



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštnih storitev za IV. četrletje 2018 (od 1. 10. 2018 do 31. 12. 2018)

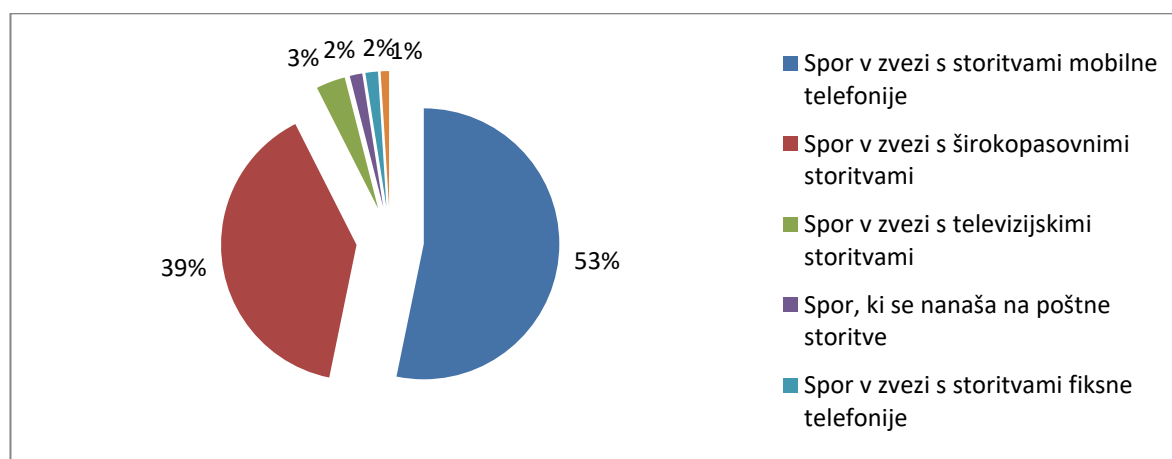
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19, 81/2015 in 40/2017; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: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

Prejete zadeve

V IV. četrletju leta 2018 je agencija prejela 201 predlog za rešitev spora. V primerjavi s prejšnjim četrletjem (prejetih 189 sporov) se je število prejetih sporov povečalo za 6,35 %.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so tudi v tem četrletju prevladovali spori povezani s storitvami mobilne telefonije. Sledili so jim spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami, tem pa spori v zvezi s televizijskimi storitvami.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

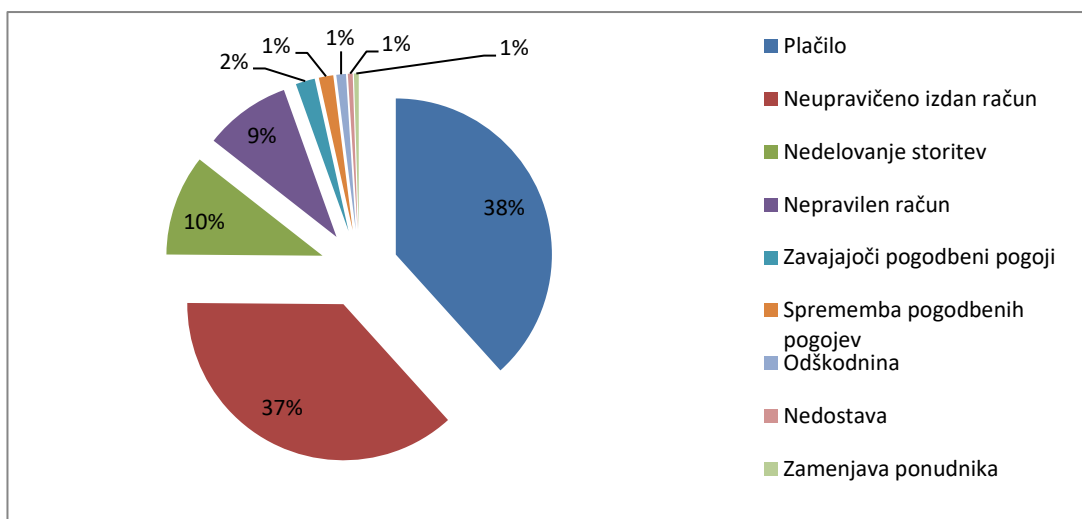


Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V IV. četrletju leta 2018 so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila, nepravilno izdanih računov, nedelovanja storitev, nepravilnih računov in zavajajočih pogodbenih pogojev.

