



Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za III. četrletje 2016 (od 1. 7. 2016 do 30. 9. 2016)

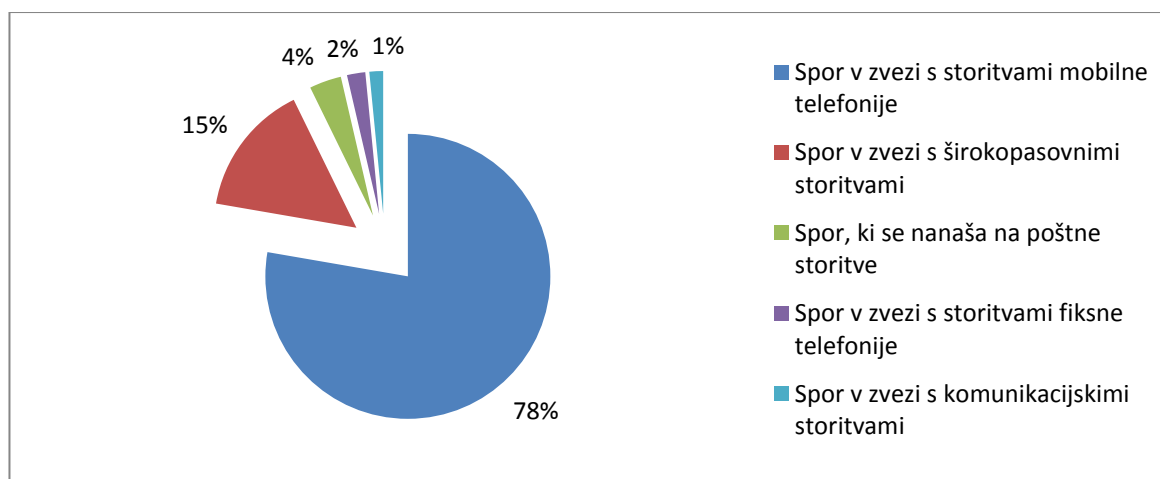
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19 in 81/2015; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*) pristojna za reševanje sporov na področju elektronskih komunikacij in poštne storitve v Republiki Sloveniji.

Prejete zadeve

V III. četrletju leta 2016 je agencija prejela 193 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrletjem se je število prejetih sporov zmanjšalo za 15,35 %.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so v tem četrletju prevladovali spori povezani s storitvami mobilne telefonije. Sledili so jim spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami ter spori, ki se nanašajo na poštne storitve.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



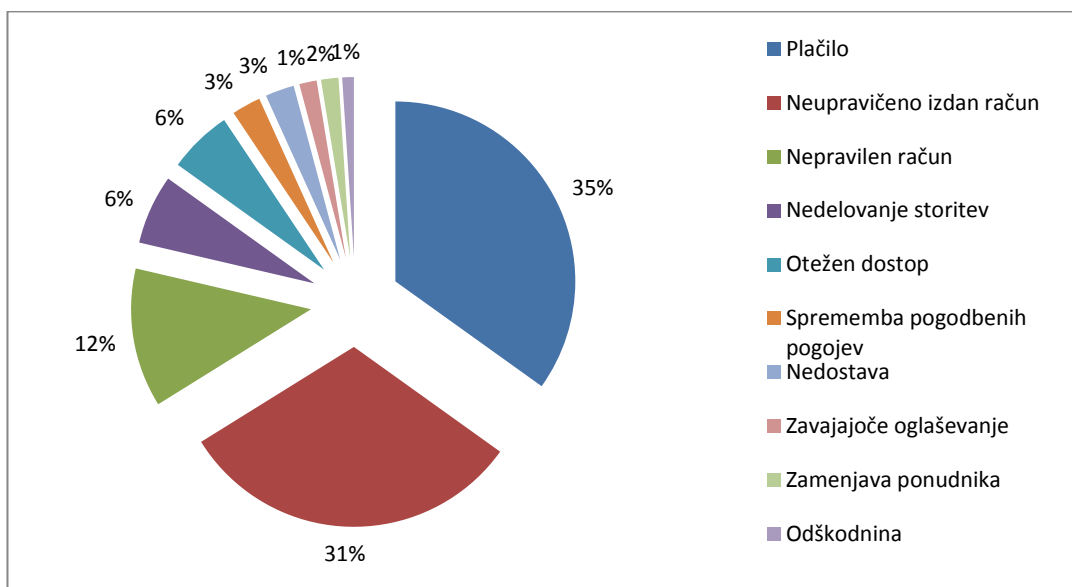
Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V III. četrletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila, nepravilno izdanih računov, nepravilnih računov, nedelovanja storitev, oteženega dostopa do storitev in zaradi sprememb pogodbenih pogojev.



