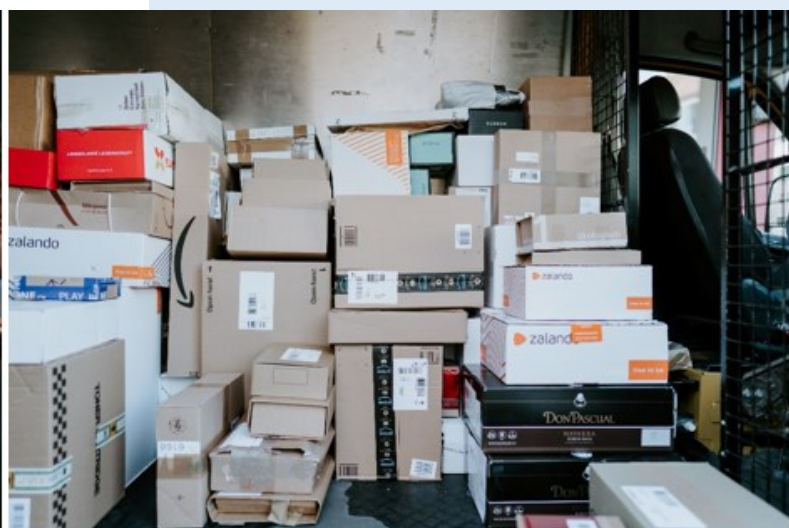


Varstvo pravic končnih uporabnikov v postopkih pred AKOS na področjih elektronskih komunikacij, poštnih in železniških storitev



AKOS

December 2021

Ste se kdaj vprašali, kaj lahko storite, če vam vaš operater elektronskih komunikacij storitev ne zaračuna pravilno ali pa njegove storitve ne delujejo kot bi morale? Se je pošiljka, ki ste jo pričakovali, izgubila ali je bila poškodovana? Je imel vlak, s katerim ste nameravali odpotovati na počitnice, zamudo in ste zato zamudili let ali trajekt?

V vseh naštetih primerih imate kot uporabnik storitev pravico nepravilnosti reklamirati pri izvajalcu, nato pa se lahko po zaščito obrnete tudi na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS). Pomagamo vam lahko na področjih elektronskih komunikacij, poštnih storitev ter železniškega prometa. Kako in pod kakšnimi pogoji, je na kratko predstavljeno v nadaljevanju.

1. VARSTVO PRAVIC KONČNIH UPORABNIKOV ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ

AKOS ima kot regulator na trgu elektronskih komunikacij pristojnost reševanja sporov med končnimi uporabniki in operaterji (t.i. uporabniških sporov) -> glej Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1)

- Končni uporabnik lahko pred AKOS uveljavlja vse vrste kršitev svojih pravic iz ZEKom-1, podzakonskih predpisov in naročniških pogojev, predvsem pa naslednje kot so npr.:
 - motena ali nedelujoča storitev,
 - stroški, povezani z odpovedjo pogodbe zaradi spremembe splošnih pogojev,
 - napačno ali neupravičeno zaračunavanje storitev (npr. administrativni stroški, zaračunan napačen paket ali previsok znesek za določeno storitev, zaračunavanje nenaročenih storitev, pribitki pri gostovanju),
 - težave pri menjavi ponudnika (npr. zamuda roka za izvedbo prenosa številke, stroški prenosa) itd.
- AKOS ne odloča v sporih kot so spori o:
 - odškodninskih obveznostih (za to je pristojno sodišče),
 - garancijah za brezhibno delovanje terminalske opreme oz. stvarnih napakah in o zavajajočem oglaševanju operaterja (za to je pristojen Tržni inšpektorat RS),
 - posegih v lastninsko pravico (npr. postavitve bazne postaje, prestavitve omrežja),
 - nekorektnem poslovnem odnosu operaterja itd.

POSTOPEK:

1. Kršitev morate najprej reklamirati pri operaterju (vložiti ugovor).

Glede načina in rokov za vložitev reklamacije (ugovora) predlagamo, da preverite splošne pogoje operaterja. Nekateri operaterji

omogočajo vložitev reklamacije tudi po telefonu, preko e-pošte ali preko uporabniškega portala. Pri tem pa zakon določa, da se lahko ugovor pri operaterju vloži:

- v roku 15 dni od dneva ko ste prejeli račun ali ste bili seznanjeni z ravnanjem operaterja, s katerim se ne strinjate,
- hkrati pa mora biti ugovor vložen najkasneje v 60 dneh od dneva, ko je bil račun izdan ali se je sporni dogodek zgodil.