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.

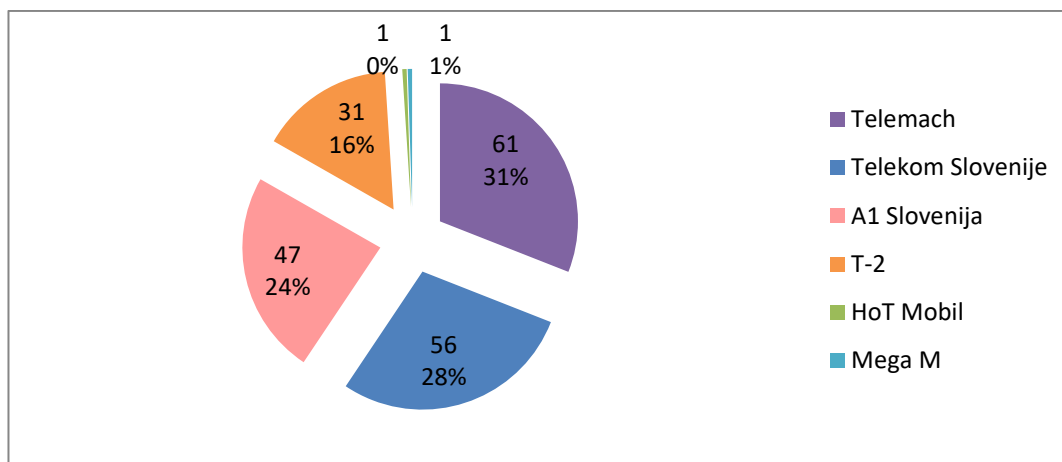
Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna s spodnje slike:



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

V IV. četrletju je agencija skupaj v reševanje prejela 198 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., sledi družba Telekom Slovenije d. d. in družba 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 sporov¹:



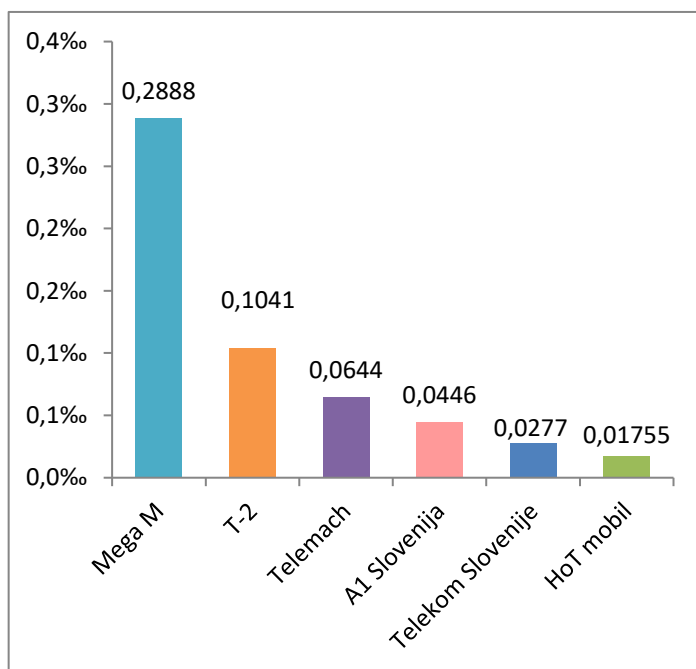
Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

¹ Šeštevek kaže prejetih 197 predlogov za rešitev spora, saj v enem predlogu za rešitev spora operater ni bil znan, stranka pa ni dopolnila svoje vloge in je bil izdan sklep o zavrženju.

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.

