



## Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za IV. četrletje 2016 (od 1. 10. 2016 do 31. 12. 2016)

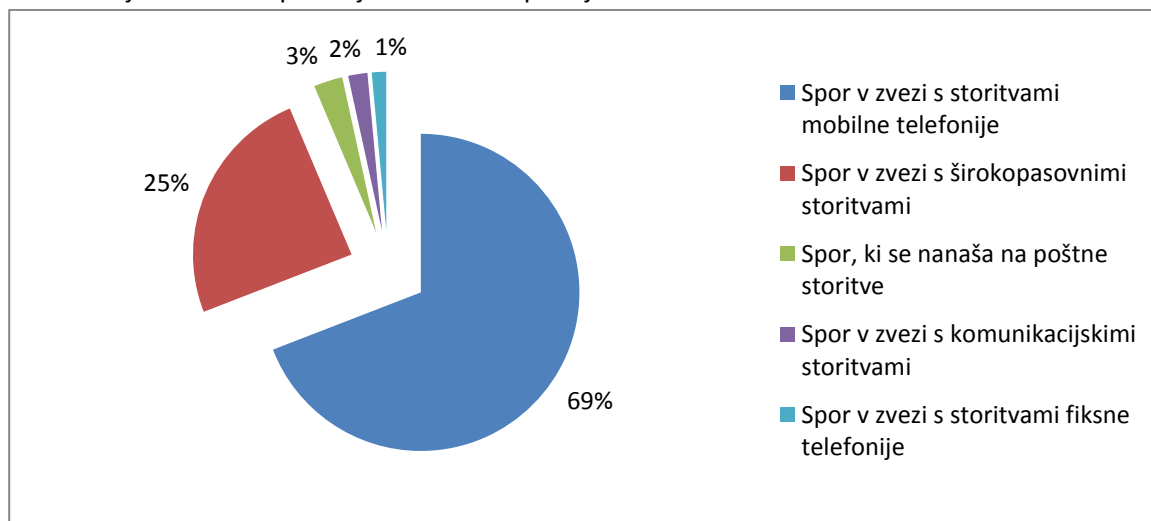
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19 in 81/2015; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*)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

### Prejete zadeve

V IV. četrletju leta 2016 je agencija prejela 203 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrletjem se je število prejetih sporov povečalo za 5,18 %.

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 širokopolasovnimi storitvami ter spori, ki se nanašajo na poštne storitve.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



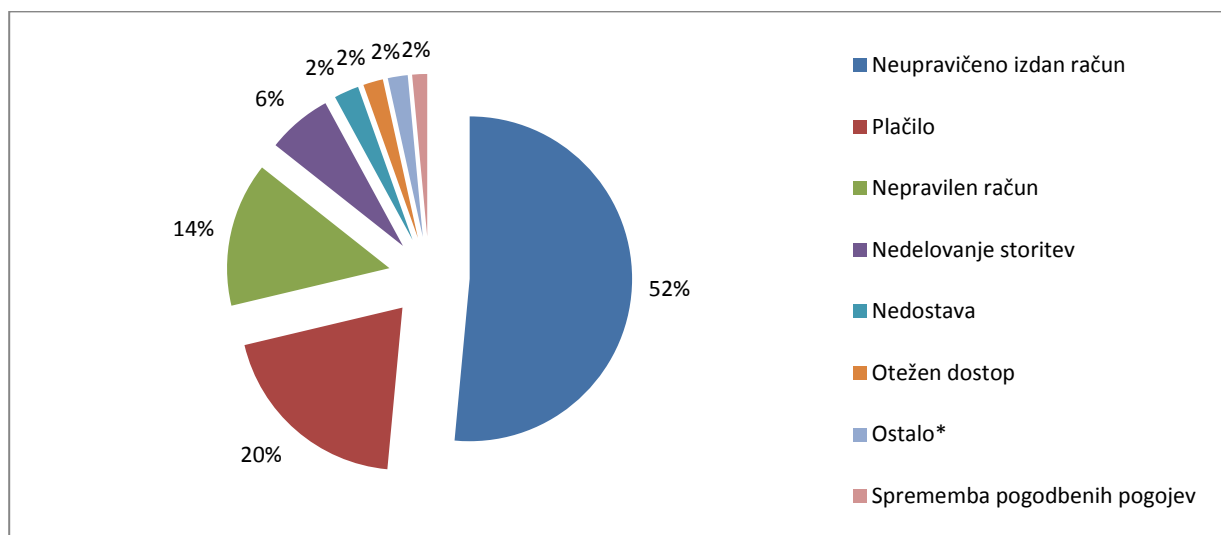
Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

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



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

\*Pod ostalo so šteti spori zaradi zavajajočega oglaševanja (1 spor), zavajajočih pogodbenih pogojev (2 spora) in odškodnine (1 spor).

