



## Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštnih storitev za II. četrtoletje 2019 (od 1. 4. 2019 do 30. 6. 2019)

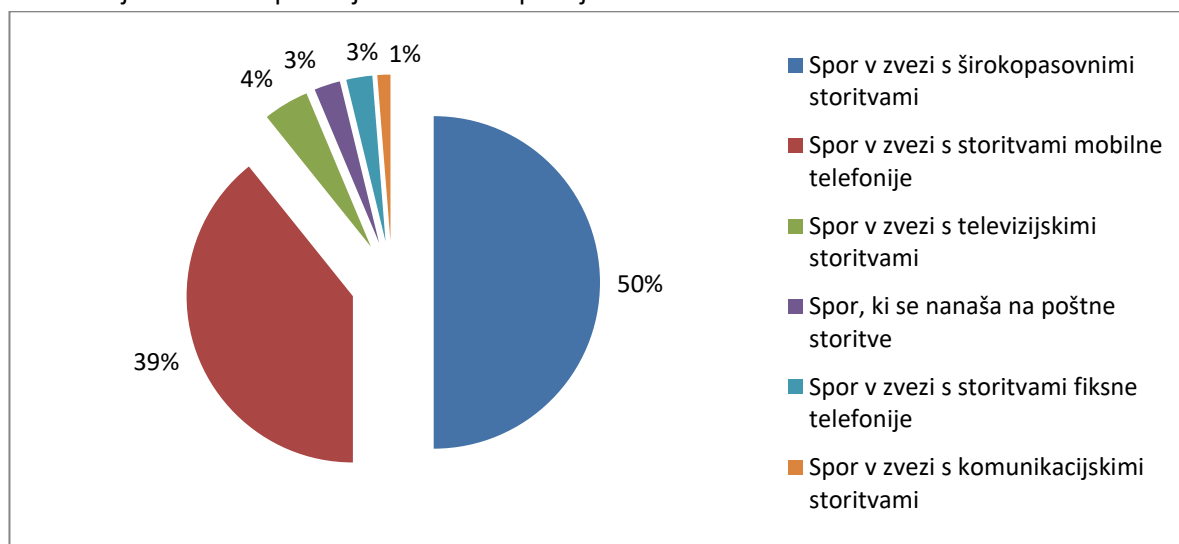
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19, 81/2015 in 40/2017; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: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

### Prejete zadeve

V II. četrtoletju leta 2019 je agencija prejela 158 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s prejšnjim četrtoletjem (prejetih 198 predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov zmanjšalo za 20,20 %.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so tudi v tem četrtoletju prevladovali spori v zvezi s širokopolasovnimi storitvami. Sledili so jim spori, povezani s storitvami mobilne telefonije tem pa spori, ki se nanašajo na televizijske storitve.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



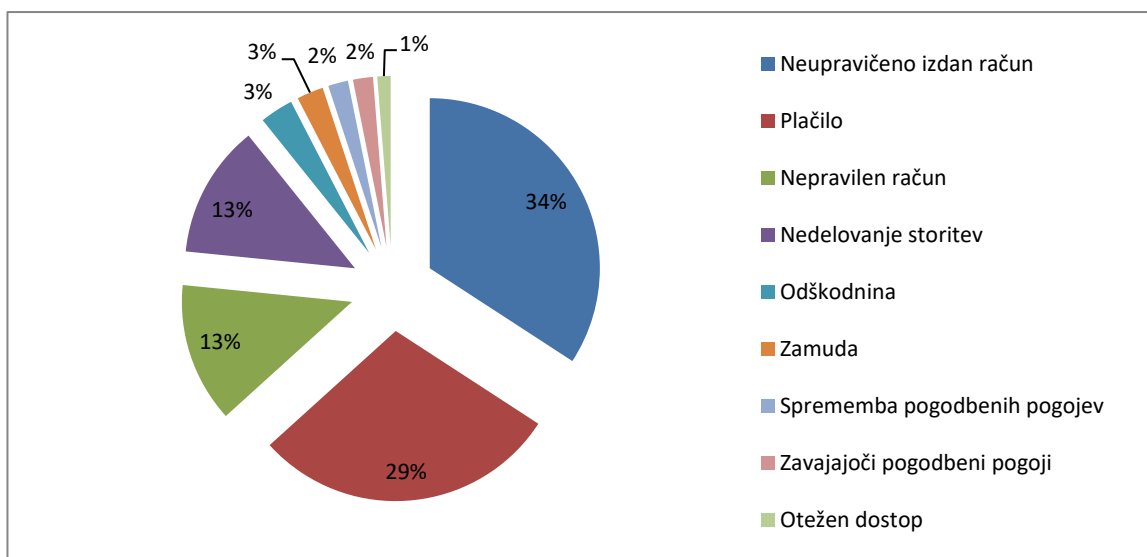
Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V II. četrtoletju leta 2019 so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi neupravičeno izdanih računov in plačila, nepravilnih računov in nedelovanja storitev ter odškodnine.



