



Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. četrtnje 2017 (od 1. 1. 2017 do 31. 3. 2017)

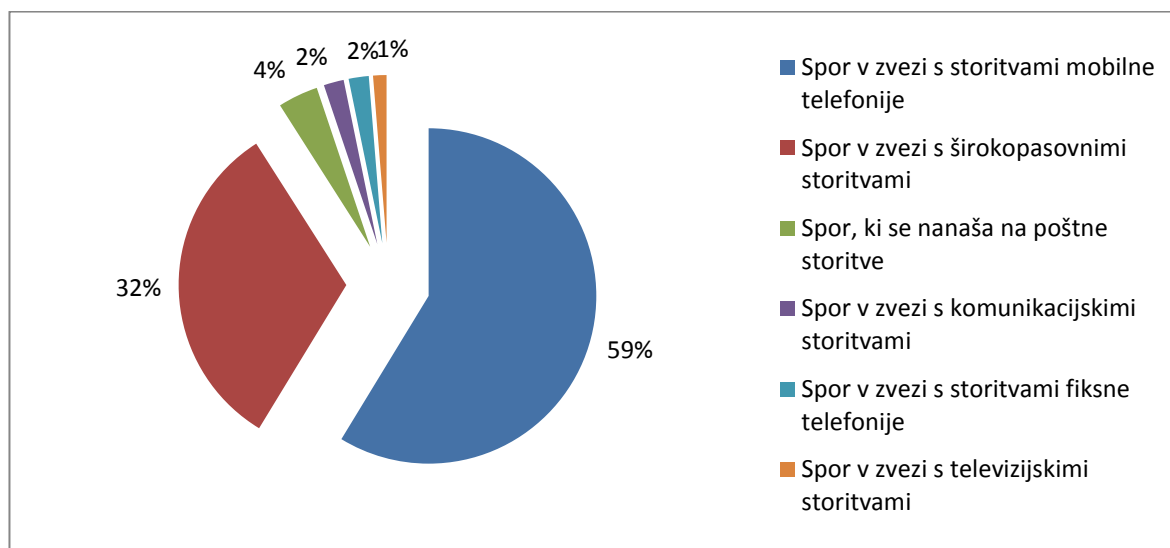
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19 in 81/2015; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*)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

Prejete zadeve

V I. četrtnju leta 2017 je agencija prejela 155 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s IV. četrtnjem leta 2016 se je število prejetih sporov zmanjšalo za 23,64 %. Vzrok za takšen upad prejetih zadev Agencija pripisuje pozitivnim rezultatom, ki jih dosegamo v okviru informiranja in zaščite končnih uporabnikov.

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



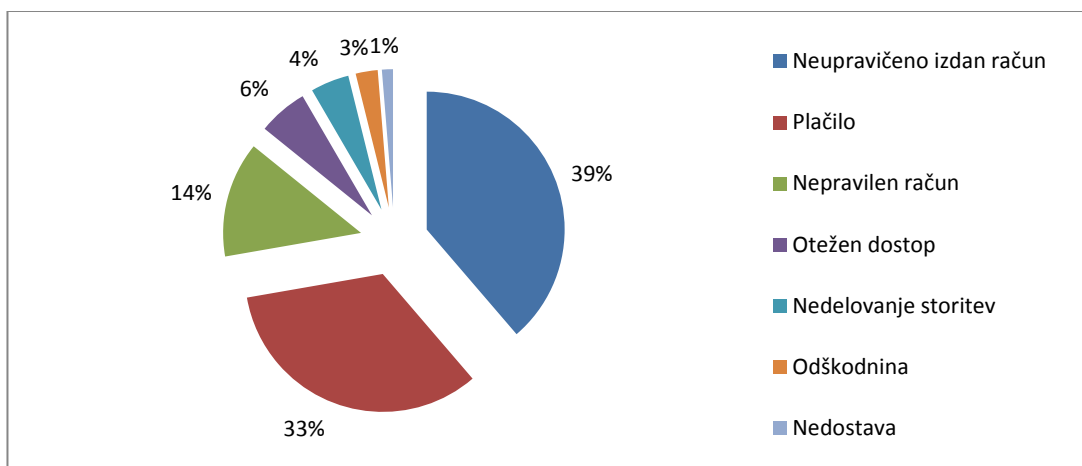
Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V I. četrtnju leta 2017 so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno izdanih računov, plačila, nepravilnih računov, oteženega dostopa do storitev ter nedelovanja storitev.