Pojasnilo glede posameznih opisov predmeta je podano že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrletje leta 2016.

Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna s spodnje slike:



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

Analiza prejetih sporov v III. četrletju 2016

Tako kot v preteklih četrletjih je agencija tudi v tem analizirala težave končnih uporabnikov, ki so se v III. četrletju najpogosteje pojavljale in so posledično povzročale razloge za spore med operaterji in končnimi uporabniki.

Podobno kot v preteklih četrletjih se je tudi v III. četrletju leta 2016 največ predlogov za rešitev spora nanašalo na zaračunavanje stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja (51 sporov). Agencija ugotavlja, da je večji del teh sporov nastal po pripojitvi družbe Debitel d.d. k družbi Telekom Slovenije, d.d., o čemer je agencija podala pojasnilo že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrletje leta 2016.

Sledili so jim spori v zvezi z nedelovanjem oziroma slabšim delovanjem storitev (16 sporov) in spori v zvezi z zaračunanimi stroški opravljenega prenosa podatkov v tujini (15 sporov). Podrobno analizo v zvezi z nadomestili v primeru nedelovanja storitev je agencija podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za III. četrletje leta 2015 in za I. četrletje leta 2016. V zvezi z zaračunavanjem stroškov opravljenega prenosa podatkov v tujini pa je agencija analizo podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za III. četrletje leta 2015.



Skupaj 10 predlogov za rešitev spora je agencija prejela v zvezi z zaračunanimi stroški opravljenega prenosa podatkov v Sloveniji. Podrobno analizo v zvezi z zaračunavanjem stroškov opravljenega prenosa podatkov v Sloveniji je agencija podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštinskih storitev za II. četrtoletje leta 2015.

9 predlogov za rešitev spora je agencija prejela s strani končnih uporabnikov, ki se niso strinjali z zaračunano mesečno naročnino. V zvezi z zaračunavanjem mesečne naročnine v primeru prekinitve naročniškega razmerja sredi obračunskega obdobja, je agencija analizo podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštinskih storitev za I. četrtoletje leta 2015, ob tem pa dodatno pojasnjujemo sledeče: ko želi končni uporabnik pri obstoječem ponudniku širokopasovnih storitev prekiniti naročniško razmerje in skleniti novo razmerje z drugim ponudnikom, pri čemer želi prenesti tudi telefonsko številko, to stori s podpisom obrazca za prenos številke, na katerem lahko označi, da zahteva prekinitve naročniškega razmerja pri operaterju dajalcu številke. To pa ne pomeni nujno prekinitve naročniškega razmerja za vse naročene storitve in se v praksi tako lahko zgodi, da je telefonska številka sicer res prenesena k novemu operaterju, kljub temu pa uporabnik še vedno ostane naročnik ostalih naročenih storitev (npr. IP televizije, interneta). Navedeno pomeni, da je potrebno odjaviti vse naročene storitve, saj odjava posameznih storitev ne pomeni nujno prekinitve naročniškega razmerja za vse naročene storitve.

Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

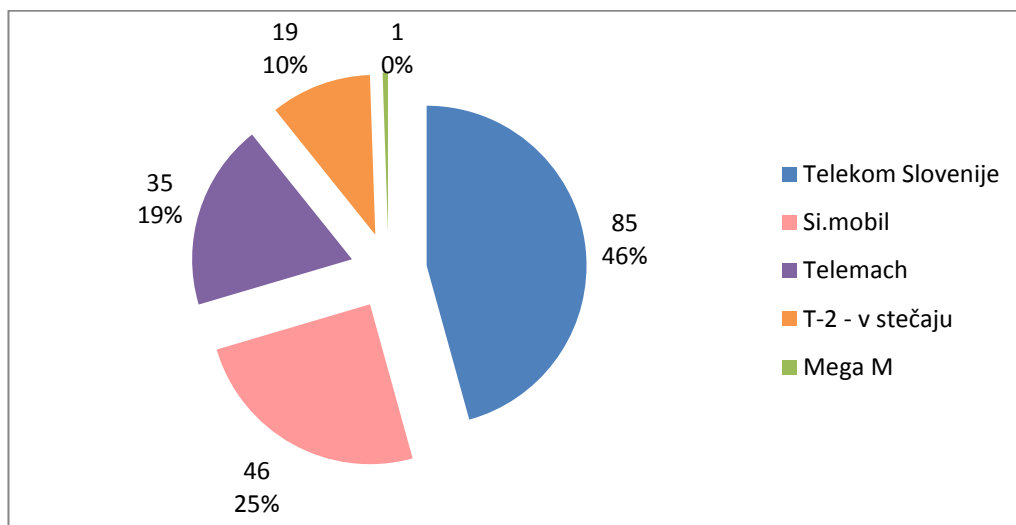
V III. četrtoletju je agencija skupaj v reševanje prejela 186 sporov med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Telekom Slovenije, d.d.¹, sledijo družbe Si.mobil, d.d.², Telemach, d.o.o. in T-2, d.o.o. - v stečajju³.

