



Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrtoletje 2017 (od 1. 4. 2017 do 30. 6. 2017)

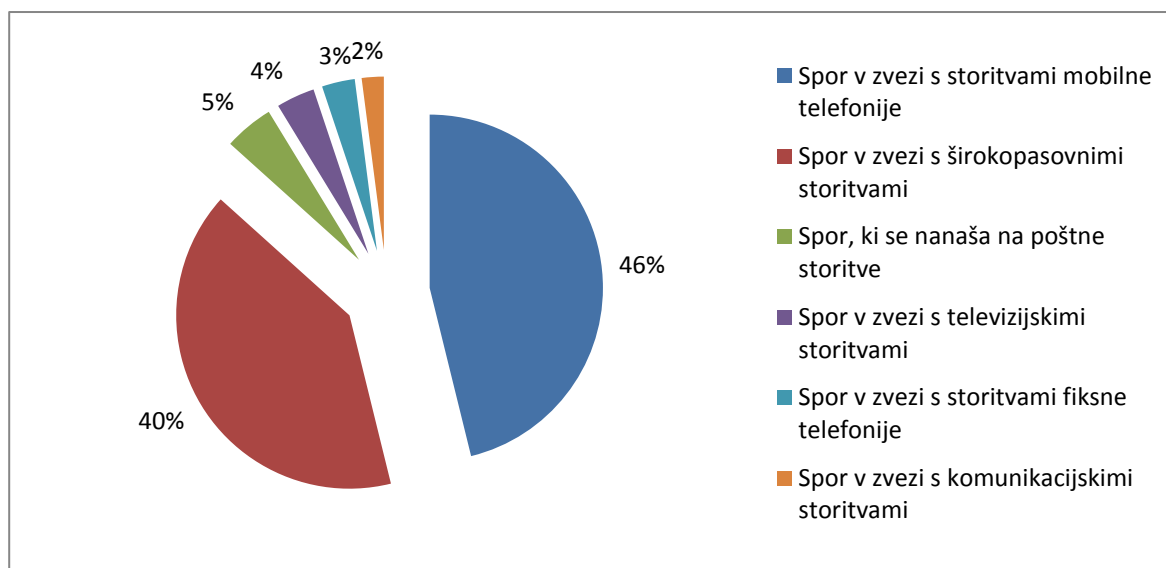
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19 in 81/2015; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*)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

Prejete zadeve

V II. četrtoletju leta 2017 je agencija prejela 195 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s prejšnjim četrtoletjem se je število prejetih sporov povečalo za 25,81 %.

