



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za IV. četrletje 2015 (od 1.10.2015 do 31.12.2015)

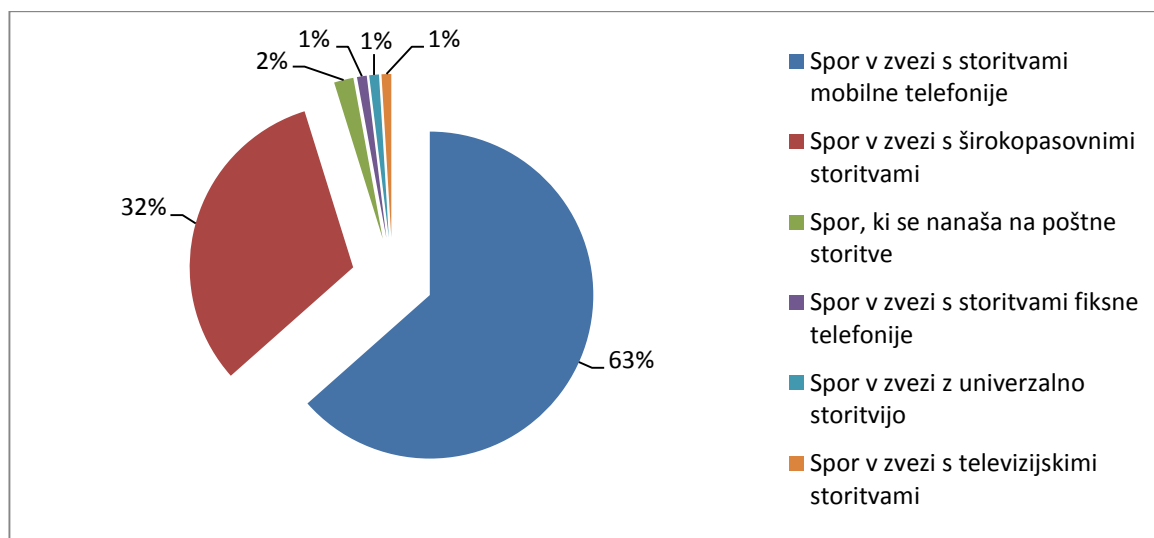
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19 in 81/2015; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*)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

Prejete zadeve

V IV. četrletju leta 2015 je agencija prejela 208 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrletjem se je število prejetih sporov zmanjšalo za 19,70%.

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:

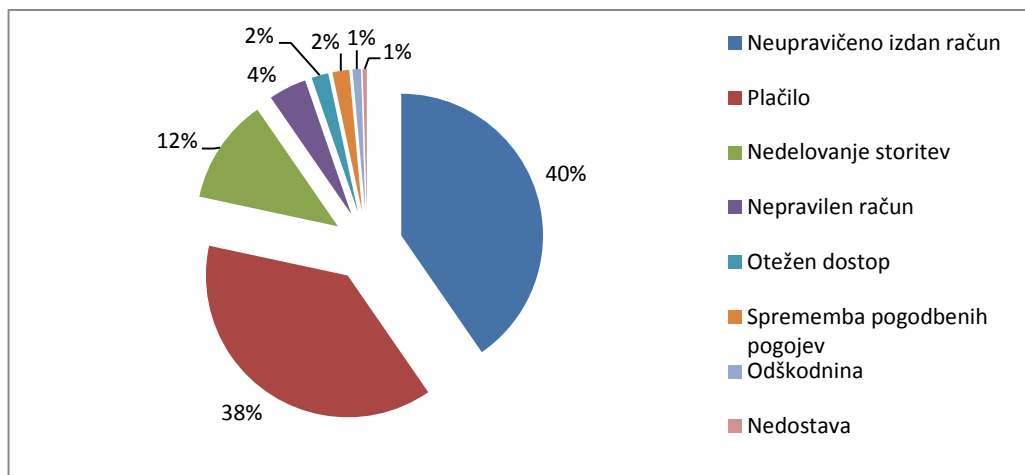


Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V IV. četrletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno izdanih računov, plačila, nepravilnih računov, nedelovanja storitev in zaradi nedostave pri poštne storitvah.



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



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

Analiza prejetih sporov v IV. četrtnetju 2015

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

Podobno kot v prvih dveh četrtnetjih, se je tudi v IV. četrtnetju največ predlogov za rešitev spora nanašalo na zaračunavanje stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja (35 sporov). Sledili so jim spori v zvezi z zaračunavanjem mesečne naročnine (skupaj 25 sporov). V zvezi z zaračunavanjem tovrstnih stroškov je agencija analizo problemov skupaj z možnimi ukrepi za njihovo odpravo podala že v Poročilih o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. in II. četrtnetje leta 2015.