Podrobnejši prikaz prejetih sporov glede na operaterja je razviden s spodnje slike, pri čemer je nad odstotkom prejetih sporov navedena absolutna številka prejetih sporov:

¹ Dne 1. 6. 2016 je bila družbi Telekom Slovenije, d.d. pripojena družba Debitel d.d.

² Družba Amis, d.o.o. se je z dnem 1. 4. 2016 pripojila k družbi Si.mobil, d.d..

³ Dne 4. 3. 2016 so za družbo T-2, d.o.o. nastopile pravne posledice uvedbe stečajnega postopka.

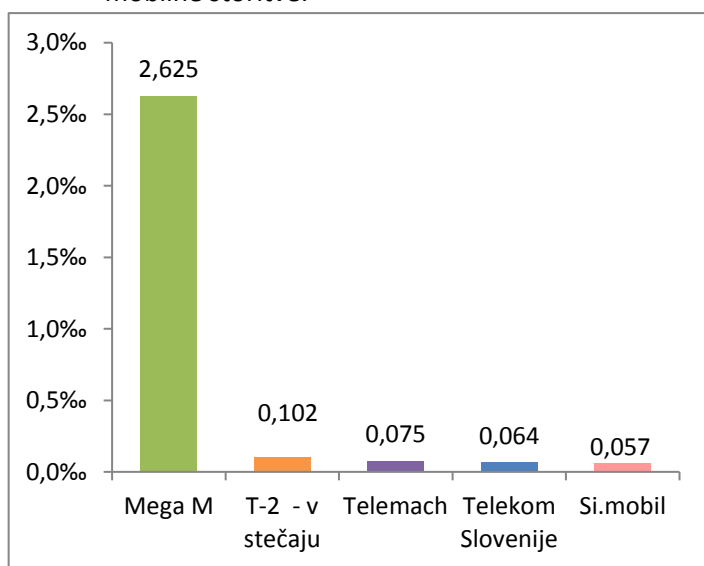


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

Zgornja slika prikazuje absolutne številke, ki pa lahko dajo zavajajoče podatke o deležu sporov posameznega operaterja (npr. operater, ki ima velik delež uporabnikov, ima lahko iz tega razloga tudi več sporov pred agencijo), zato je v nadaljevanju prikazan delež sporov posameznega operaterja glede na njegovo število končnih uporabnikov (mobilne storitve) oziroma glede na njegovo število priključkov (fiksne storitve). Podatki so prikazani ločeno za trg fiksnih storitev in ločeno za trg mobilnih storitev.

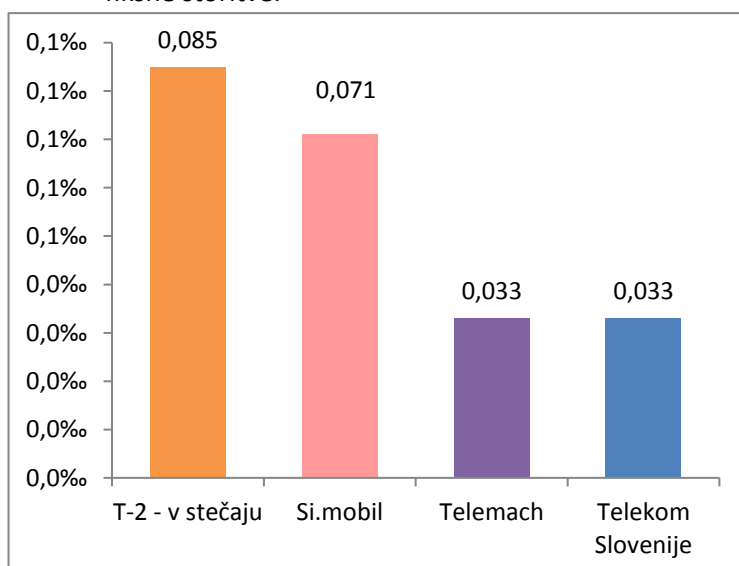
Številka na vrhu posameznega stolpca predstavlja promil (‰) uporabnikov, ki so zoper svojega operaterja vložili predlog za rešitev spora pred agencijo. Podrobnejši prikaz je razviden s spodnjimi slikami:

- mobilne storitve:



Slika 4: Prejete zadeve glede število uporabnikov (mobilne storitve)

- fiksne storitve:



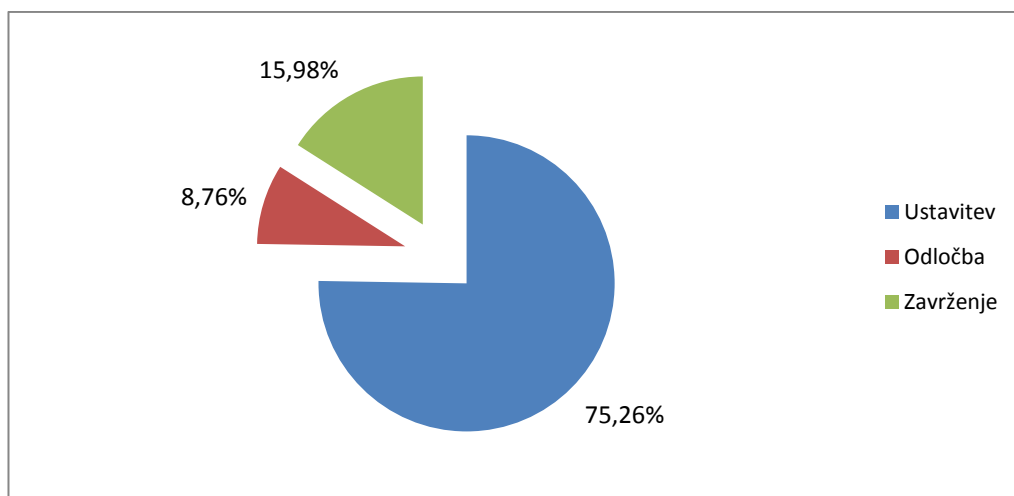
Slika 5: Prejete zadeve glede število priključkov (fiksne storitve)

Rešene zadeve

V III. četrtnetju je agencija rešila 194 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitev. Pri tem je bil v 146 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka, bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati. Agencija ob tem pojasnjuje, da do ustavitve postopka lahko pride na podlagi petega odstavka 218. člena ZEKom-1⁴, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1⁵ oziroma 135. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06-UPB2, 105/06-ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10 in 82/13), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi tretjega odstavka 218. člena ZEKom-1. Delež doseženih ustavitvev postopka je tako v III. četrtnetju znašal 75,26 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 17 zadevah, 31 predlogov za rešitev spora pa je bila prisiljena zavreči (bodisi ker ni bila pristojna za njihovo reševanje ali pa so bili pomanjkljivi, vložnik pa pomanjkljivosti v danem roku ni odpravil).

Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 72,44 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij⁶ in poštne storitev⁷.

⁴ »Če stranka, ki je zahtevala začetek postopka, ne pride na ustno obravnavo, čeprav je bila nanjo pravilno vabljena, in v določenem roku ne odgovori na prejeti zapisnik o opravljeni ustni obravnavi, se šteje, da je umaknila zahtevek.«

