



## Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrletje 2016 (od 1. 4. 2016 do 30. 6. 2016)

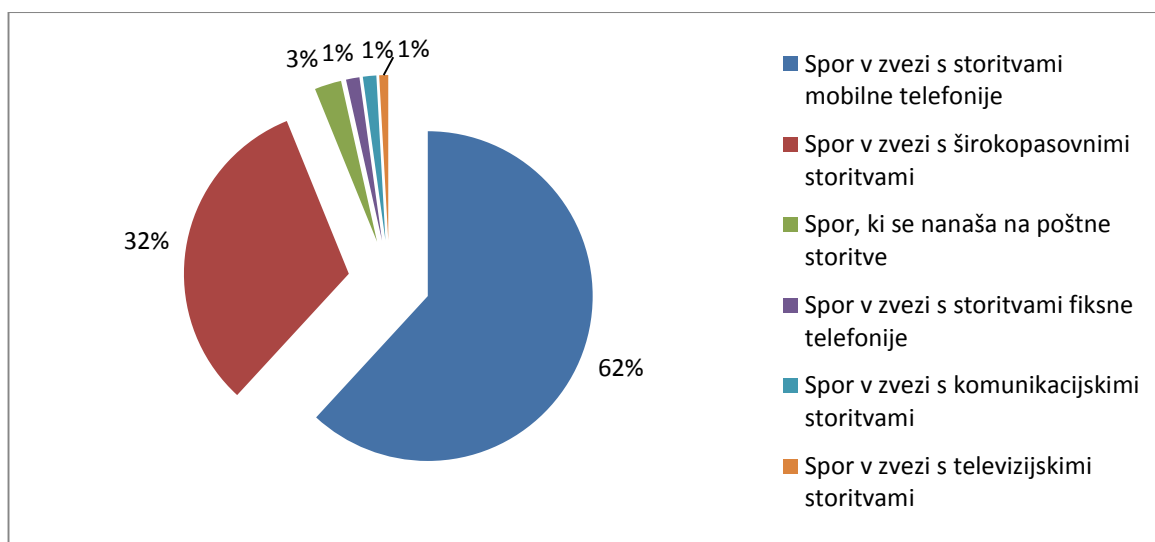
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19 in 81/2015; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*)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

### Prejete zadeve

V II. četrletju leta 2016 je agencija prejela 228 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrletjem se je število prejetih sporov povečalo za 15,15 %.

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

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



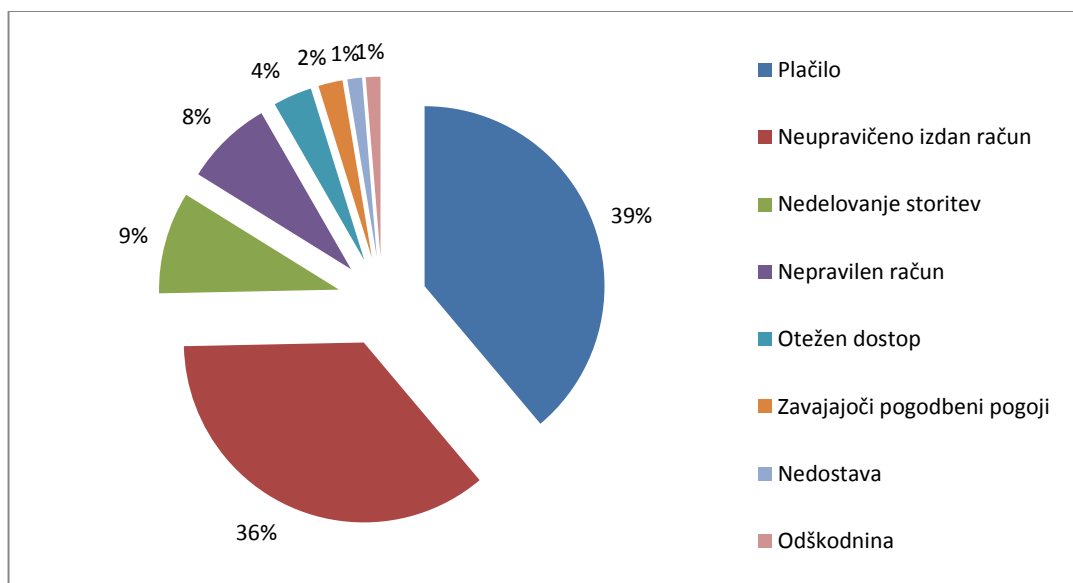
Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V II. četrletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila, nepravilno izdanih računov, nedelovanja storitev, nepravilnih računov, oteženega dostopa do storitev in zaradi zavajajočih pogodbenih pogojev.