Pojasnilo glede posameznih opisov predmeta je podano že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrtoletje 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 I. četrtoletju leta 2017

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

V I. četrtoletju so prevladovali spori v zvezi z nedelovanjem oziroma slabšim delovanjem storitev, kamor spadajo tudi spori v katerih so končni uporabniki zatrjevali, da jim operater ne zagotavlja pogodbeno dogovorjene hitrosti interneta (23 sporov).

V zvezi s tem agencija pojasnjuje, da Izvedbena uredba Komisije (EU) 2016/2286 z dne 15. 12. 2016 v prvem odstavku 4. člena določa, da morajo operaterji v naročniških pogodbah, ki vključujejo storitve dostopa do interneta, (med drugim) opredeliti tudi minimalno, običajno razpoložljivo, maksimalno in oglaševano hitrost, ki jo bodo zagotavljali individualnemu naročniku. Minimalna hitrost je najnižja hitrost, ki jo bo operater uporabniku zagotavljal na danem priključku; običajno razpoložljiva hitrost je hitrost, ki je uporabniku zagotovljena večino časa v specificiranem obdobju; maksimalna hitrost je največja možna hitrost, ki jo lahko operater uporabniku ponudi na danem priključku; oglaševana hitrost pa je hitrost, ki jo operater navaja v oglaševanju in je določena glede na posamezno ponudbo. V primeru znatnih odstopanj dejanske hitrosti od pogodbeno dogovorjene je mogoče govoriti o neizpolnjevanju pogodbenih obveznosti operaterja, kar ima lahko za posledico upravičenost do nadomestila zaradi slabšega delovanja storitev. V kolikor torej operater končnemu uporabniku ne zagotavlja storitev, kot so opredeljene v naročniški pogodbi, lahko uporabnik na podlagi 142. člen



ZEKom-1 pri operaterju poda ugovor zaradi nedelovanja storitev, v okviru katerega zahteva tudi nadomestilo za primer nedelovanja ali slabšega delovanja storitev. Na podlagi prvega odstavka 129. člena ZEKom-1 morajo namreč operaterji v naročniški pogodbi opredeliti tudi predvidena nadomestila in povračila za primer, da operater storitev ne izvaja v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo (6. točka). Prav tako ima uporabnik tudi možnost, da spremeni paket v paket z nižjo hitrostjo. Če operater ne ugotovi ugovoru uporabnika, lahko le-ta vloži predlog za rešitev spora pred agencijo. Več informacij o reševanju uporabniških sporov je dostopnih na spletni strani agencije na povezavi <http://www.akos-rs.si/resevanje-uporabniskih-sporov>.

Sledili so jim spori v zvezi z zaračunano mesečno naročnino ob koncu naročniškega razmerja (20 sporov), spori v zvezi z zaračunanimi stroški ob prekinitvi naročniškega razmerja (18 sporov), spori v zvezi z zaračunanim prenosom podatkov v Sloveniji (10 sporov) in v zvezi z opravljenim prenosom podatkov v tujini (7 sporov). V zvezi z najpogostejšimi prejetimi spori je agencija podrobne analize že podala v preteklih poročilih.