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.

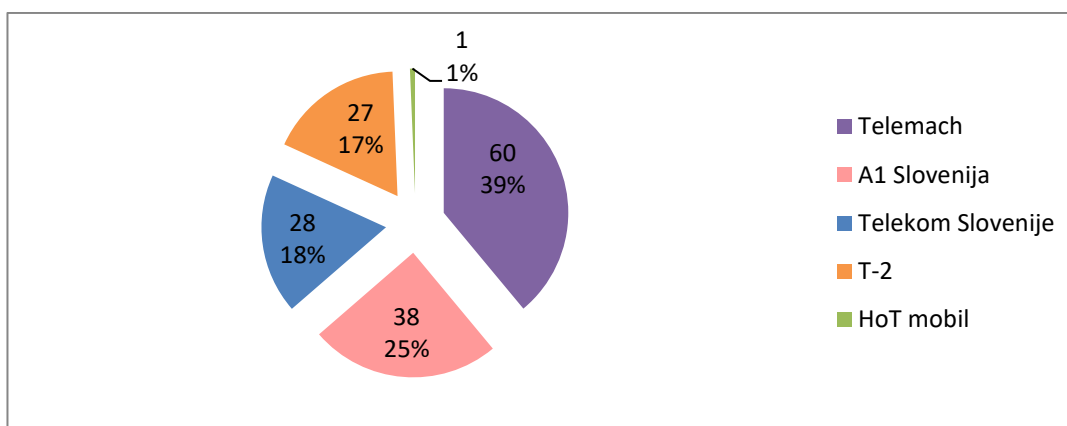
Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna s spodnje slike:



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

## Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

V II. četrletju je agencija skupaj v reševanje prejela 154 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 A1 Slovenija d. d. 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<sup>1</sup>:

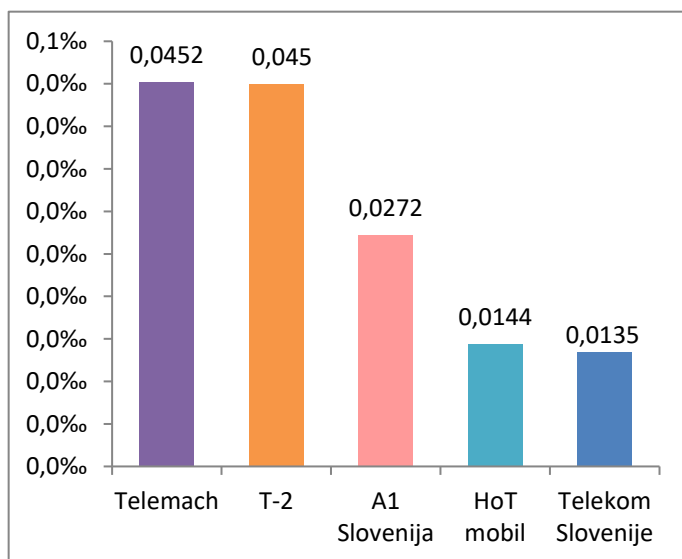


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

<sup>1</sup> Seštevek kaže prejetih 187 predlogov za rešitev spora, saj v enem predlogu za rešitev spora, ki je bil odstopljen v reševanje pristojnemu Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije, operater ni bil znan.