V nadaljevanju podajamo kratko pojasnilo, ločeno za posamezen opis predmeta spora:

- plačilo: sem spadajo spori glede stroškov, ki jih je operater uporabniku zaračunal v zvezi s prekinitvijo ali preklicem pogodbe (npr. administrativni strošek preklica pogodbe, sorazmerni znesek ugodnosti, strošek prenosa številke, strošek vračila terminalske opreme, ipd.);
- neupravičeno izdan račun: sem spadajo spori, v katerih uporabniki trdijo, da določene storitve niso naročili oziroma je niso uporabili, operater pa jim jo je kljub temu zaračunal (npr. zaračunan prenos podatkov za katerega uporabnik trdi, da ga ni opravil, ipd.);
- nedelovanje storitev: sem spadajo spori v zvezi z nedelovanjem oziroma slabšim delovanjem storitev (npr. storitev določeno obdobje ni delovala, hitrost je nižja od naročene, ipd.);
- nepravilen račun: sem spadajo spori, v katerih uporabniki navajajo, da podatki na izdanem računu niso pravilni (npr. zaračunana količina SMS sporočil ni točna, ipd.);
- otežen dostop: sem spadajo spori v zvezi s tem, da storitev uporabniku ni več oziroma sploh ni na voljo (npr. nima dostopa do interneta, ipd.);
- zavajajoči pogodbeni pogoji: sem spadajo spori, v katerih uporabniki navajajo, da so informacije o pogodbenih pogojih zavajajoče in so povzročile, da so sprejeli odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejeli;
- nedostava: v poštev pride pri sporih v zvezi s poštnimi storitvami, ko uporabnik navaja, da pošiljka ni bila dostavljena;
- odškodnina: gre za zahtevke za povrnitev nastalih stroškov (ti. odškodninski zahtevki).

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



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora



## Analiza prejetih sporov v II. četrtletju 2016

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

Podobno kot v preteklih četrtletjih se je tudi v II. četrtletju leta 2016 največ predlogov za rešitev spora nanašalo na zaračunavanje stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja (80 sporov). Agencija ugotavlja, da je večji del teh sporov nastal po pripojitvi družbe Debitel d.d. k družbi Telekom Slovenije, d.d., s čimer so naročniki družbe Debitel d.d. postali naročniki mobilnih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. Posledično so se ukinili naročniški paketi družbe Debitel d.d. ter se samodejno spremenili v pakete družbe Telekom Slovenije, d.d. Naročniki družbe Debitel d.d., ki se s spremenjenimi pogoji niso strinjali, so imeli možnost, da do 31. 5. 2016 odstopijo od naročniške pogodbe, in sicer brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve in brez pogodbene kazni (drugi odstavek 129. člena ZEKom-1). Spori pa so nastali, ko so uporabniki izkoristili odstopno upravičenje in prenesli številke v omrežje drugih operaterjev, nakar jim je (takrat že) družba Telekom Slovenije, d.d. zaračunala strošek poplačila pogodbenih ugodnosti.

V zvezi s tem agencija pojasnjuje, da drugi odstavek 129. člena ZEKom-1 res določa, da *»morajo biti naročniki obveščeni, da imajo [...] v istem roku pravico brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo«*, vendar pa četrti odstavek dalje določa: *»Naročnik, ki je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave v skladu z drugim odstavkom tega člena izbira, ali bo operaterju povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, operater pa mu bo vrnil kupnino.«* Uporabniki so tako imeli možnost, da se odločijo ali bodo družbi Debitel, d.d. poravnali celotno vrednost prejetih telefonskih aparatov ali pa bodo vrnilo aparate in plačali uporabnino za čas njihove uporabe. To pomeni, da ko je družba Debitel d.d. uporabnikom zaračunala strošek poplačila pogodbenih obveznosti, s tem ni zaračunala pogodbene kazni, ampak se ta strošek nanaša na ugodnost, ki so jo uporabniki prejeli ob podpisu aneksa v obliki subvencije za terminalsko opremo. Namreč, ker so se uporabniki zavezali, da naročniškega razmerja z družbo Debitel d.d. ne bodo prekinili pred potekom obdobja 24 mesecev, jim je družba Debitel d.d. telefonske aparate prodala po akcijski ceni, razliko med vrednostjo naprave po ceni brez vezave in akcijsko ceno naprave pa sta stranki opredelili kot prejeto ugodnost. Končni uporabniki so bili torej te ugodnosti deležni, zaradi česar jo je družba Debitel d.d. oziroma sedaj družba Telekom Slovenije, d.d. kot univerzalna pravna naslednica družbe Debitel d.d. ob prekinitvi naročniškega razmerja - skladno z določbami ZEKom-1 in podpisanega aneksa - smela zahtevati nazaj. Poleg tega so tudi vsi naročniki družbe Debitel d.d. imeli možnost vrniti prejeto terminalsko opremo in zahtevati povrnitev kupnine ter plačati uporabnino za čas uporabe, za kar pa se niso odločili.



