.

Splošni akt vsebuje tudi pravila o tem, kdaj se postopek posredovanja zaključi. Če stranki sami dosežeta rešitev, se ta zapiše v sporazum, postopek reševanja spora pa se ustavi s sklepom. Splošni

¹ Upravni postopek je primarno namenjen odločanju javnih oblasti o pravicah, obveznostih in pravnih koristih posameznika, ne pa razsojanju v sporu med dvema nasprotnojučima si strankama.

akt v tem delu dodatno odkazuje na ureditev, ki jo uzakonja že ZEKom-1: če operater končnemu uporabniku predlaga sporazumno rešitev, s katero mu v celoti ugotovi, končni uporabnik pa v določenem roku na tak predlog ne odgovori, se šteje da se z ponujenim predlogom rešitve strinja in da umika zahtevek (3. odstavek 220. člena ZEKom-1). Vendar pa ta ureditev po volji zakona lahko velja le v primeru sporov med končnimi uporabniki in operaterji.

Posredovanja bo konec tudi, če bo katera od strank posredovanju nasprotovala ali bo agencija sama ocenila, da stranki sporazuma ne bosta dosegli. Za uspešno izvedbo posredovalnega postopka je namreč bistveno, da si sprti stranki v resnici želita rešiti spor in da sta glede tega soglasni. Takoj ko ena (ali celo obe) izmed strank nima pristne želje nadaljevati s posredovanjem, se lahko posredovanja sprevrže v mehanizem zavlačevanja postopka reševanja spora. Zato je predvidena možnost, da agencija sama postopek posredovanja konča, če zazna, da le-ta med strankama ni več smiselna. Konec posredovalnega postopka pa v takem primeru seveda ne pomeni tudi konca postopka reševanja spora-agencija bo namreč morala o sporu odločiti z upravno odločbo.