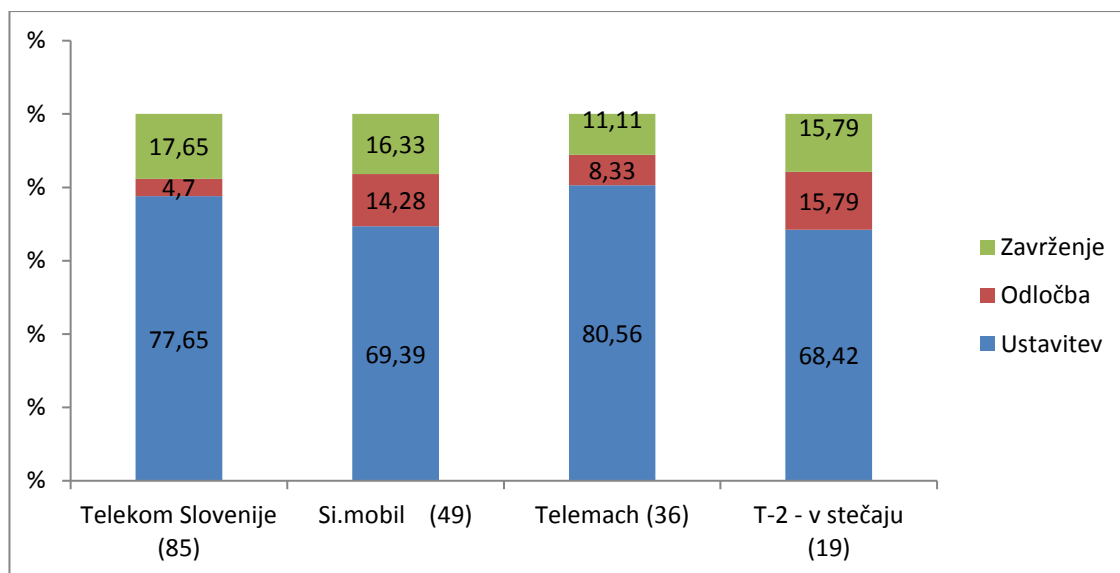
⁵ »Če Agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugoti zahtevku končnega uporabnika, vlagatelj pa na ta predlog v za to določenem roku ne odgovori, se šteje, da se strinja s ponujeno rešitvijo in je umaknil zahtevek.«

⁶ Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1.

⁷ Četrty odstavek 62. člena ZPSto-2.



S področja elektronskih komunikacij je agencija v III. četrletju rešila 189 sporov. S spodnje slike je razviden odstotek (%) rešenih sporov s področja elektronskih komunikacij, ločeno za vsakega operaterja, pri čemer je pri vsakem operaterju navedena številka vseh rešenih sporov v III. četrletju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

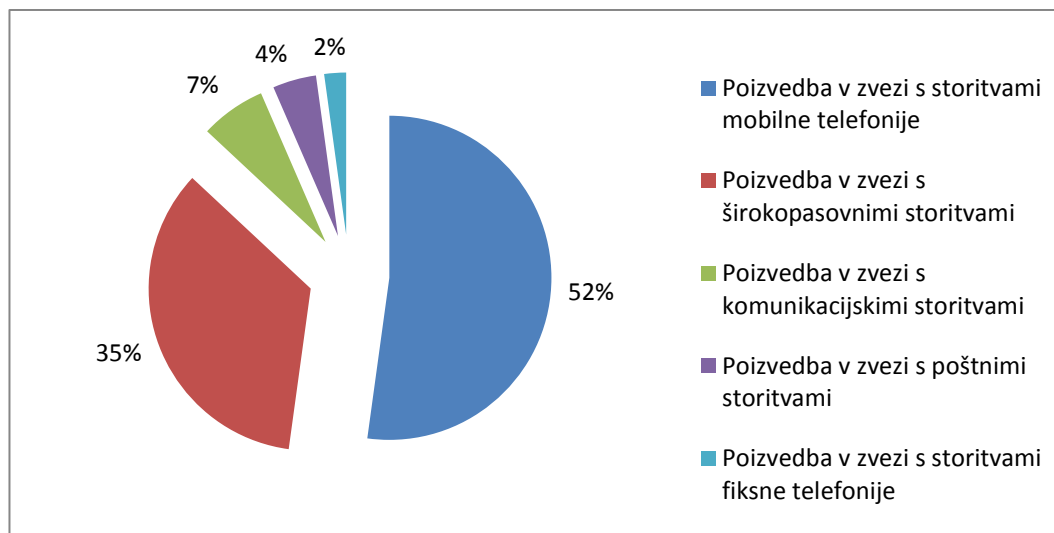
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

Da bi preprečila nastanek sporov, agencija uporabnikom omogoča, da se nanjo obrnejo po nasvet, kaj storiti, ko v odnosu z operaterjem naletijo na določene težave. V takih primerih agencija uporabniku odgovori s pisnim pojasnilom, predvidoma v roku 15 dni.

V III. četrletju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 48 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 41 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrletju prevladovale poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na širokopasovne storitve, poizvedbe v zvezi s komunikacijskimi storitvami in poizvedbe v zvezi s poštnimi storitvami.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



Slika 8: Prejete poizvedbe glede na vsebino

Povprečni čas, v katerem je agencija pripravila odgovor, je znašal 8,88 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Uporabnikom so na voljo tudi informacije ter osnovna pojasnila, ki jih agencija zagotavlja preko klicnega centra, ki deluje vsak dan med 9. in 13. uro. V III. četrtletju je agencija v klicnem centru prejela 240 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.