



## Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za III. četrletje 2017 (od 1. 7. 2017 do 30. 9. 2017)

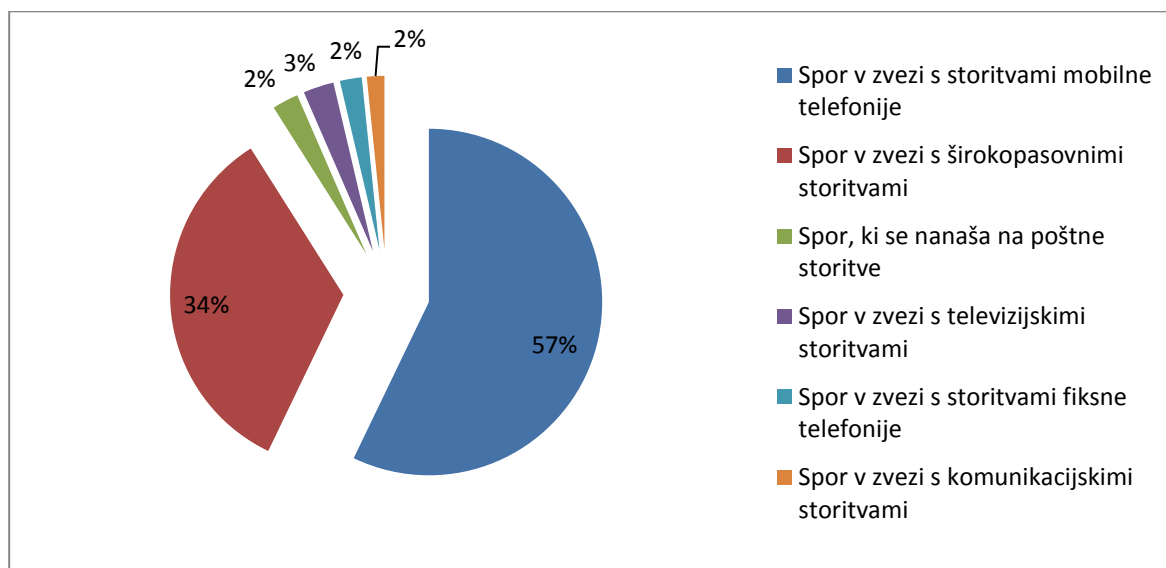
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19, 81/2015 in 40/2017; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*) pristojna za reševanje sporov na področju elektronskih komunikacij in poštne storitve v Republiki Sloveniji.

### Prejete zadeve

V III. četrletju leta 2017 je agencija prejela 245 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s prejšnjim četrletjem se je število prejetih sporov povečalo za 25,64 %. Glede na I. četrletje leta 2017 (ko je agencija prejela 155 predlogov za rešitev spora) pa se je število prejetih sporov povečalo za kar 58,06 %.