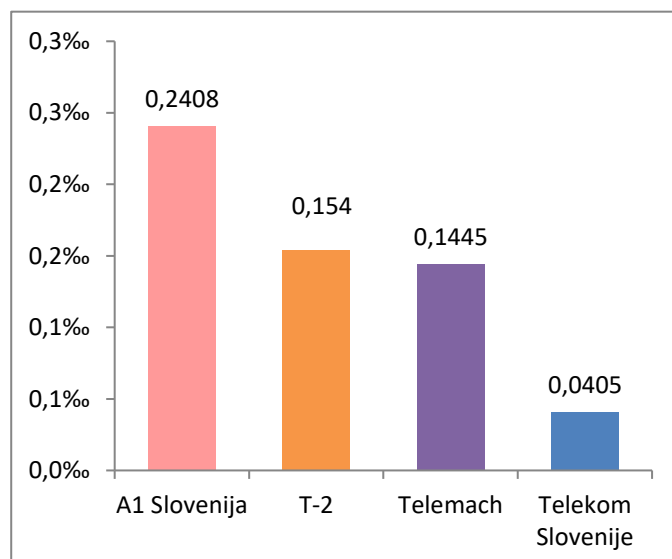
Zgornja slika prikazuje absolutne številke, ki pa lahko dajo zavajajoče podatke o deležu sporov posameznega operaterja (npr. operater, ki ima velik delež uporabnikov, ima lahko iz tega razloga tudi več sporov pred agencijo), zato je v nadaljevanju prikazan delež sporov posameznega operaterja glede na 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. četrtnem letu je agencija rešila 175 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-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

<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 prejeti zapisnik o opravljeni ustni obravnavi, se šteje, da je umaknila zahtevek.«

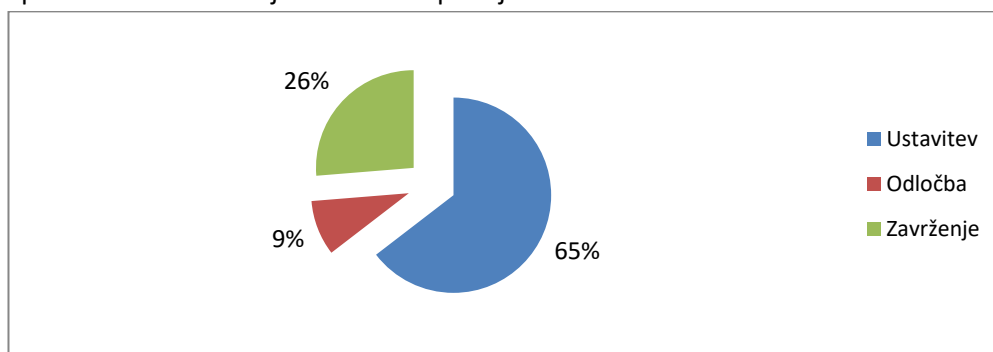
<sup>3</sup> »Če Agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta 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.«



postopku reševanja spora uporablja na podlagi tretjega odstavka 218. člena ZEKom-1. Delež doseženih ustavitov postopka je tako v II. četrtnetju znašal 64,57 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 16 zadevah, 46 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).