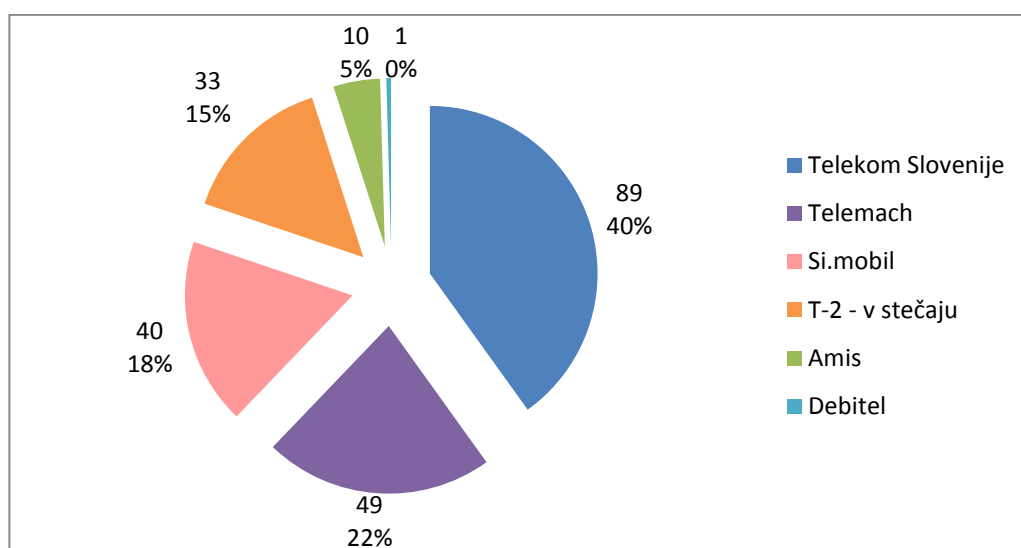
Sledili so jim spori v zvezi z zaračunanimi stroški opravljenega prenosa podatkov v Sloveniji (14 sporov) in spori v zvezi z nedelovanjem oziroma slabšim delovanjem storitev. V zvezi z zaračunavanjem stroškov opravljenega prenosa podatkov v Sloveniji je agencija analizo podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrtoletje leta 2015. Podrobno analizo v zvezi z nadomestili v primeru nedelovanja storitev pa je agencija podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za III. četrtoletje leta 2015 in za I. četrtoletje leta 2016.

Skupaj 11 sporov pa je agencija prejela s strani končnih uporabnikov, ki se niso strinjali z zaračunano mesečno naročnino (npr. navajajo, da jim jo je operater zaračunal za cel in ne samo za del obračunskega obdobja, oziroma da ni upošteval pridobljene ugodnosti v obliki popusta). V zvezi s tem pa je agencija analizo podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. četrtoletje leta 2015.

### Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

V II. četrtoletju je agencija skupaj v reševanje prejela 222 sporov med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Telekom Slovenije, d.d., sledijo družbe Telemach, d.o.o., Si.mobil, d.d., T-2, d.o.o. - v stečajju<sup>1</sup>, Amis, d.o.o.<sup>2</sup> in Debitel d.d.<sup>3</sup>.

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

<sup>1</sup> Dne 4. 3. 2016 so za družbo T-2, d.o.o. nastopile pravne posledice uvedbe stečajnega postopka.

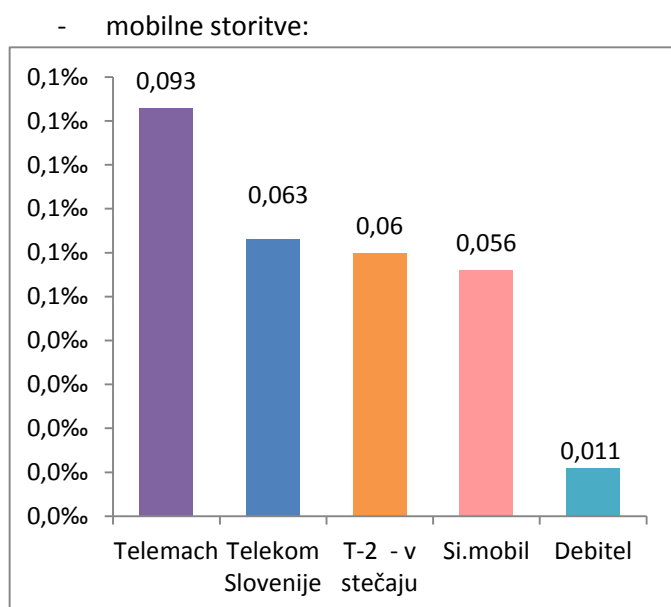
<sup>2</sup> Družba Amis, d.o.o. se je z dnem 1. 4. 2016 pripojila k družbi Si.mobil, d.d..