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

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

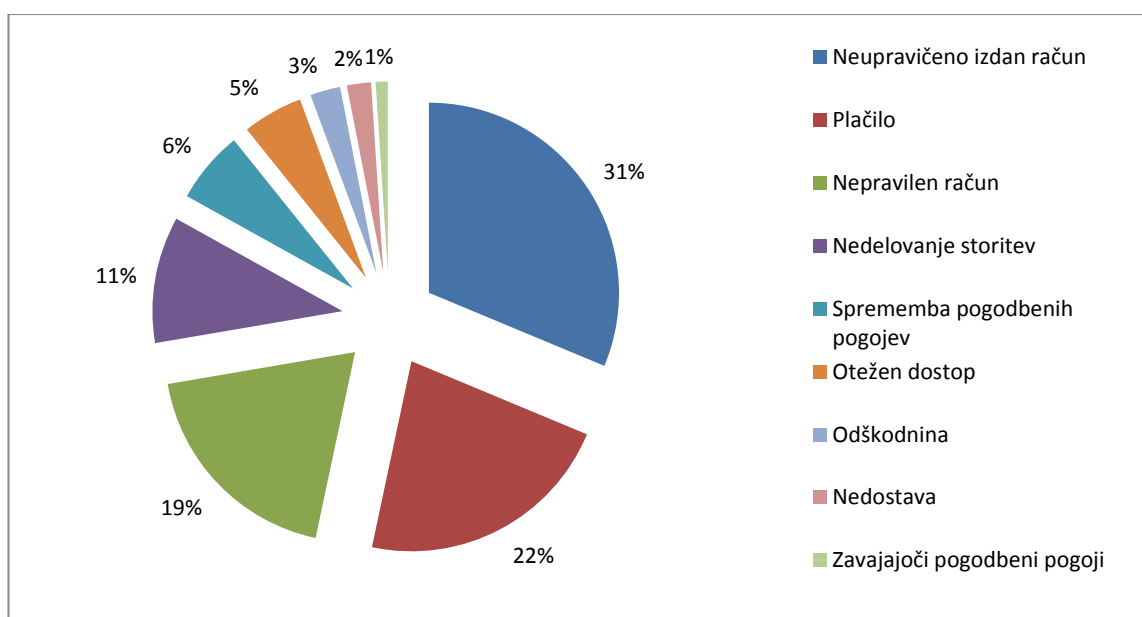


Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V II. četrtnetu leta 2017 so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno izdanih računov, plačila, nepravilnih računov, nedelovanja storitev ter 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. četrtnetu leta 2016.

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



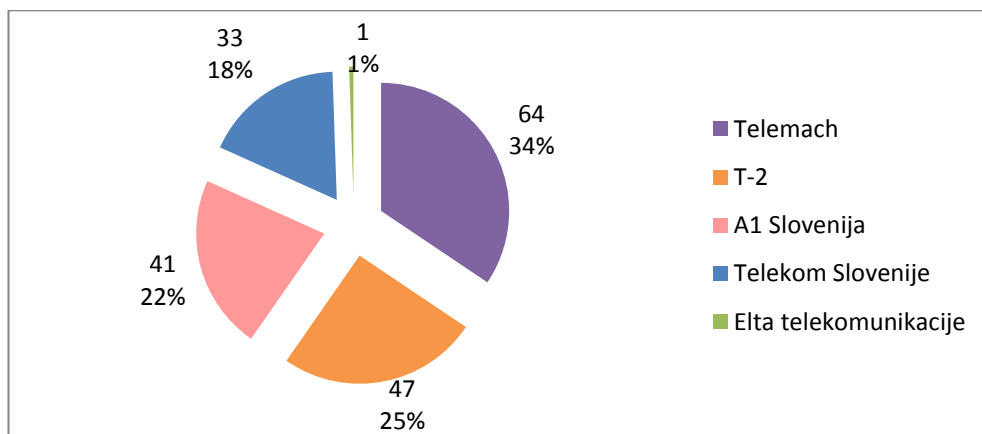
Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

V II. četrtnetu 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 Telemach d.o.o., sledijo družbe T-2 d.o.o., A1 Slovenija d.d.¹ in Telekom Slovenije d.d.

¹ Družba Si.mobil, d.d. se je z dnem 20. 4. 2017 preimenovala v družbo A1 Slovenija, 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:

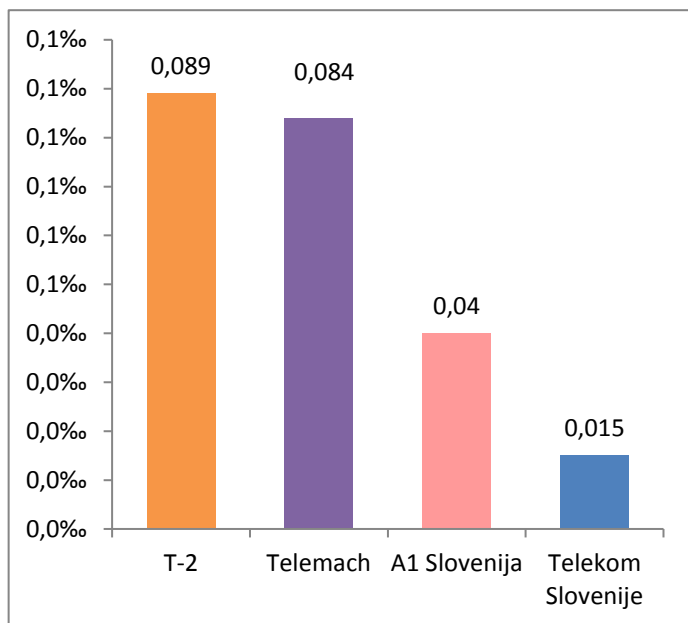


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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.