2. Po vložitvi ugovora lahko postopek nadaljujete pred AKOS, če operater:

- ugovoru ne ugotovi -> predlog za rešitev spora morate na AKOS vložiti v 15 dneh od vročitve odločitve operaterja;
- o ugovoru v 15 dneh od njegove vložitve ne odloči -> predlog za rešitev spora morate na AKOS vložiti v 30 dneh od vložitve ugovora pri operaterju;
- ugovoru ugotovi, vendar obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve njegove odločitve -> predlog za rešitev spora morate na AKOS vložiti v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

Opozorilo: Če računu ugovarjate le delno, morate nesporni del računa operaterju poravnati.

Vloga AKOS: deluje hkrati v vlogi posrednika in razsodnika:

- Najprej skuša rešiti spor s posredovanjem, ki temelji na mediaciji. V primeru, da se stranki uspešno poravnata (torej, da glede predmeta spora dosežeta dogovor), sledi ustavitev upravnega postopka.
- Če stranki v sporu ne želita posredovanja oz. je to neuspešno, AKOS nadaljuje postopek, ki se zaključi z izdajo dokončne odločitve (odločbe oziroma sklepa) v upravnem postopku.

Postopek reševanja spora je za uporabnike brezplačen (ni upravnih taks).

Če se z odločitvijo AKOS ne strinjate, se lahko obrnete na Upravno sodišče RS, in sicer tako da vložite tožbo v upravnem sporu. Več informacij o vložitvi tožbe v upravnem sporu lahko najdete na spletni strani: <https://nasodiscu.si/upravni-spor>.

Klicni center (080 2735)

Klicni center je namenjen pomoči končnim uporabnikom elektronskih komunikacijskih storitev. Deluje v ponedeljek, sredo in petek med 9. in 11. uro. Telefonska številka klicnega centra je 080 2735, klic pa je brezplačen. Klicni center vam nudi splošne informacije glede postopkov reševanja sporov (npr. rok za vložitev spora).

2. VARSTVO PRAVIC KONČNIH UPORABNIKOV POŠTNIH STORITEV

AKOS ima pristojnost reševanja sporov med izvajalci poštne storitve in uporabniki teh storitev (t. i. uporabniških sporov), in sicer tako v notranjem kot mednarodnem prometu ter v sporih proti izvajalcu univerzalne poštne storitve kot proti drugim izvajalcem poštne storitve --> glej Zakon o poštne storitvah (ZPSto-2).

- Vsak uporabnik lahko vloži reklamacijo zoper odločitev izvajalca poštne storitve zaradi poškodovanja, izgube ali oplenjenja:
 - priporočene poštne pošiljke,
 - vrednostne poštne pošiljke in
 - poštnega paketa,

prav tako pa tudi za primer prekoračitve roka prenosa ter neizvedene ali napačno izvedene poštne storitve zgoraj navedenih pošiljk.

- AKOS ne odloča v sporih kot so spori o:
 - povrnitvi odškodnine v zvezi z navadnimi poštne pošiljkami,
 - uveljavljanju odškodnine za primere povzročitve nepremoženjske škode (npr. žaljiv odnos poštarja do naslovnika),
 - poslovni škodi, ker se izvajalec poštne storitve ni držal določil pogodbe itd.

POSTOPEK:

1. Najprej morate vložiti reklamacijo oziroma ugovor pri izvajalcu poštne storitve. Reklamacijo lahko vloži bodisi pošiljatelj bodisi prejemnik (naslovník) pošiljke.

Pošiljatelj lahko reklamacijo vloži v 3 mesecih od oddaje pošiljke (npr. če kot pošiljatelj ugotovite, da vaša pošiljka do naslovnika ni prišla, lahko vložite reklamacijo najkasneje v 3 mesecih od dneva, ko ste pošiljko oddali).

Naslovník pa mora reklamirati storitev takoj ob dostavi (npr. ko že ob dostavi ugotovite da je bila pošiljka poškodovana oziroma je vidno, da so

bili predmeti v njej odstranjeni-oplenjeni), najkasneje pa v 30 dneh od dostave, če pomanjkljivosti na pošiljki ob njeni dostavi niso bile očitne.

V primeru ugotovljene odgovornosti na strani izvajalca ste kot uporabnik upravičeni do odškodnine. Vendar pa so zneski odškodnin zamejeni z zakonom. To pomeni, da vam bo izvajalec poštne storitve ne glede na višino nastale škode, škodo povrnil le do zakonsko predpisane meje.