V IV. četrtnetju je opazen porast sporov v zvezi s slabšim delovanjem mobilnih storitev, ki se nanaša na slabo pokritost z mobilnim signalom (skupaj 16 sporov), v katerih uporabniki navajajo, da jim operater mobilnih storitev ne zagotavlja v z naročniško pogodbo določenem obsegu, zaradi česar bi želeli prekinitve naročniškega razmerja brez stroškov oziroma ustrezno zmanjšanje mesečne naročnine. Ker glede mobilnih komunikacijskih storitev standard kakovosti ni predpisan, prav tako pa mobilne komunikacije niso opredeljene kot univerzalna storitev, za katero zakon določa, da mora biti dostopna vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po dostopni ceni ne glede na geografsko lego, agencija nima pravne podlage operaterju naložiti, da mora signal zagotavljati na vsaki lokaciji na območju Republike Slovenije. Pri tem velja omeniti, da slednje zaradi fizičnih lastnosti širjenja radijskih signalov tudi ni vedno mogoče (npr. sprejem signala v kletnih prostorih, v stavbah z debelimi zidovi). Ali bo operater s svojim signalom pokrtil določeno območje, je praviloma odvisno od

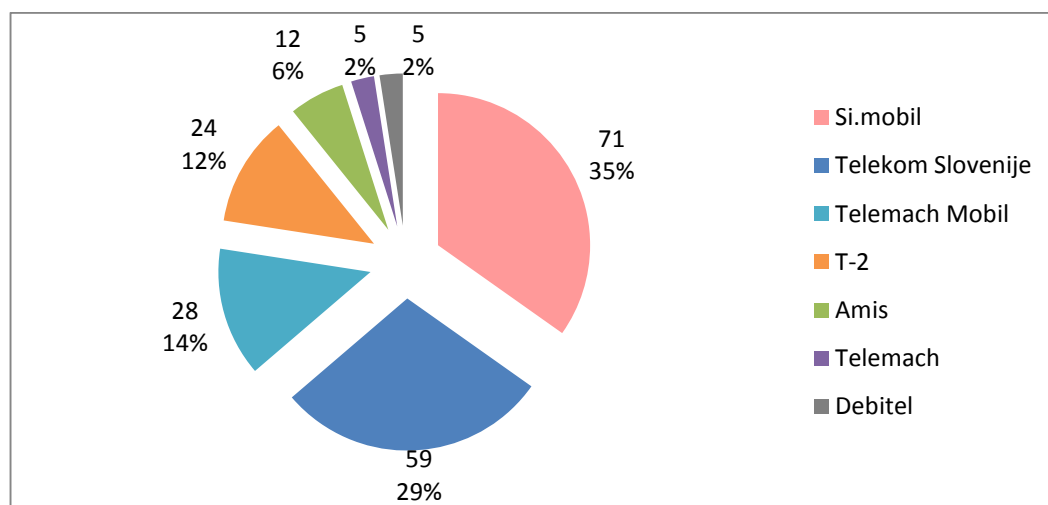


njegove poslovne politike in načrtovanja gradnje omrežij¹. Agencija v takem primeru nima pravnih vzvodov, da bi operaterja »prisilila« k izgradnji dodatnih baznih postaj oziroma nadgradnji omrežja, z namenom izboljšanja signala na določenem območju. Končnim uporabnikom zato svetujemo, da pred sklenitvijo naročniškega razmerja na zemljevidih pokritosti ozemlja s signalom, ki jih objavljajo operaterji mobilnih komunikacij, preverijo, ali je na njihovem območju signal prisoten. Prav tako večina operaterjev ponuja tudi brezplačno testno obdobje, tekom katerega lahko končni uporabniki preverijo kakovost storitev izbranega operaterja.

Pregled sporov po operaterjih

V IV. četrtletju je agencija skupaj v reševanje prejela 205 sporov med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Si.mobil, d.d., sledijo družbe Telekom Slovenije, d.d., Telemach Mobil, d.o.o., in T-2, d.o.o..

