



Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. četrtoletje 2016 (od 1. 1. 2016 do 31. 3. 2016)

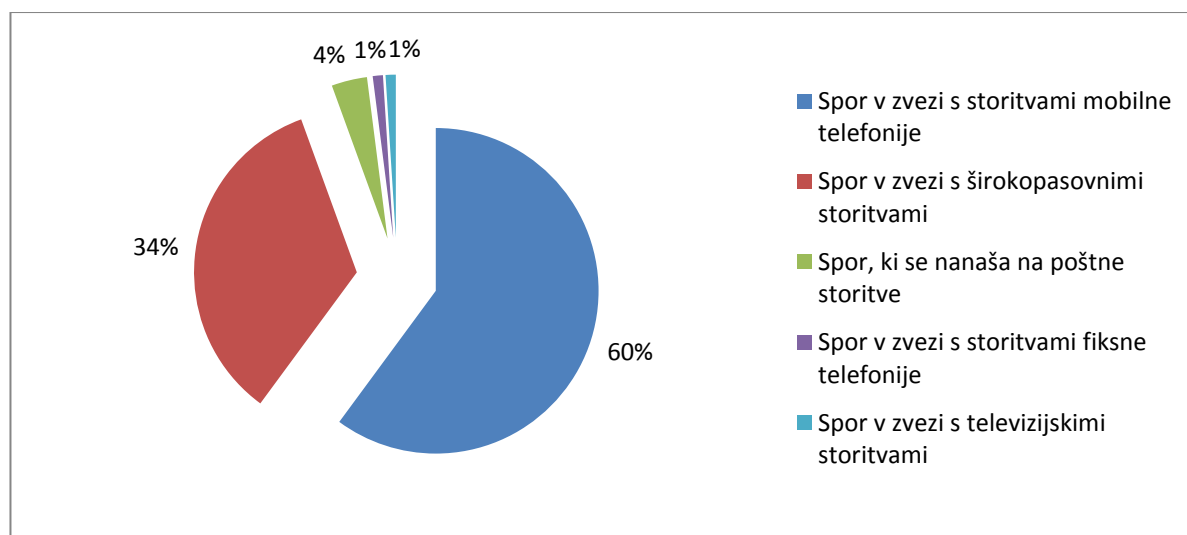
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19 in 81/2015; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*)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

Prejete zadeve

V I. četrtoletju leta 2016 je agencija prejela 198 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrtoletjem se je število prejetih sporov zmanjšalo za 4,81 %.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so v tem četrtoletju 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:

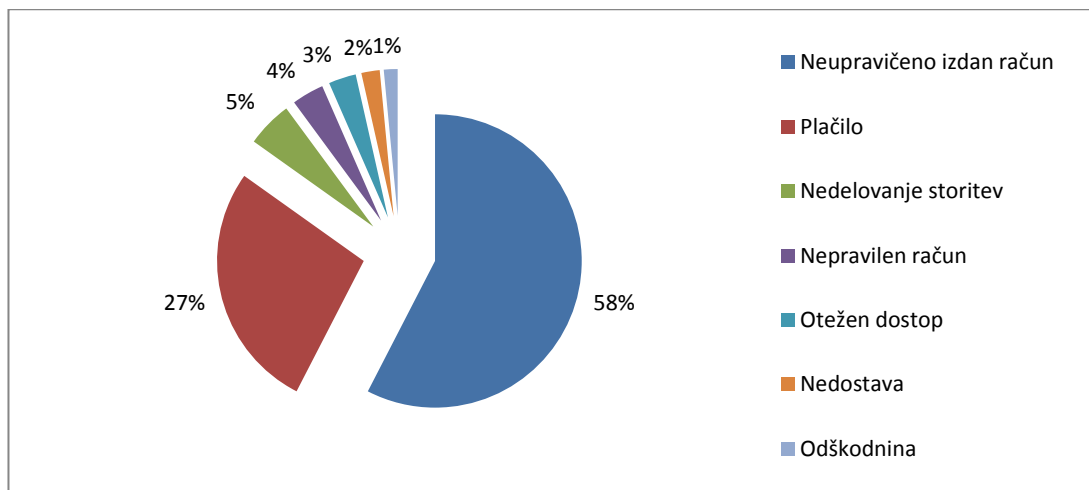


Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V I. četrtoletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev, nepravilnih računov, oteženega dostopa do storitev in zaradi nedostave pri poštne storitvah.