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

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

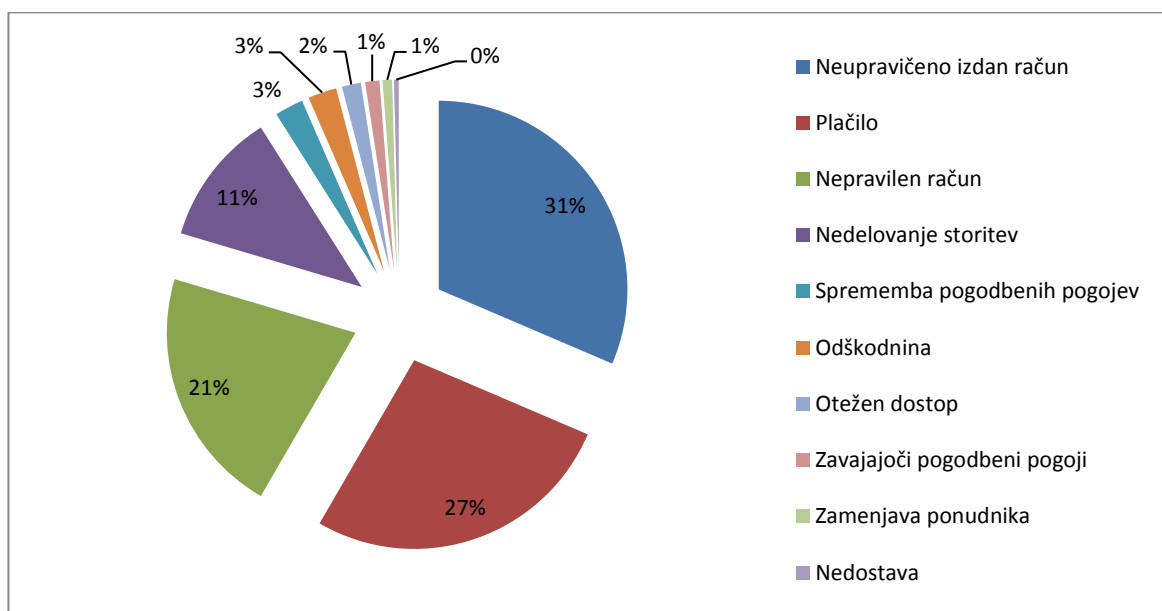


Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V III. četrtnem letu 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. četrtnem letu 2016.

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

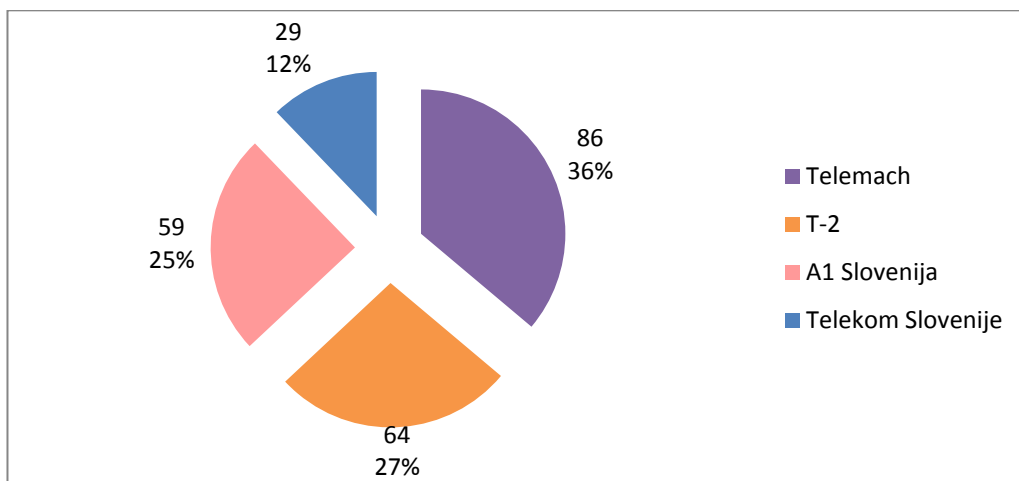


Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

### Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

V III. četrtnem letu je agencija skupaj v reševanje prejela 239 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., sledita družbi T-2 d.o.o. in A1 Slovenija d.d. ter nato družba 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<sup>1</sup>:



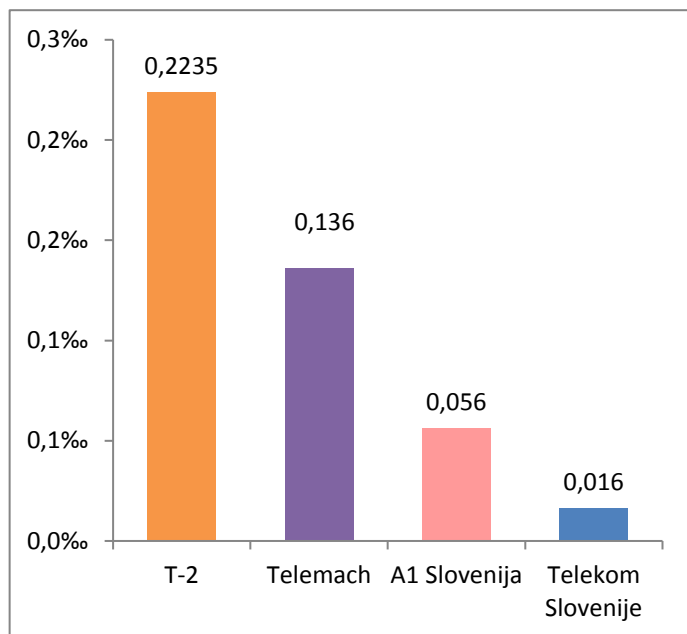
Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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:

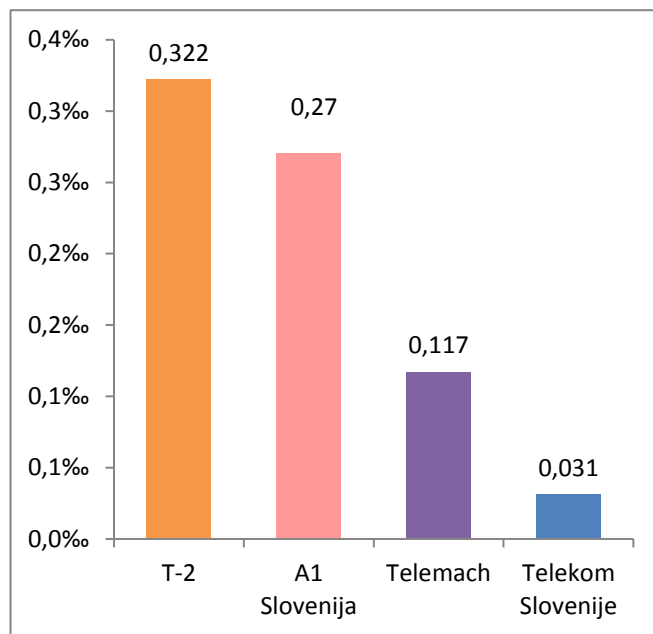
<sup>1</sup> Seštevek kaže prejetih 238 predlogov za rešitev spora, saj v enem predlogu za rešitev spora operater v času priprave tega kvartalnega poročila še ni bil znan, stranka je bila pozvana k dopolnitvi vloge.

- 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

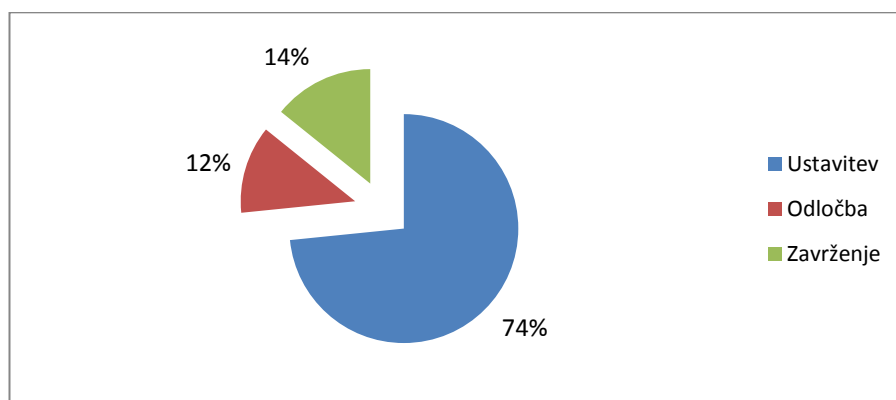
V III. četrtletju je agencija rešila 218 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 160 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka, bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati. Agencija ob tem pojasnjuje, da do ustavitve postopka lahko pride na podlagi petega odstavka 218. člena ZEKom-1<sup>2</sup>, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1<sup>3</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 III. četrtletju znašal 73,39 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 27 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).

<sup>2</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 prejeto zapisnik o opravljeni ustni obravnavi, se šteje, da je umaknila zahtevek.«