2. Spor lahko nadaljujete pred AKOS, če izvajalec poštних storitev:

- na vašo reklamacijo (ugovor) ne odgovori v roku 15 dni (če gre za pošiljko v notranjem poštne prometu) oziroma v 2 mesecih (če gre za pošiljko v mednarodnem poštne prometu) ali
- vašo reklamacijo zavrne.

Predlog za rešitev spora morate na AKOS vložiti v 15 dneh od poteka roka za odgovor oziroma od vročitve odločitve izvajalca poštних storitev.

Poleg tega imate možnost vložiti ugovor pri izvajalcu poštних storitev tudi v zvezi z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev ter nadaljevati spor pred AKOS po enakem postopku in v enakih rokih kot navedeno zgoraj, pri čemer morate ugovor vložiti v 30 dneh od dneva, ko ste izvedeli za izpodbijano odločitev ali ravnanje izvajalca poštних storitev.

Vloga AKOS: deluje hkrati v vlogi posrednika in razsodnika:

- Najprej skuša rešiti spor s posredovanjem, ki temelji na mediaciji. V primeru, da se stranki uspeta poravnati (torej, da glede predmeta spora dosežeta dogovor), sledi ustavitev upravnega postopka.
- Če stranki v sporu ne želita posredovanja oz. je to neuspešno, AKOS nadaljuje postopek, ki se zaključi z izdajo dokončne odločitve (odločbe oziroma sklepa) v upravnem postopku.

Postopek reševanja spora je za uporabnike brezplačen (ni upravnih taks).

Če se z odločitvijo AKOS ne strinjate, se lahko obrnete na Upravno sodišče RS, in sicer tako da vložite tožbo v upravnem sporu. Več informacij o vložitvi tožbe v upravnem sporu lahko najdete na spletni strani: <https://nasodiscu.si/upravni-spor>.

3. VARSTVO PRAVIC UPORABNIKOV ŽELEZNIŠKIH STORITEV

AKOS ima kot regulatorni organ, ki je pristojen za reševanje pritožb v zvezi s storitvami na trgu železniškega prometa, pristojnost za reševanje pritožb potnikov (tj. uporabnikov železniških storitev) v zvezi s pravicami in obveznostmi potnikov v železniškem prometu. Pri reševanju pritožb potnikov je AKOS vezan na določila Uredbe (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, ki je v Republiki Sloveniji neposredno uporabljiva in se uporablja v vseh državah članicah Evropske unije. -> glej Uredbo o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu in evropsko Uredbo (ES) št. 1371/2007.

Uredba (ES) št. 1371/2007 med drugim določa pravice in obveznosti potnikov in prevoznikov in tako lahko potnik pred AKOS uveljavlja vse krste kršitev svojih pravic iz Uredbe (ES) št. 1371/2007 v zvezi z:

- zagotavljanjem ustreznih informacij v primeru zamude ali odpovedi vlaka,
- sklepanjem pogodb o prevozu in z izdajanjem vozovnic,
- povračilom cene vozovnic ali odpovedi potovanja v primeru zamude vlaka,
- odškodnino v primeru izgubljene ali poškodovane prtljage,
- zaščito in pomočjo invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo,
- določanjem in spremljanjem standardom kakovosti, obvladovanjem tveganj v zvezi z osebno varnostjo potnikov in
- reševanjem pritožb.

POSTOPEK:

1. Najprej morate na prevoznika, pri katerem ste kupili vozovnico oziroma na katerega koli v prevozu sodelujočega prevoznika, nasloviti pritožbo. Prevoznik mora na pritožbo odgovoriti v roku 1 meseca, oziroma v upravičenih primerih najkasneje v roku 3 mesecev. V primeru, če prevoznik na pritožbo ne odgovori v roku 1 meseca, mora

o tem obvestiti potnika ter ga seznaniti do kdaj (v okviru trimesečnega roka) lahko pričakuje odgovor.

2. Če z obravnavo vašega zahtevka niste zadovoljni oziroma prevoznik v predpisanem roku ne odgovori, lahko vložite pritožbo na AKOS.

AKOS preuči prejeto pritožbo ter vodi postopek po zakonu, ki ureja splošni upravni postopek. Postopek reševanja pritožbe pred AKOS se zaključi z izdajo zavezujoče odločbe ali sklepa, in sicer najpozneje v 6 tednih od prejema vseh potrebnih informacij.

Postopek reševanja pritožbe je za potnike brezplačen (ni upravnih taks).

Če se z odločitvijo AKOS ne strinjate, se lahko obrnete na Upravno sodišče RS, in sicer tako da vložite tožbo v upravnem sporu. Več informacij o vložitvi tožbe v upravnem sporu lahko najdete na spletni strani: <https://nasodiscu.si/upravni-spor>.