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

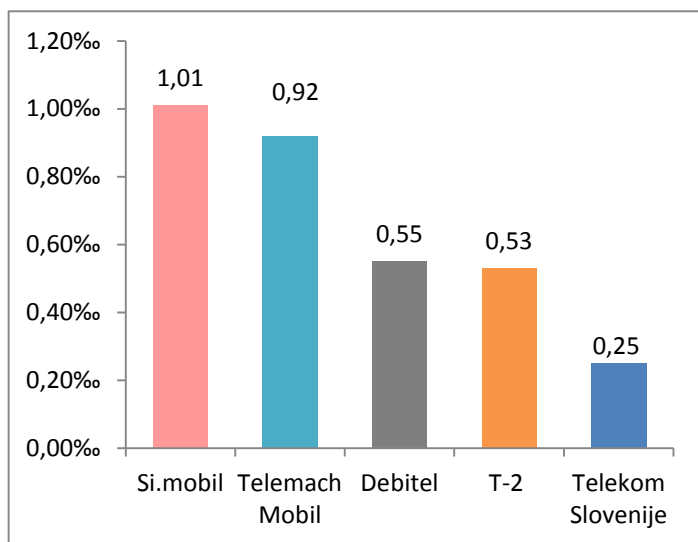
Zgornja slika prikazuje absolutne številke, ki pa lahko dajo zavajajoče podatke o deležu sporov posameznega operaterja (npr. operater, ki ima velik delež uporabnikov, ima lahko iz tega razloga tudi več sporov pred agencijo), zato je v nadaljevanju prikazan delež sporov posameznega operaterja glede na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

¹ Izjema so le primeri, ko operater na javnem razpisu prevzame obveznost izgradnje omrežja.



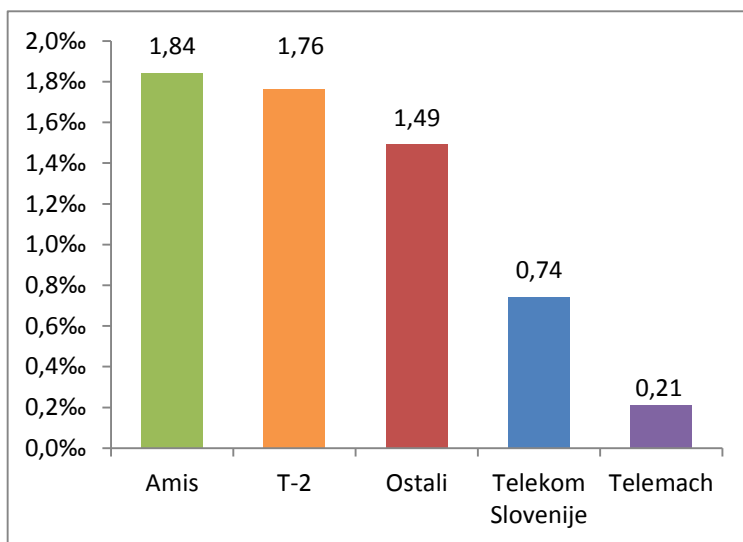
Številka na vrhu posameznega stolpca predstavlja promil (‰) uporabnikov, ki so zoper svojega operaterja vložili predlog za rešitev spora pred agencijo. Podrobnejši prikaz je razviden s spodnjih slik:

- mobilne storitve:



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

- fiksne storitve:



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

Rešene zadeve

V IV. četrtnetju je agencija rešila 267 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 168 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 IV. četrtnetju znašal 62,92%.

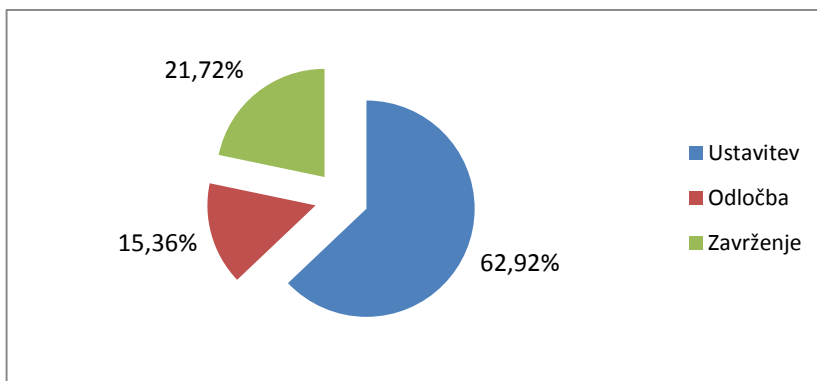
Z upravno odločbo je agencija odločila v 41 zadevah, 58 predlogov za rešitev spora pa je bila prisiljena zavreči (bodisi ker ni bila pristojna za njihovo reševanje ali so bili pomanjkljivi, vložnik pa pomanjkljivosti ni odpravil).