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



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

Analiza prejetih sporov v I. četrtnetju 2016

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

Podobno kot v letu 2015 se je tudi v I. četrtnetju leta 2016 največ predlogov za rešitev spora nanašalo na zaračunavanje stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja (44 sporov), sledili so jim spori v zvezi z zaračunanimi stroški opravljenega prenosa podatkov v Sloveniji (18 sporov). V zvezi z zaračunavanjem tovrstnih stroškov je agencija analizo problemov skupaj z možnimi ukrepi za njihovo odpravo podala že v Poročilih o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. in II. četrtnetje leta 2015.

V I. četrtnetju je ponovno (kot že v III. četrtnetju 2015) opazen porast sporov v zvezi z nedelovanjem storitev (skupaj 16 sporov), v katerih uporabniki navajajo, da jim operater storitev ne zagotavlja v z naročniško pogodbo določenem obsegu in bi zaradi tega želeli ustrezno nadomestilo oziroma prekinitve naročniškega razmerja brez stroškov. 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. četrtnetje leta 2015. Vezano na zahtevo uporabnikov po prekinitvi naročniškega razmerja brez stroškov pa pojasnjujemo, da v tem primeru operater končnemu uporabniku še ni zaračunal nobenih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja in spor med njima sploh še ni nastal. Posledično agencija ne more odločati o obstoju neke pravice, ker do obveznosti, ki izvira iz te pravice sploh še ni prišlo. To pomeni, da je agencija zahtevek



končnega uporabnika, da naj mu operater omogoči predčasno prekinitve naročniškega razmerja brez stroškov, primorana zavreči.

Kar nekaj sporov pa je agencija v I. četrtnetju prejela tudi v zvezi z zaračunanimi storitvami v tujini (20 sporov). Od tega se je 12 sporov nanašalo na zaračunane govorne storitve, 8 pa na zaračunan prenos podatkov v tujini. Velika večina teh sporov se nanaša na zaračunane storitve, opravljene v državah članicah Evropske unije. V zvezi s tem agencija pojasnjuje, da je bila junija 2012 s strani Evropskega parlamenta in Sveta sprejeta Uredba o evropskem enotnem trgu elektronskih komunikacij, ki z dnem 15. 6. 2017 ukinja zaračunavanje gostovanja v državah članicah Evropske unije, v Liechtensteinu, Islandiji in na Norveškem. Zadnja sprememba uredbe iz novembra 2015 predvideva vmesno obdobje od vključno 30. 4. 2016 do vključno 14. 6. 2017, v katerem lahko operaterji poleg domače maloprodajne cene zaračunavajo še dodatne cene (pribitki), z določenimi omejitvami. Po vključno 15. 6. 2017 bodo za storitve gostovanja v EU veljale enake cene kot doma, zaračunavanje pribitkov pa bo dovoljeno pod posebnimi pogoji. Agencija je zato pripravila brošuro (dostopna na <http://www.akos-rs.si/koristne-informacije-o-prehodnem-obdobju-pred-odpravo-zaracunavanja-storitev-gostovanja>), v kateri želi uporabnike seznaniti s spremembami cen ter jim svetovati, kako se izogniti morebitnim težavam in nepotrebnim visokim stroškom med gostovanjem. Brošura prav tako vključuje nekaj primerov zaračunavanja storitev gostovanja glede na vrste paketov, skupaj z dodatnimi nasveti in opozorili. Agencija zato uporabnikom svetuje, da se pred gostovanjem v državah članicah Evropske unije podrobneje zanimajo z načinom zaračunavanja in izberejo sebi najugodnejšo možnost. Več informacij lahko najdejo v omenjeni brošuri, na spletnih straneh operaterjev oziroma v klicnem centru agencije.