## Analiza prejetih sporov v IV. četrletju 2016

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

V tem četrletju se je največ prejetih predlogov za rešitev spora nanašalo na zaračunano mesečno naročnino ob koncu naročniškega razmerja (42 sporov). V zvezi s tem je agencija analizo podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. četrletje leta 2015 in dodatno še v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za III. četrletje leta 2016.

Sledili so jim spori v zvezi z zaračunanimi stroški opravljenega prenosa podatkov v tujini (31 sporov). 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 poštne storitve za III. četrletje leta 2015.

Podobno kot v preteklih četrletjih se je tudi v IV. četrletju leta 2016 veliko predlogov za rešitev spora nanašalo na zaračunavanje stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja (23 sporov). V zvezi z



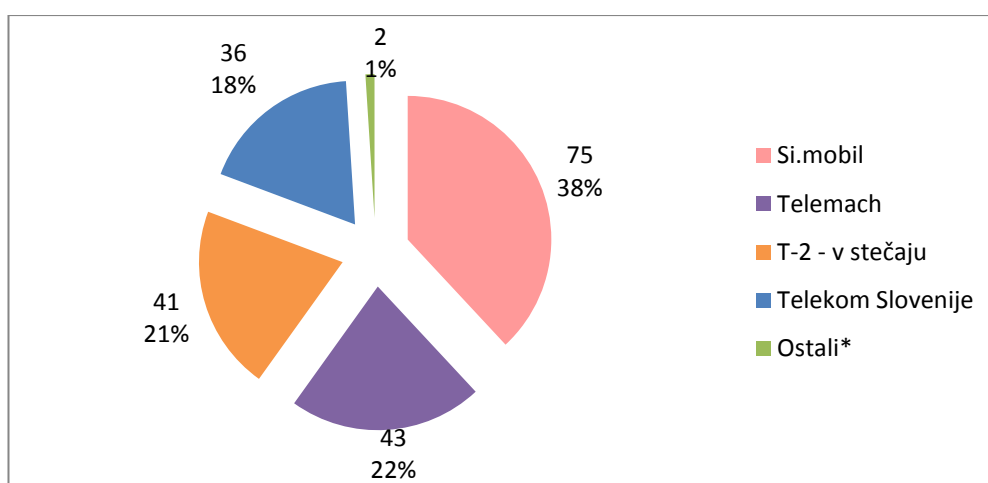
zaračunavanjem tovrstnih stroškov je agencija analizo problemov skupaj z možnimi ukrepi za njihovo odpravo podala že v Poročilih o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. in II. četrtoletje leta 2015.

Skupno 18 sporov pa je agencija prejela v zvezi z zaračunanimi stroški opravljenega prenosa podatkov v Sloveniji (31 sporov). 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 poštne storitve za II. četrtoletje leta 2015.

### Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

V IV. četrtoletju je agencija skupaj v reševanje prejela 197 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.<sup>1</sup>, sledijo družbe Telemach, d.o.o., T-2, d.o.o. - v stečaju<sup>2</sup> in Telekom Slovenije, d.d.

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



Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

\*Pod ostali sta zajeta operaterja Mega M (1 spor) in KKS Kamnik (1 spor).

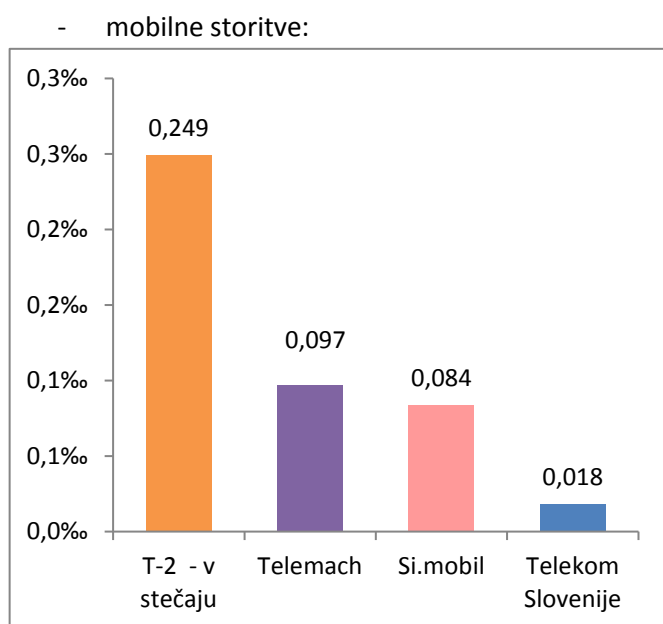
Zgornja slika prikazuje absolutne številke, ki pa lahko dajo zavajajoče podatke o deležu sporov posameznega operaterja (npr. operater, ki ima velik delež uporabnikov, ima lahko iz tega razloga tudi več sporov pred agencijo), zato je v nadaljevanju prikazan delež sporov posameznega operaterja glede na njegovo število končnih uporabnikov (mobilne storitve) oziroma glede na njegovo število