Dodatno pa agencija glede zaračunanih stroškov prenosa podatkov v tujini pojasnjuje, da omejitve porabe podatkovnega prometa med gostovanjem v tujih omrežjih določa Uredba EU št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (UL L 172/10, 30. 6. 2012, kakor je bila nazadnje spremenjena z Uredbo EU 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta, UL L 310/1, 26. 11. 2015; v nadaljevanju: *Uredba*). Ta v tretjem odstavku 15. člena operaterjem nalaga, da finančna ali količinska meja prenesenih podatkov v gostovanju ne sme presežati 50,00 EUR brez DDV, kar pomeni, da je privzeta finančna meja, pri kateri mora operater onemogočiti nadaljnji promet, postavljena na 61,00 EUR z DDV in velja za vse uporabnike, ki se niso odločili za kako drugo mejo. Navedena finančna meja velja tudi v primeru, ko uporabnik gostuje zunaj EU/EEA, razen če operater uporabnika ob vstopu v tako državo z brezplačnim SMS sporočilom obvesti, da podatki o skupni porabi in jamstvo, da določena finančna meja ne bo presežena, nista na voljo (3. pododstavek šestega odstavka 15. člena Uredbe). V kolikor torej **domači operater uporabnika, ki gostuje zunaj EU/EEA**, ob vstopu v tujo državo **ne obvesti, da jamstvo, da določena finančna meja ne bo presežena, ni na voljo**, je v skladu z Uredbo zavezan **onemogočiti nadaljnji prenos podatkov nemudoma ob doseženih 50,00 EUR brez DDV**.

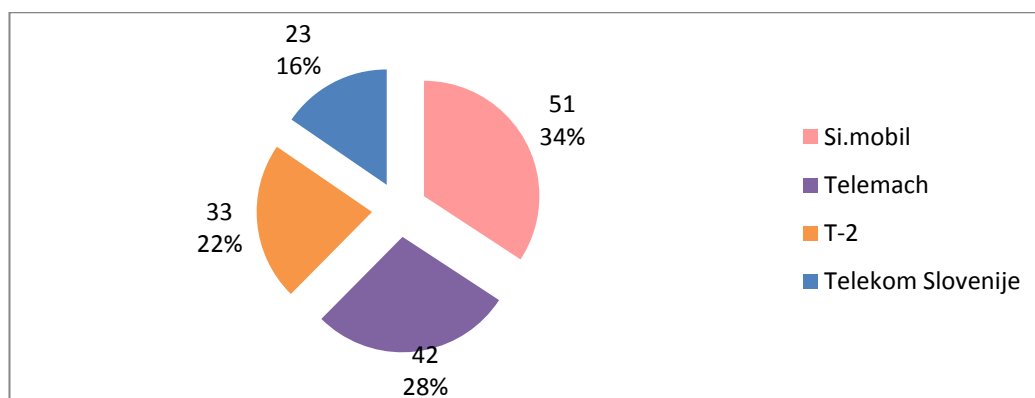
Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

V I. četrtletju je agencija skupaj v reševanje prejela 149 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.¹, sledijo družbe Telemach² d.o.o., T-2 d.o.o. 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:

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

² Družba Total TV d.o.o. se je z dnem 11. 1. 2017 pripojila k družbi Telemach d.o.o..

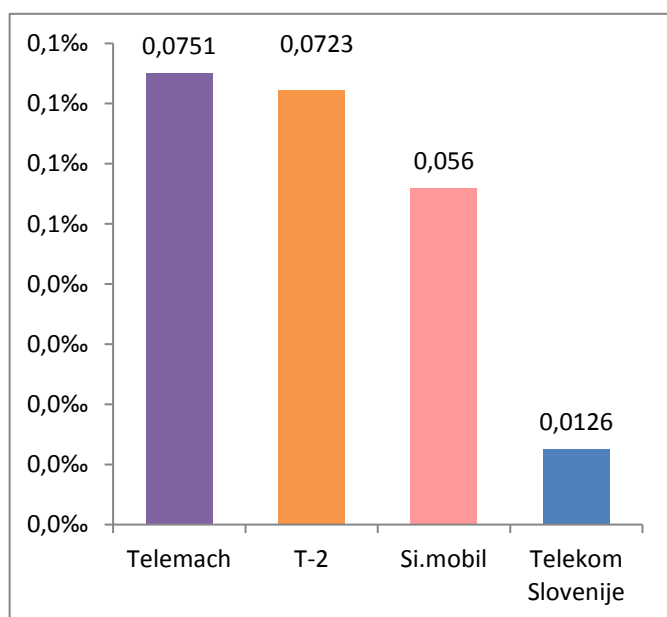


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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.