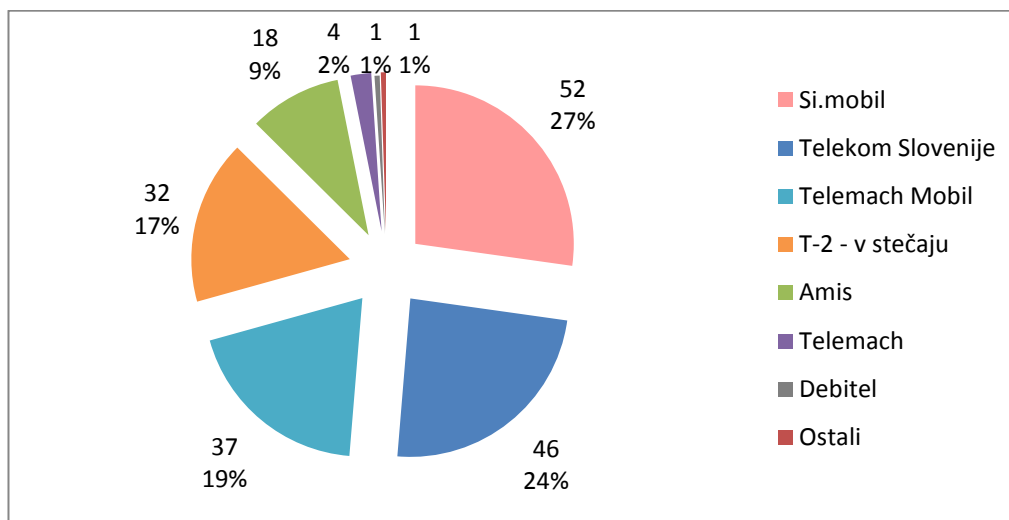
Pregled sporov po operaterjih

V I. četrtnetju je agencija skupaj v reševanje prejela 191 sporov med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Si.mobil, d.d., sledijo družbe Telekom Slovenije, d.d., Telemach Mobil, d.o.o.¹, T-2, d.o.o. - v stečaj², Amis, d.o.o. in Telemach, d.o.o..

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 3. 2. 2016 je bila družbi Telemach Mobil, d.o.o., pripojena družba Telemach, d.o.o.. Družba Telemach Mobil, d.o.o., je nato spremenila firmo v Telemach, d.o.o..

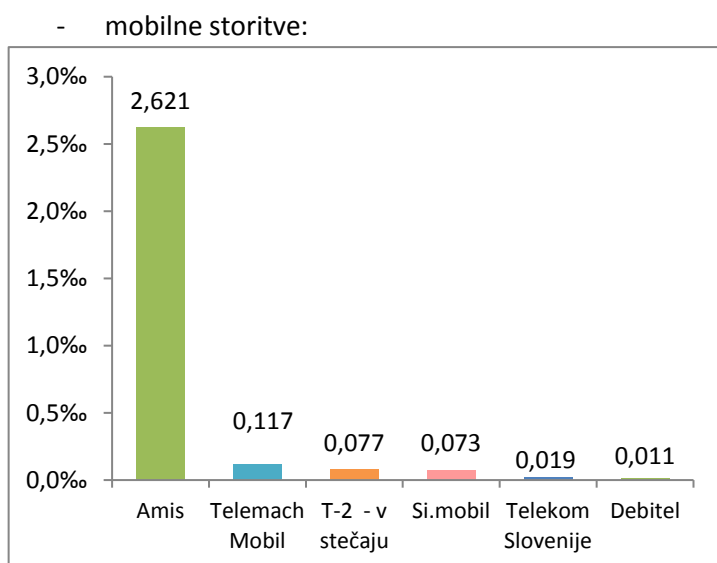
² Dne 4. 3. 2016 so za družbo T-2, d.o.o., nastopile pravne posledice uvedbe stečajnega postopka.