<sup>1</sup> Družba Amis, d.o.o. se je z dnem 1. 4. 2016 pripojila k družbi Si.mobil, d.d..

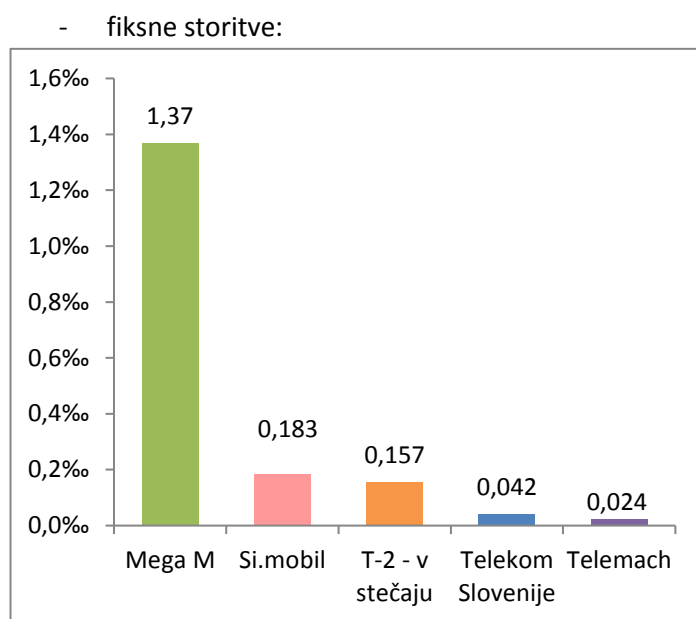
<sup>2</sup> Dne 4. 3. 2016 so za družbo T-2, d.o.o. nastopile pravne posledice uvedbe stečajnega postopka.

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 na število uporabnikov (mobilne storitve)



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

## Rešene zadeve

V IV. četrtnetju je agencija rešila 195 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 109 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-1<sup>3</sup>, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1<sup>4</sup> 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 IV. četrtnetju znašal 55,90 %.

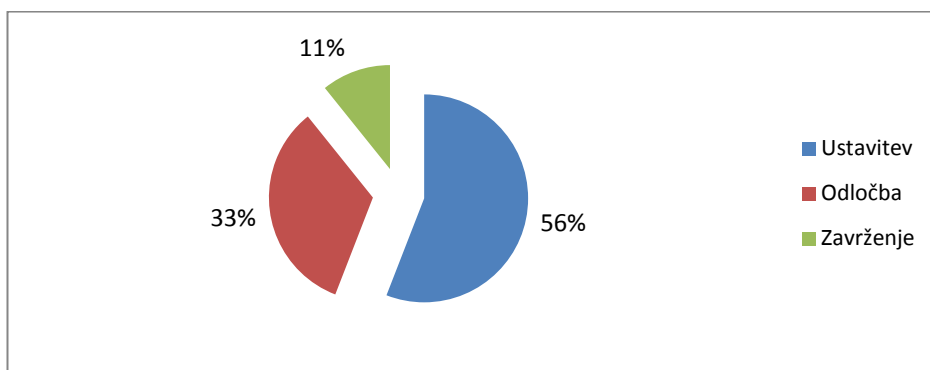
<sup>3</sup> »Če stranka, ki je zahtevala začetek postopka, ne pride na ustno obravnavo, čeprav je bila nanjo pravilno vabljena, in v določenem roku ne odgovori na prejeti zapisnik o opravljeni ustni obravnavi, se šteje, da je umaknila zahtevek.«

<sup>4</sup> »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 ugotovi 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.«



Z upravo odločbo je agencija odločila v 65 zadevah, 21 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).