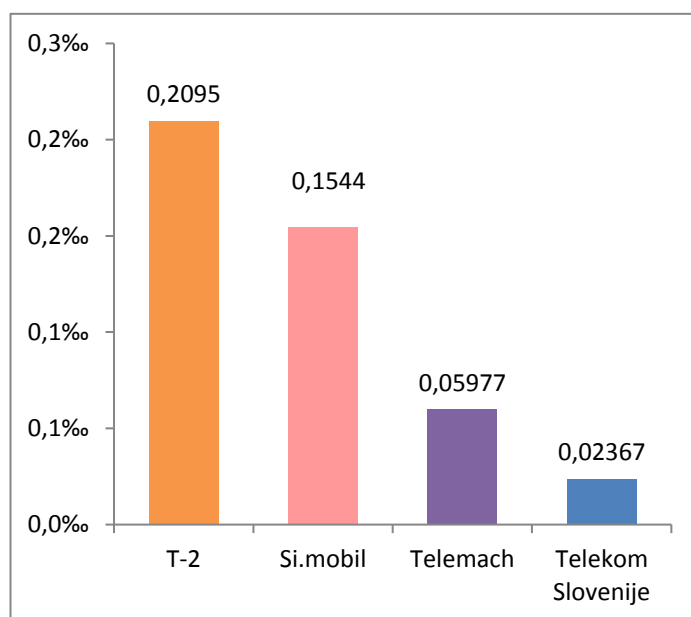
Številka na vrhu posameznega stolpca predstavlja promil (‰) uporabnikov, ki so zoper svojega operaterja vložili predlog za rešitev spora pred agencijo. Podrobnejši prikaz je razviden s spodnjih slik:

- mobilne storitve:



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

- fiksne storitve:



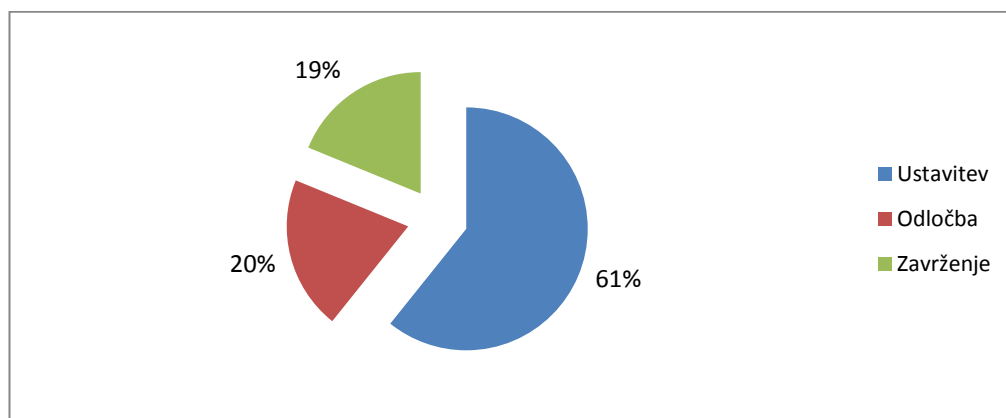
Slika 5: Prejete zadeve glede na število priključkov (fiksne storitve)

Rešene zadeve

V I. četrtnetju je agencija rešila 186 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 113 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 60,75 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 38 zadevah, 35 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 99,66 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij⁵ in poštne storitve⁶.