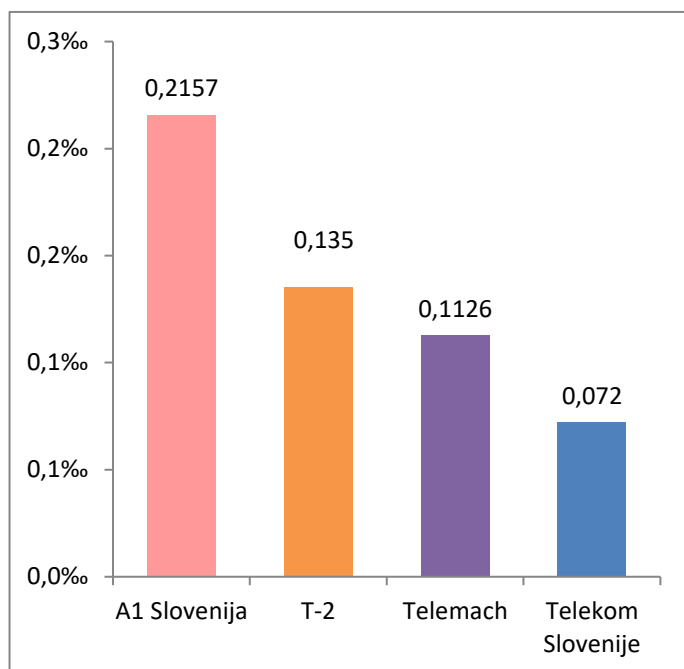
Številka na vrhu posameznega stolpca predstavlja promil (‰) uporabnikov, ki so zoper svojega operaterja vložili predlog za rešitev spora pred agencijo. Podrobnejši prikaz je razviden s spodnjih slik:

- 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

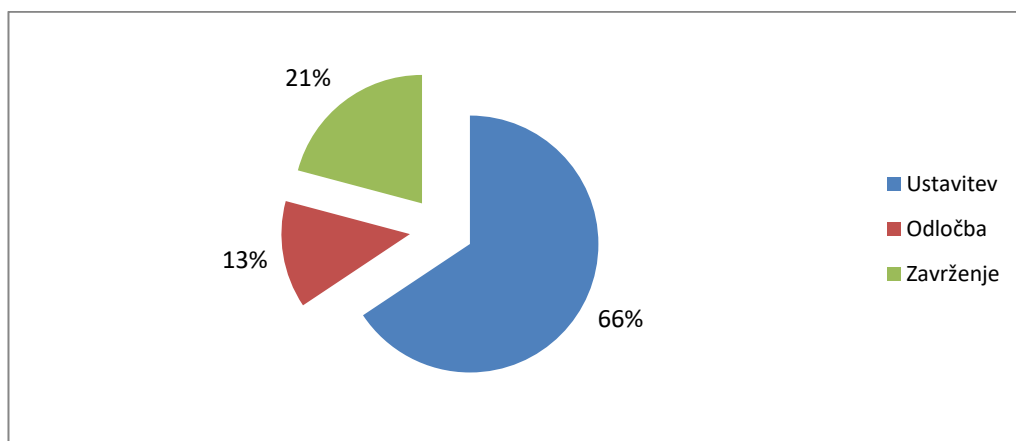
V IV. četrtletju je agencija rešila 163 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštnih storitev. Pri tem je bil v 107 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka, bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati. Agencija 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 ustavitv postopka je tako v IV. četrtletju znašal 65,64 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 22 zadevah, 34 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 70,93 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja⁴.