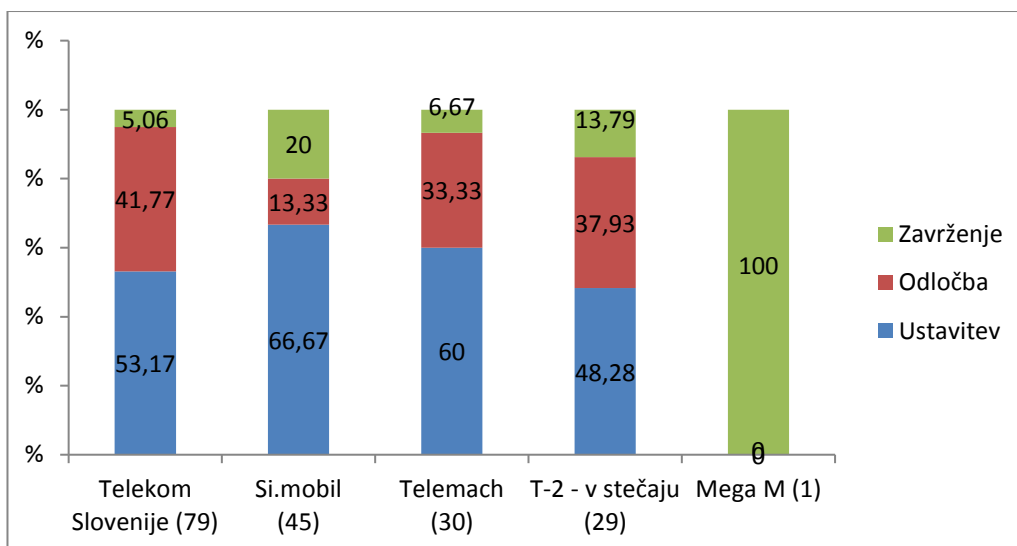
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 92,17 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij<sup>5</sup> in poštних storitev<sup>6</sup>.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v IV. četrtletju rešila 185 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 IV. četrtletju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

<sup>5</sup> Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1.

<sup>6</sup> Četrty odstavek 62. člena ZPSto-2.



Opomba k sliki 7: Kot izhaja iz grafa, je skupen seštevek rešenih zadev 184, agencija pa poroča o rešenih 185 sporih. Vzrok za to je v prejetemu predlogu za rešitev spora za reševanje katerega agencija ni bila pristojna in je zato zadevo odstopila pristojnemu organu. Ker iz predloga za rešitev spora ni bil razviden operater, ta spor v zgornji sliki ni nikjer štet kot rešen.

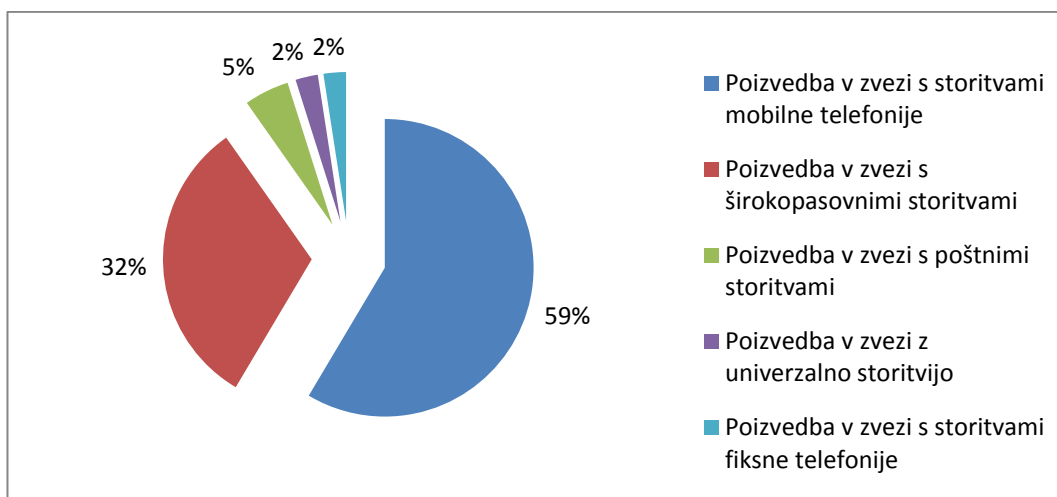
## Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 IV. četrtnetju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 41 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 37 pisnih pojasnil in odgovorov, na poizvedbe, ki jih je agencija prejela pred zaključkom leta 2016, pa je agencija odgovorila v začetku leta 2017.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetju prevladovale poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na širokopasovne storitve ter poizvedbe v zvezi 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 14,78 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 IV. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela 191 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.