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

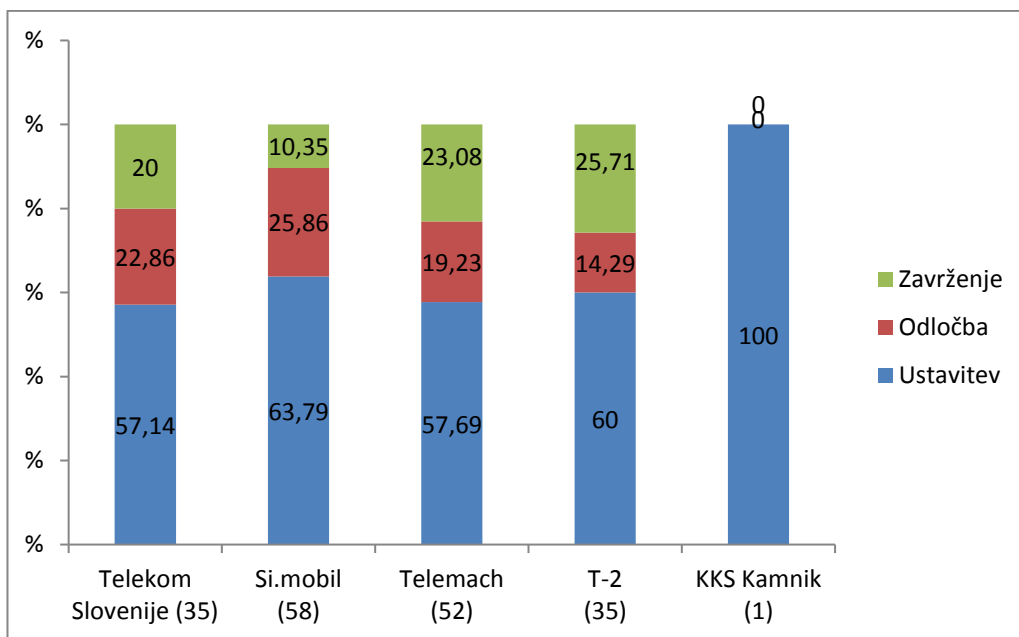
⁴ »Če Agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugoti 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 Četrty odstavek 62. člena ZPSto-2.



S področja elektronskih komunikacij je agencija v I. četrtnetju rešila 181 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

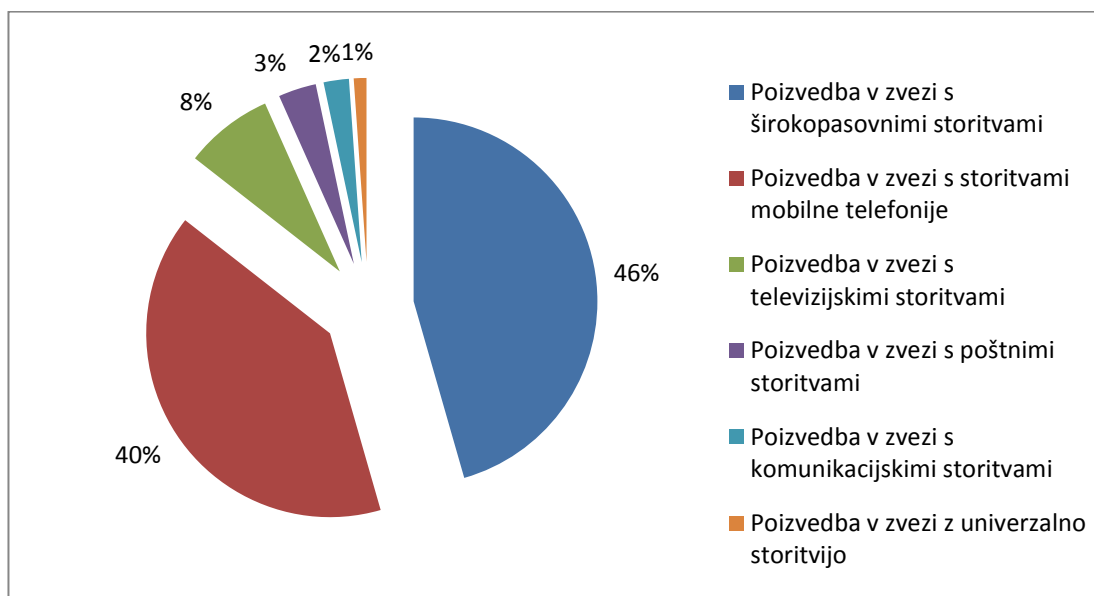
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 90 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 86 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetju prevladovali poizvedbe, povezane s širokopasovnimi storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na storitve mobilne telefonije ter poizvedbe v zvezi s televizijskimi 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 8,31 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 I. četrletju je agencija v klicnem centru prejela 227 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.