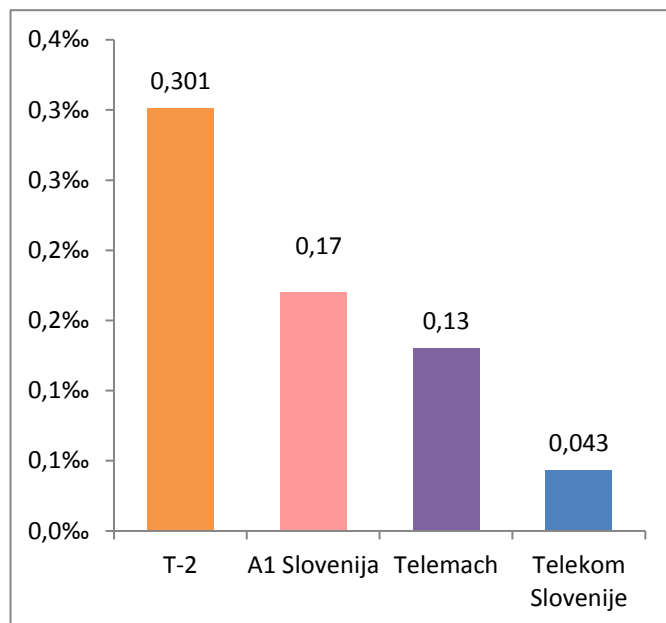
Številka na vrhu posameznega stolpca predstavlja promil (‰) uporabnikov, ki so zoper svojega operaterja vložili predlog za rešitev spora pred agencijo. Podrobnejši prikaz je razviden s spodnjih slik:

- 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

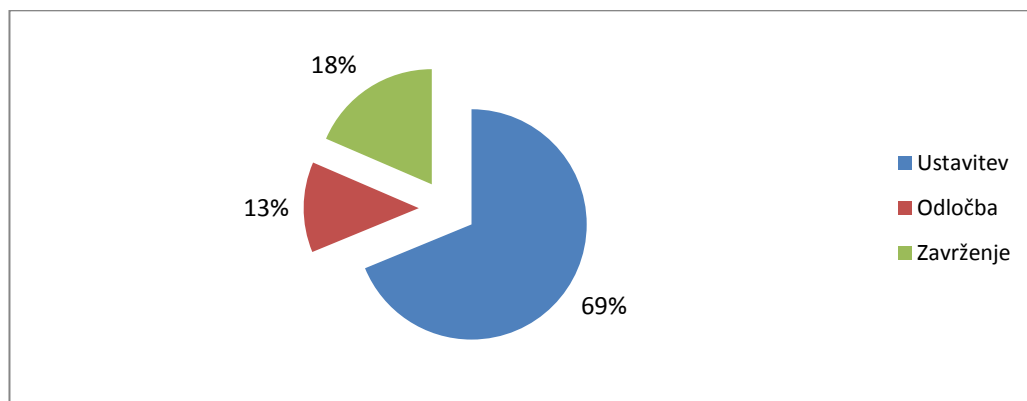
V II. četrtletju je agencija rešila 189 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 130 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka, bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati. Agencija ob tem pojasnjuje, da do ustavitve postopka lahko pride na podlagi petega odstavka 218. člena ZEKom-1², tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1³ 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 II. četrtletju znašal 68,78 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 24 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).