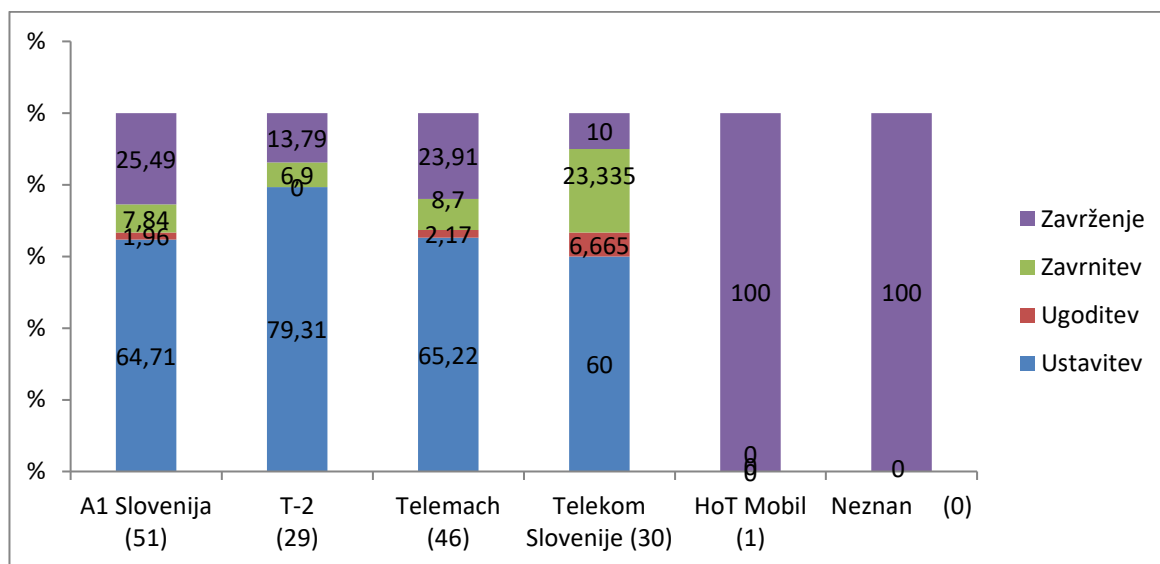
² »Če stranka, ki je zahtevala začetek postopka, ne pride na ustno obravnavo, čeprav je bila nanjo pravilno vabljena, in v določenem roku ne odgovori na prejeti zapisnik o opravljeni ustni obravnavi, se šteje, da je umaknila zahtevek.«

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.«

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



S področja elektronskih komunikacij je agencija v IV. četrtletju rešila 158 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

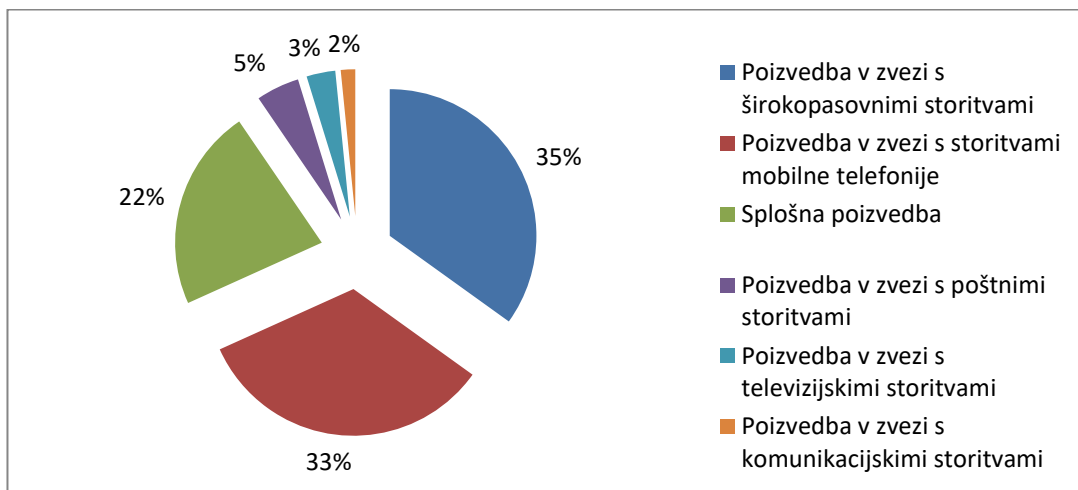
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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. četrtletju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 63 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 64 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtletju prevladovala poizvedbe, povezane s širokopasovnimi storitvami. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na storitve mobilne telefonije ter poizvedbe v zvezi s splošnimi vprašanji iz področja elektronskih komunikacijskih storitev in poizvedbe v zvezi s 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 7,50 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. četrtletju je agencija v klicnem centru prejela 263 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.