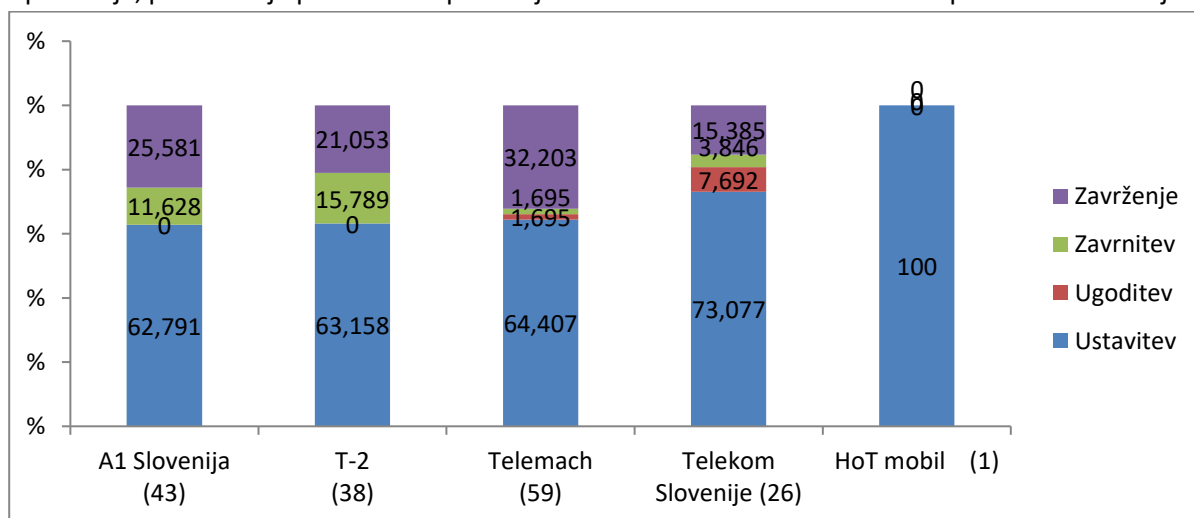
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 77,16 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja<sup>4</sup>.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v II. četrtnetju rešila 168 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. četrtnetju<sup>5</sup>:



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.

<sup>5</sup> Seštevek kaže 167 rešenih predlogov za rešitev spora, saj v enem predlogu za rešitev spora, ki je bil pozneje zavrnjen, operater ni bil znan.

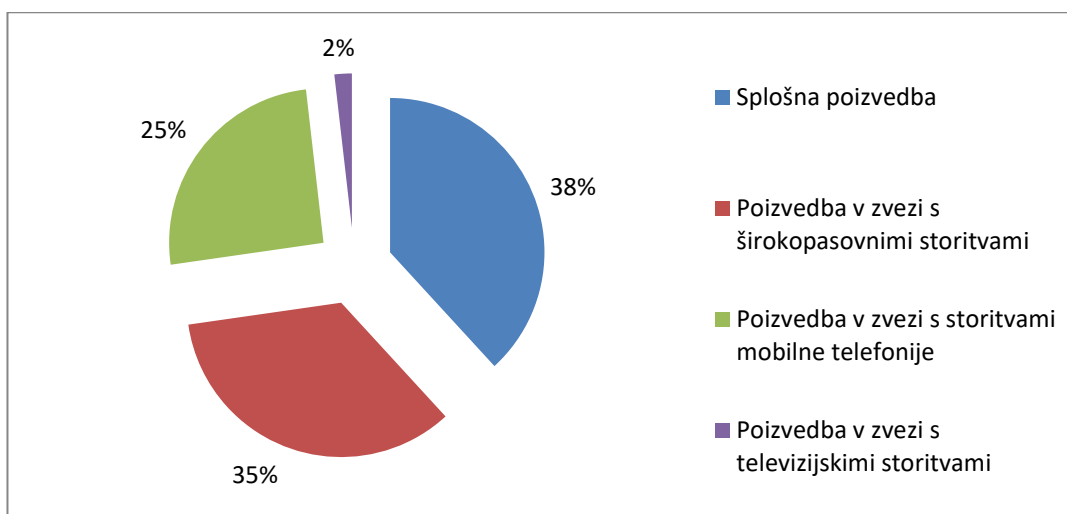
## Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 55 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnaji operaterjev. Pripravljenih je bilo 54 pisnih pojasnil in odgovorov.

V tem četrtnetju so prevladovale poizvedbe v zvezi s splošnimi vprašanji iz področja elektronskih komunikacijskih storitev. Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so sledile poizvedbe, povezane s širokopasovnimi storitvami, tem pa poizvedbe, ki se nanašajo storitve mobilne telefonije.

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 10,04 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 ob ponedeljkih, sredah in petkih med 9. in 11. uro. V II. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela 174 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.