² »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.«

³ »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.«

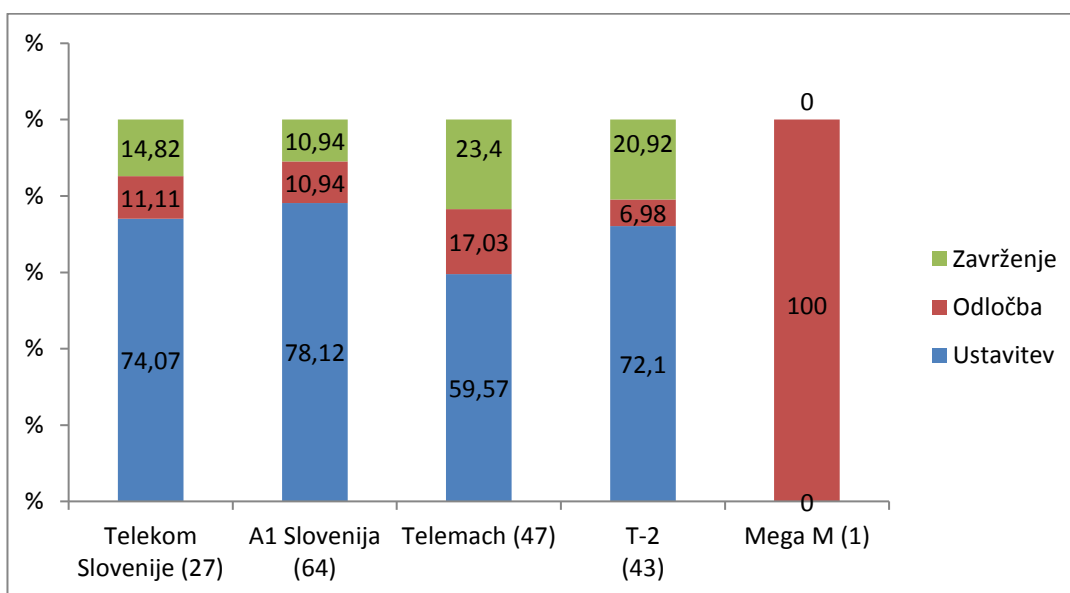
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 96,50 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja⁴.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v II. četrletju rešila 182 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 II. četrletju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

⁴ Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1 in četrti odstavek 62. člena ZPSto-2.

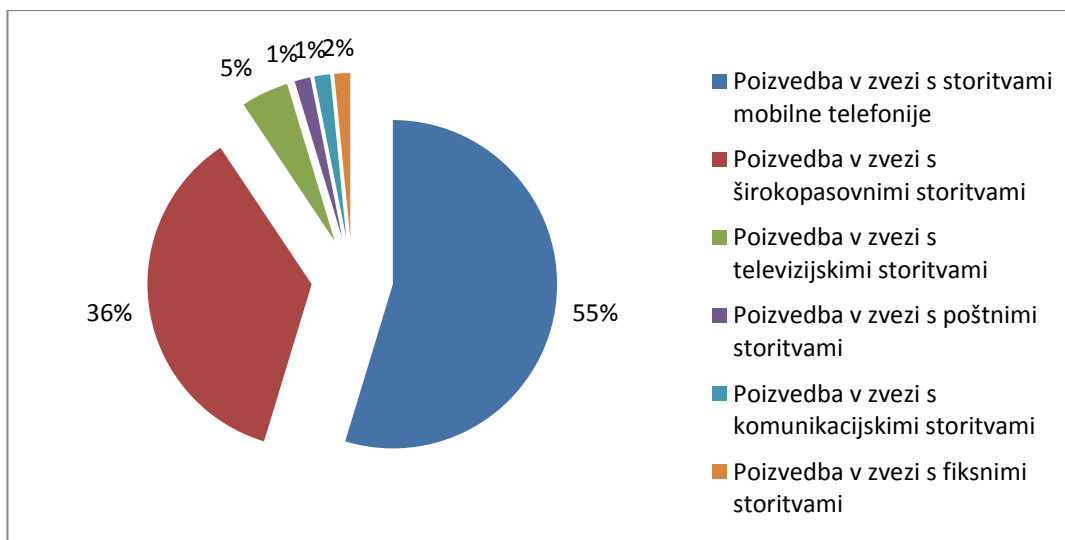
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 II. četrtnetju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 64 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 66 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetju prevladovala poizvedbe, ki se nanašajo storitve mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, povezane s širokopasovnimi storitvami 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 10,62 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 II. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela 239 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.