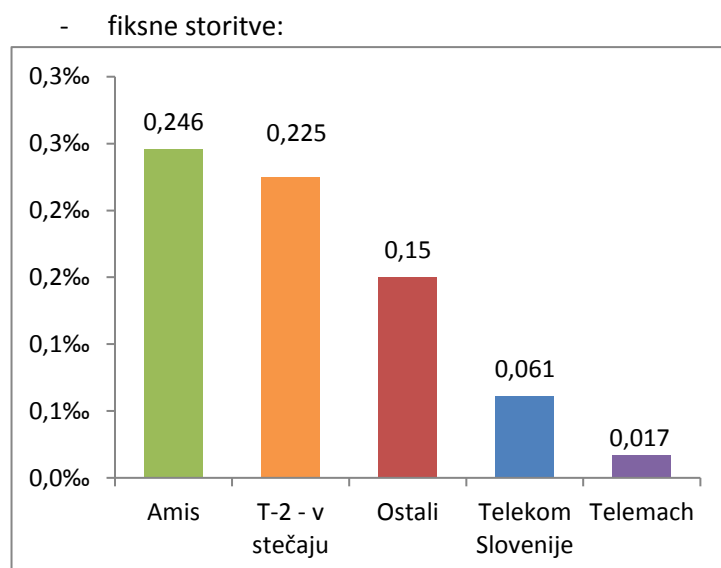
Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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 spodnjih slik:



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



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

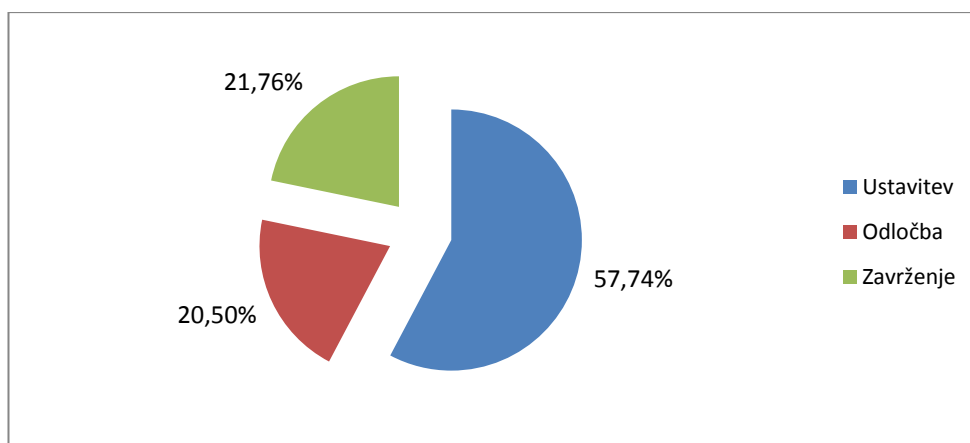


Rešene zadeve

V I. četrtnetju je agencija rešila 239 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštinih storitev. Pri tem je bil v 138 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-1³, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1⁴ 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 I. četrtnetju znašal 57,74 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 49 zadevah, 52 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 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 74,35 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij⁵ in poštinih storitev⁶.