<sup>3</sup> Dne 1. 6. 2016 je bila družbi Telekom Slovenije, d.d. pripojena družba Debitel d.d.

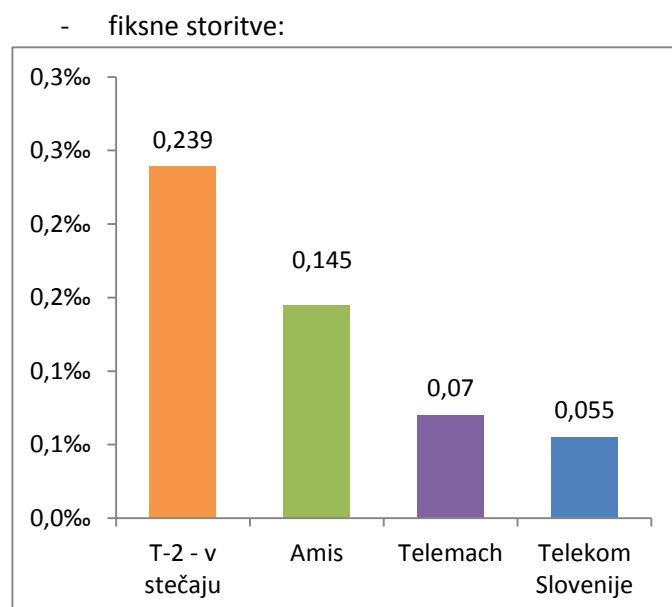


Zgornja slika prikazuje absolutne številke, ki pa lahko dajo zavajajoče podatke o deležu sporov posameznega operaterja (npr. operater, ki ima velik delež uporabnikov, ima lahko iz tega razloga tudi več sporov pred agencijo), zato je v nadaljevanju prikazan delež sporov posameznega operaterja glede na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



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



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

## Rešene zadeve

V II. četrtletju je agencija rešila 176 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>4</sup>, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1<sup>5</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

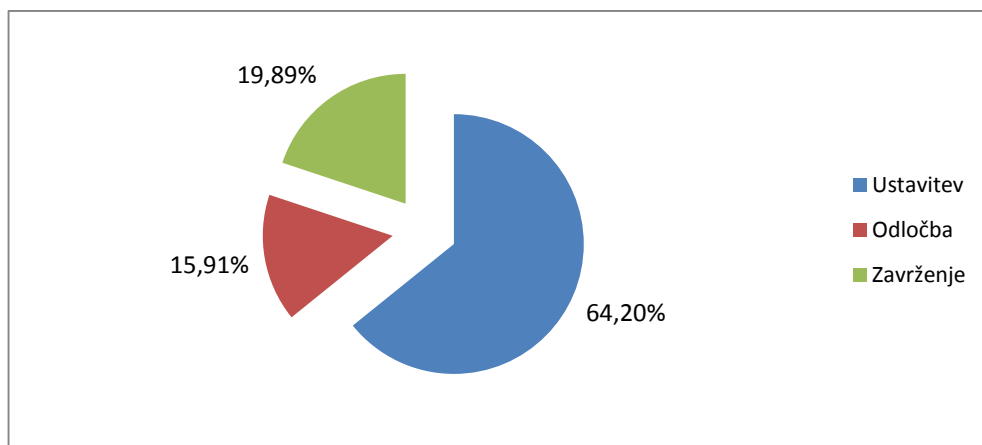
<sup>4</sup> »Če stranka, ki je zahtevala začetek postopka, ne pride na ustno obravnavo, čeprav je bila nanjo pravilno vabljena, in v določenem roku ne odgovori na prejeti zapisnik o opravljeni ustni obravnavi, se šteje, da je umaknila zahtevek.«

<sup>5</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 ustavitev postopka je tako v II. četrtnetju znašal 64,20 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 28 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 ni odpravil).

Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

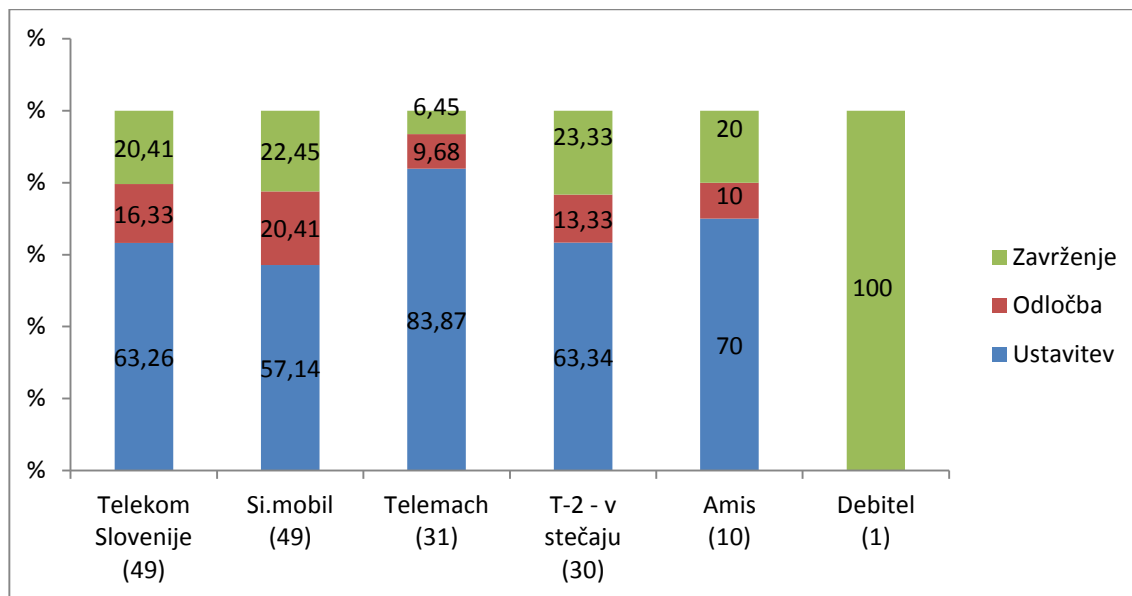
Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 65,00 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij<sup>6</sup> in poštnih storitev<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1.

<sup>7</sup> Četrty odstavek 62. člena ZPSto-2.



S področja elektronskih komunikacij je agencija v II. četrtnetju rešila 170 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:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

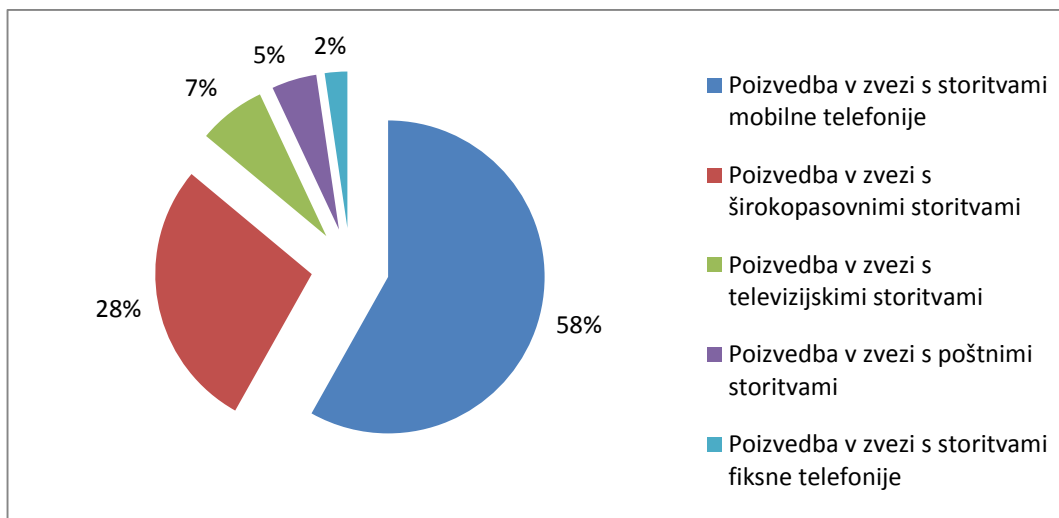
## Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 II. četrtnetju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 49 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 46 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetju prevladovala poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na širokopasovne storitve, poizvedbe v zvezi s televizijskimi storitvami 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 14,39 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Uporabnikom so na voljo tudi informacije ter pojasnila, ki jih agencija zagotavlja preko klicnega centra, ki deluje vsak dan med 9. in 13. uro. V II. četrtletju je agencija v klicnem centru prejela 237 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.