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 ugoti 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.«



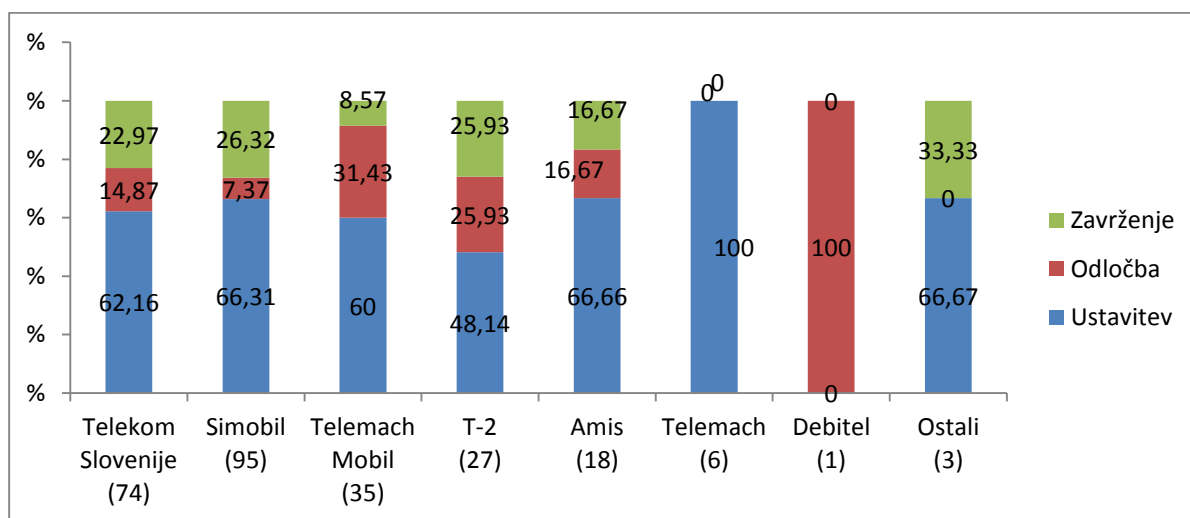
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 93,70 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij⁴ in poštних storitev⁵.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v IV. četrtletju rešila 259 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

⁴ Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1.

⁵ Četrty odstavek 62. člena ZPSto-2.



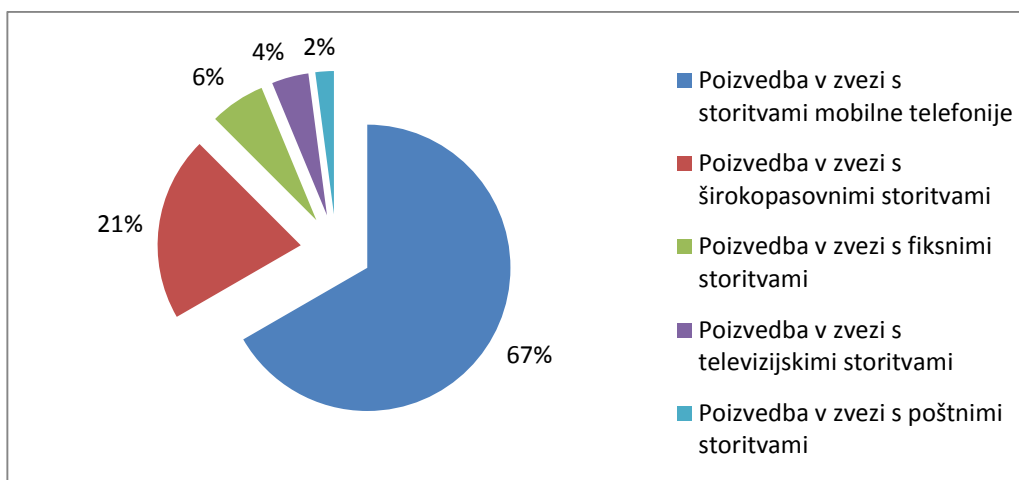
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 IV. četrletju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 48 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 54 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrletju prevladovale poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na širokopolasovne storitve, poizvedbe v zvezi s fiksnimi storitvami in poizvedbe v zvezi s poštnimi storitvami ter 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 11,55 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 IV. četrletju je agencija v klicnem centru prejela 256 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.