³ »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.«

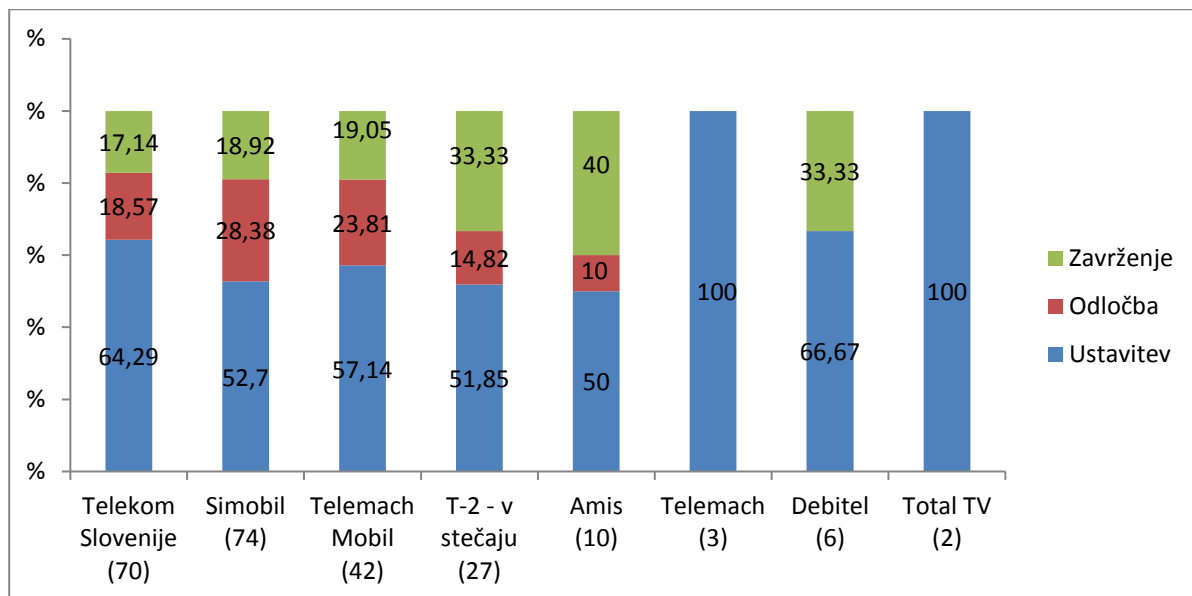
⁴ »Če Agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugoti 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.«

⁵ Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1.

⁶ Četrti odstavek 62. člena ZPSto-2.



S področja elektronskih komunikacij je agencija v I. četrtnetju rešila 234 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 I. četrtnetju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

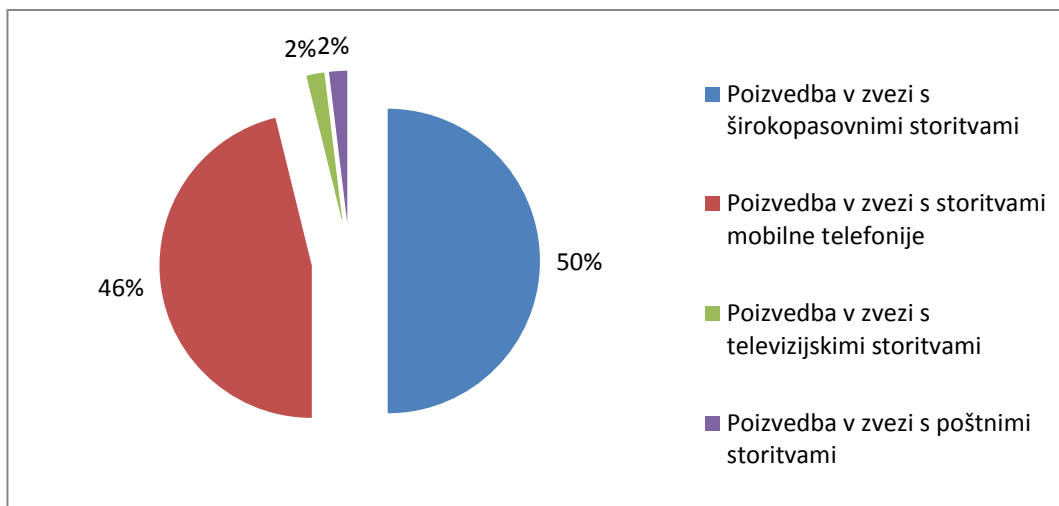
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 I. četrtnetju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 55 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 55 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetju prevladovale poizvedbe, ki se nanašajo na širokopasovne storitve. Sledile so jim poizvedbe povezane s storitvami mobilne telefonije, poizvedbe v zvezi s televizijskimi 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 10,36 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Uporabnikom so na voljo tudi informacije ter pojasnila, ki jih agencija zagotavlja preko klicnega centra, ki deluje vsak dan med 9. in 13. uro. V I. četrletju je agencija v klicnem centru prejela 266 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.