



Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev za III. četrletje 2021 (od 1.7.2021 do 30.9.2021)

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, 81/2015, 40/2017 in 30/2019 – Odl.US; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštних 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 poštних storitev v Republiki Sloveniji.

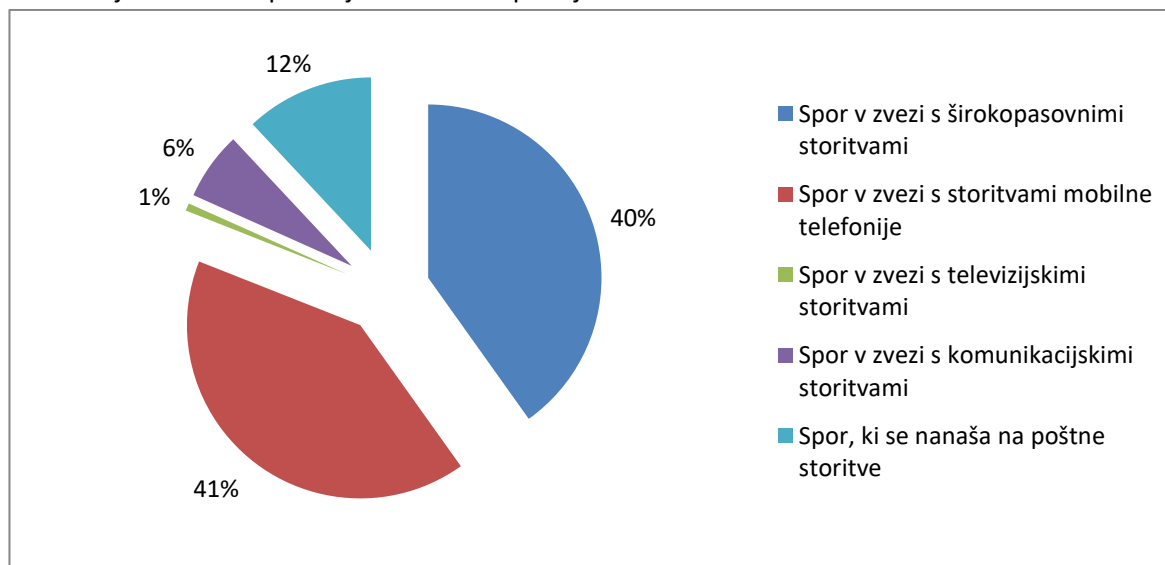
Prejete zadeve

V III. četrletju leta 2021 je agencija skupno prejela 142 predlogov za rešitev spora, in sicer 125 s področja elektronskih komunikacij in 17 s področja poštних storitev.

V primerjavi s preteklim četrletjem tega leta (123 prejetih predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij in 6 s področja poštних storitev) se je število prejetih sporov s področja elektronskih komunikacij nekoliko povečalo (za cca. 15,4%), s področja poštних storitev pa je bilo prejetih skoraj trikrat več sporov (povečanje za cca. 283,33 %).

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so tudi v tretjem četrletju prevladovali spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije (cca. 41%) in širokopasovnimi storitvami (cca. 40%). Bistveno pa se je povečal delež sporov v zvezi s poštними storitvami, njihov delež je bil namreč 12%. Najmanj pa je bilo sporov, povezanih s komunikacijskimi (6%) in televizijskimi storitvami (zgolj 1%).

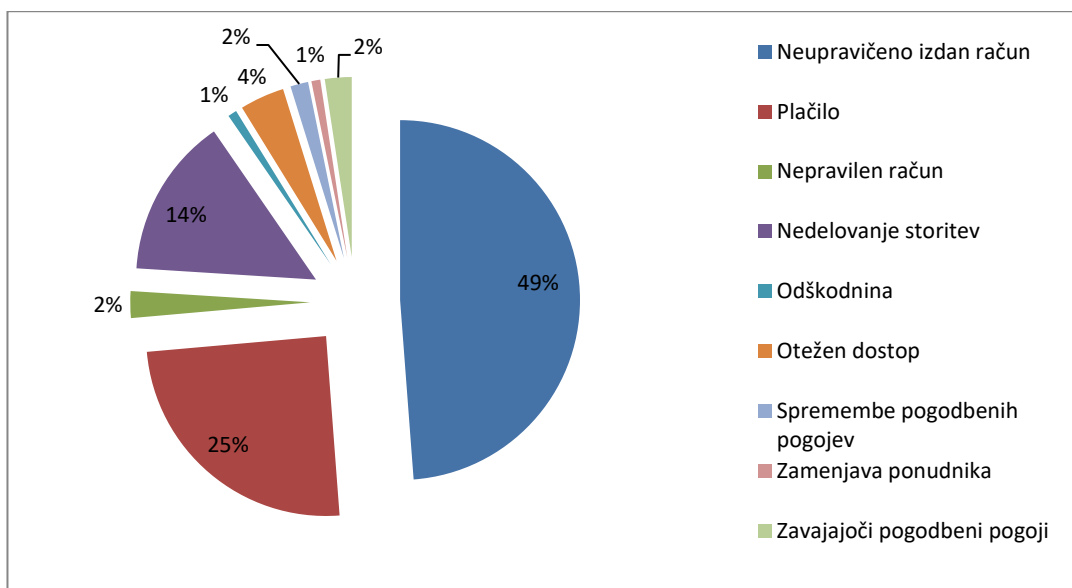
Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora



Največji delež sporov na področju elektronskih komunikacij se je ponovno nanašal na nepravilno izdane račune (49%), na plačila (25%) ter na nedelovanje storitev (14%). Deleži preostalih sporov so nižji bili nižji 4% ali manj, pri čemer je podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet razvidna s spodnje slike. Pojasnilo glede posameznih opisov predmeta pa je predstavljeno v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrtletje leta 2016.

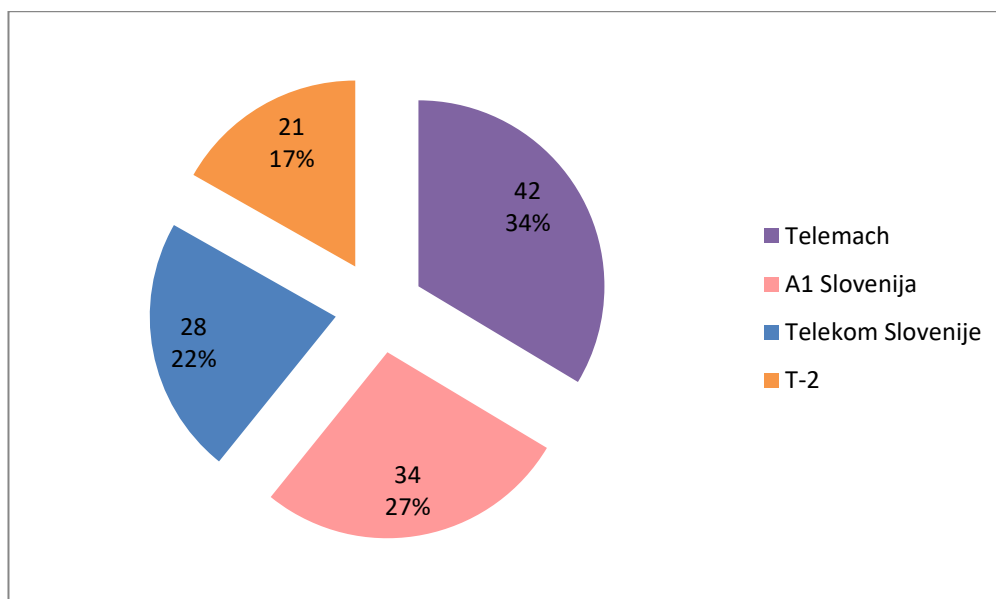


Slika 2: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na predmet spora

Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

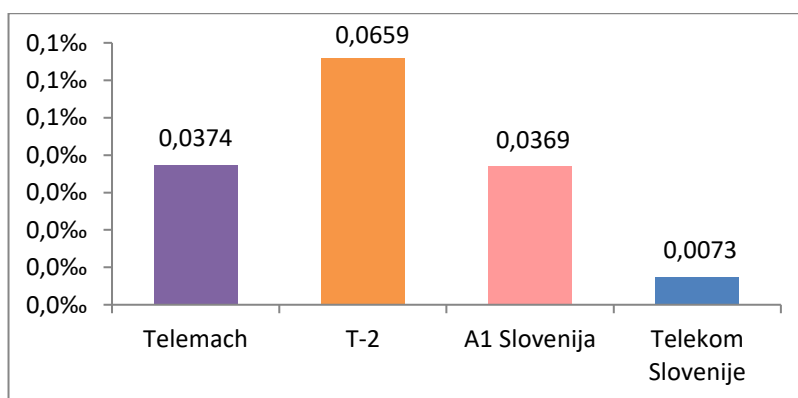
V času od 1.7. do 30.9.2021 je agencija prejela v reševanje 125 predlogov za rešitev spora med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev.

Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Telemach d.o.o. (42), sledi družba A1 Slovenija d.d. (34), nato Telekom Slovenije d.d. (28), nato pa še T-2 d.o.o. (21). Podrobnejši prikaz prejetih sporov glede na operaterja je razviden spodaj, pri čemer je nad odstotkom prejetih sporov navedena tudi absolutna številka prejetih sporov zoper posameznega operaterja:

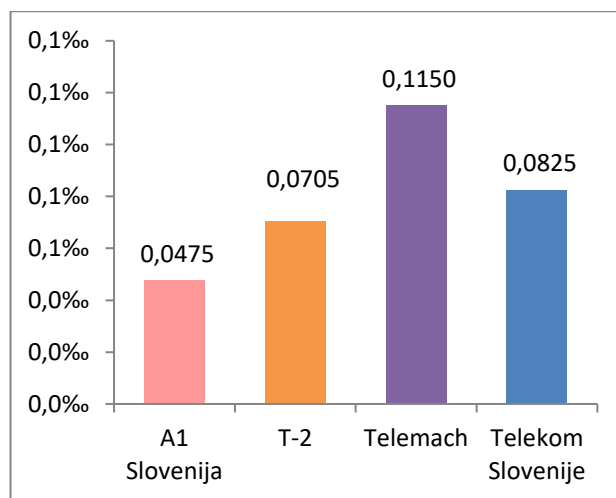


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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 spodaj 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 grafov:



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



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

Rešene zadeve

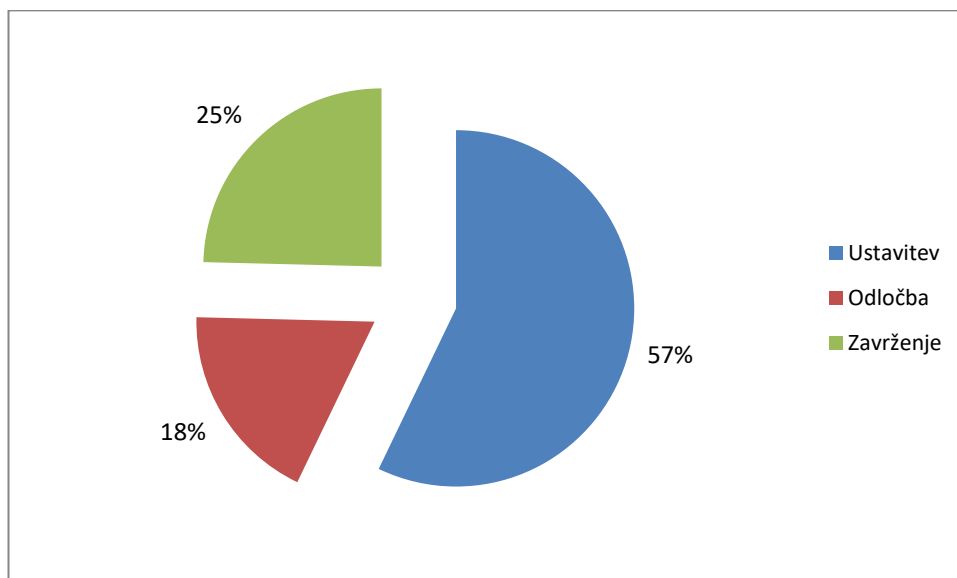
V tretjem četrtnem letju 2021 je agencija rešila 137 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 75 zadevah (72 s področja elektronskih komunikacij in 3 s področja poštne storitve) izdan sklep o ustavitvi postopka (oz. je bila zadeva odstopljena pristojnemu organu), 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-1¹, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1² oziroma 135. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06 - uradno prečiščeno besedilo, 105/06 - ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13, 36/20 - ZZUSUDJZ, 61/20 - ZZUSUDJZ-A, 175/20 - ZIUOPDVE, 203/20 - ZIUPOPVE), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi tretjega odstavka 218. člena ZEKom-1.

Delež doseženih ustavitve postopka s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je tako v III. četrtnem letju znašal cca. 57,14%. Z upravno odločbo je agencija odločila v 27 zadevah (23 s področja elektronskih komunikacij in 4 s področja poštne storitve), 35 predlogov za rešitev spora (31 s področja elektronskih komunikacij in 4 s področja poštne storitve) pa je bila primorana 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:

¹ »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.«

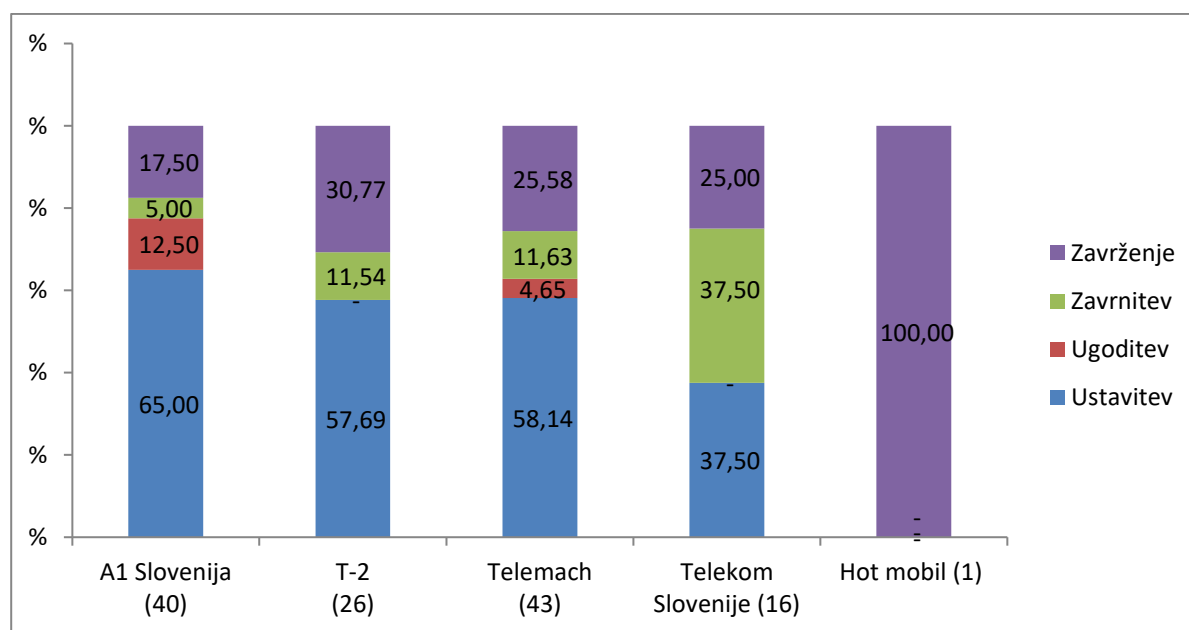
² »Če agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugotovi 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.«



Slika 6: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora s področja elektronskih komunikacij v tem obdobju je znašal 84,15 dni.

Samo s področja elektronskih komunikacij je agencija v tretjem četrtletju torej rešila 126 sporov. Iz spodnjega prikaza pa je za področje elektronskih komunikacij razviden odstotek rešenih sporov, glede na način rešitve ter ločeno za vsakega operaterja, pri čemer je pri vsakem operaterju navedeno tudi absolutno število vseh rešenih sporov v III. četrtletju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

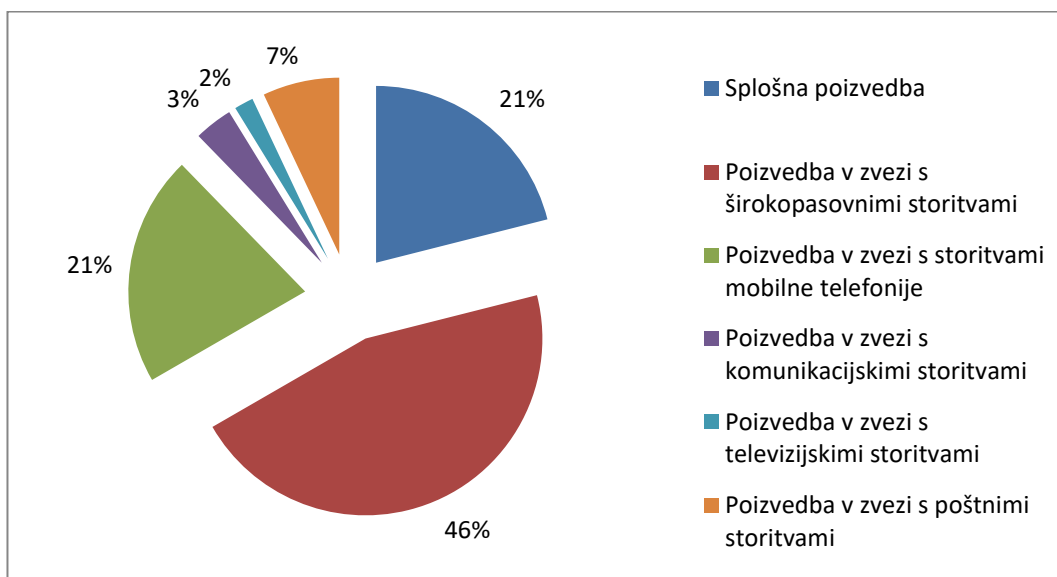


Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 III. četrtnetju leta 2021 je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 57 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 54 odgovorov, povprečen čas priprave odgovora pa je znašal 8,22 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so prevladovala poizvedbe v zvezi s širokopolasovnimi storitvami, tem pa so sledile poizvedbe v zvezi s storitvami mobilne telefonije. Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



Slika 8: Prejete poizvedbe glede na vsebino

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. Klicni center je v tem četrtnetju prejel 86 klicev.