<sup>3</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.«

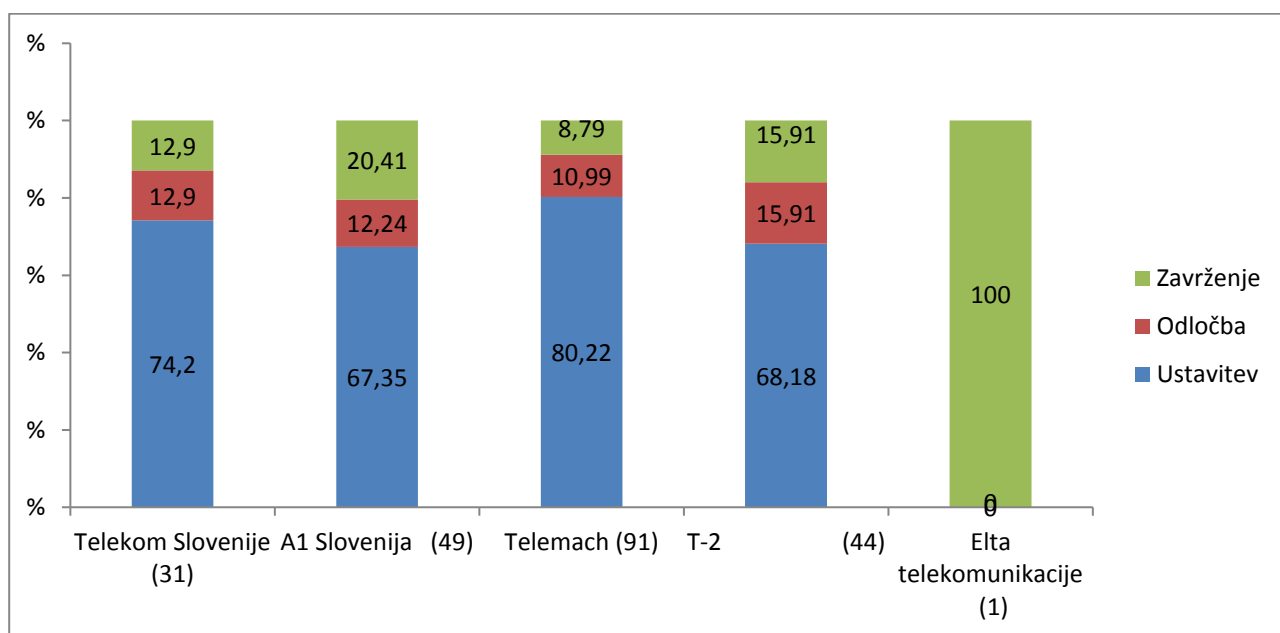
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 80,68 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja<sup>4</sup>.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v III. četrletju rešila 216 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

<sup>4</sup> Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1 in četrti odstavek 62. člena ZPSto-2.

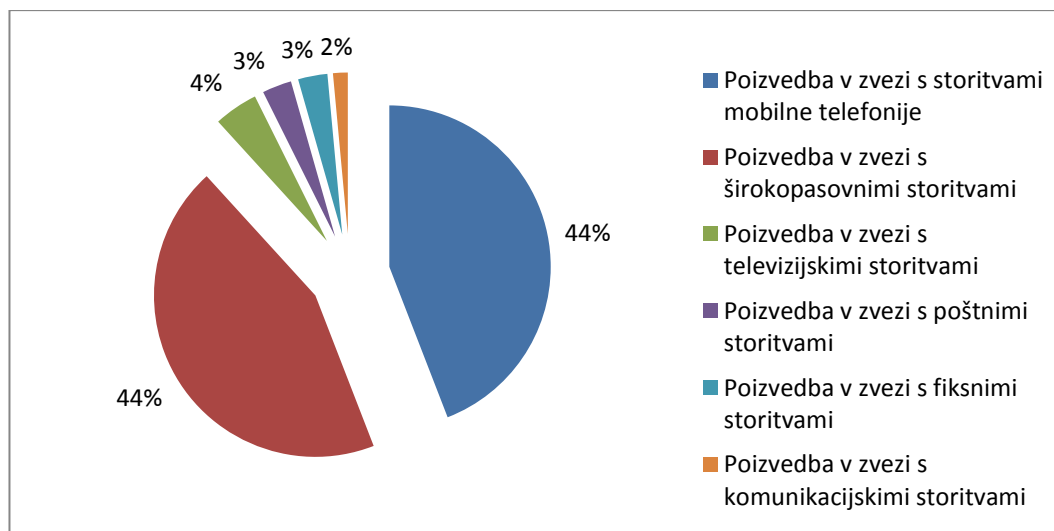
### Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 III. četrtnetju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 68 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 73 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetju prevladovali poizvedbe, ki se nanašajo na storitve mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, povezane s širokopolasovnimi 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 11,49 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. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela 357 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.