



Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za IV. četrletje 2021 (od 1.10.2021 do 31.12.2021)

Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B, 54/14 - odl. US, 81/15, 40/17, 30/19 - odl. US, 189/21 - ZDU-1M; 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 uporabniških sporov na področju elektronskih komunikacij in poštne storitve v Republiki Sloveniji.

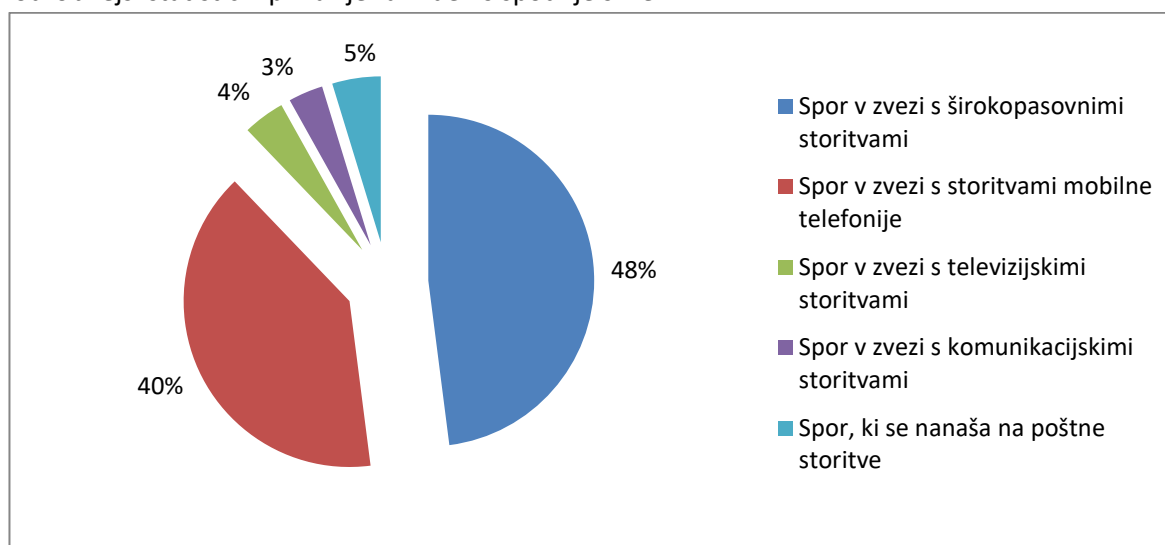
Prejete zadeve

V IV. četrletju leta 2021 je agencija skupno prejela 148 predlogov za rešitev spora, in sicer 141 s področja elektronskih komunikacij in 7 s področja poštne storitve.

V primerjavi s preteklim četrletjem (125 prejetih predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij in 17 s področja poštne storitve) se je število prejetih sporov s področja elektronskih komunikacij tako nekoliko povečalo (za cca. 12,8%).

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 širokopolovnimi storitvami (48%) in storitvami mobilne telefonije (cca. 40%). V tem četrletju je delež prejetih sporov v zvezi s poštnimi storitvami znašal 5%. Najmanj pa je bilo sporov, povezanih s televizijskimi (4%) in komunikacijskimi storitvami (3%).

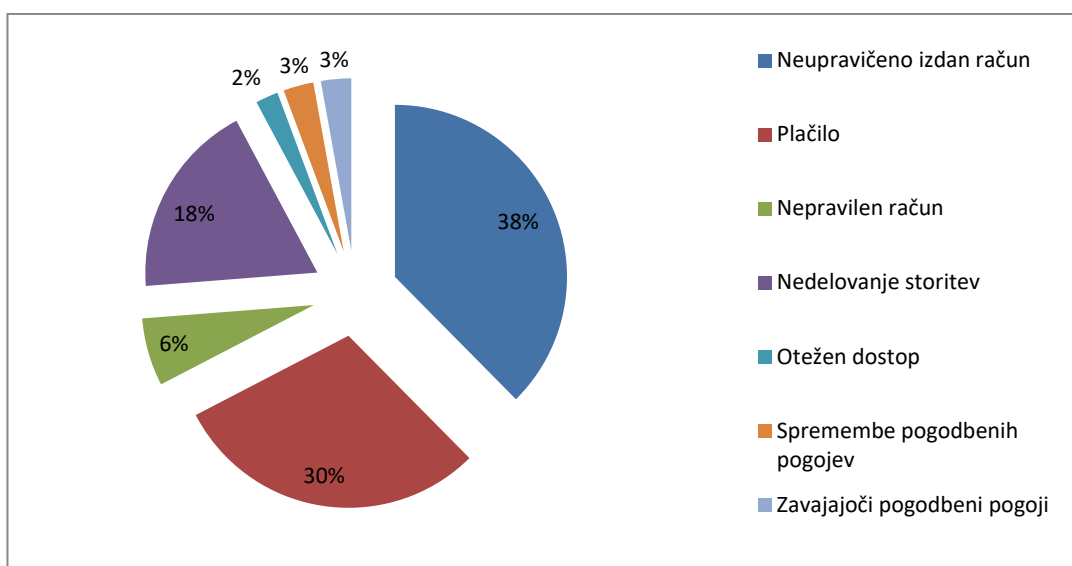
Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora



Na področju elektronskih komunikacij pa se je največji delež prejetih sporov ponovno nanašal na nepravilno izdane račune (38%), na plačila (30%), na nedelovanje storitev (18%) ter na nepravilne račune (6%). Deleži preostalih prejetih sporov pa je bil nižji (3% 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. četrtoletje leta 2016.

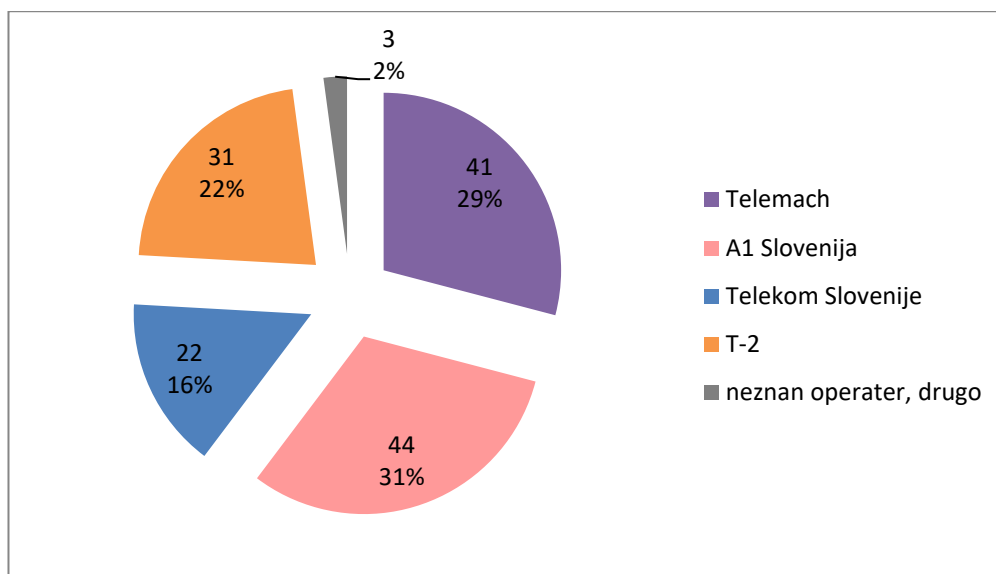


Slika 2: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na predmet spora

Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

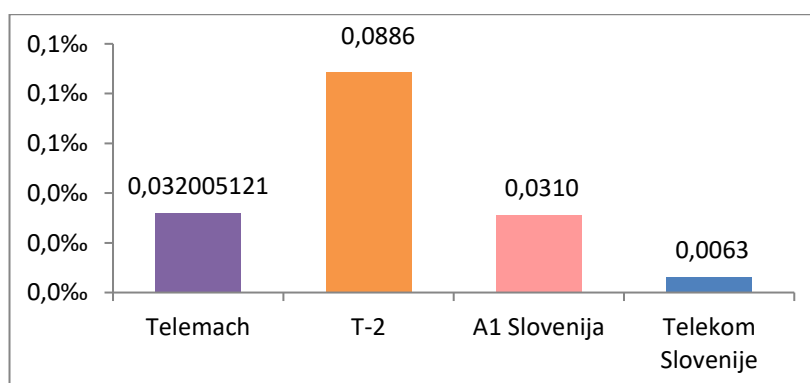
V času od 1.10. do 31.12.2021 je agencija v reševanje prejela 141 predlogov za rešitev spora med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev.

Največ sporov v tem obdobju je agencija prejela zoper družbo A1 Slovenija d.d. (44), sledi družba Telemach d.o.o. (41), nato T-2 d.o.o. (31), nazadnje pa še Telekom Slovenije d.d. (28). Pri treh prejetih sporih je bil operater neznan oz. so se nanašali na manjše operaterje. 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:

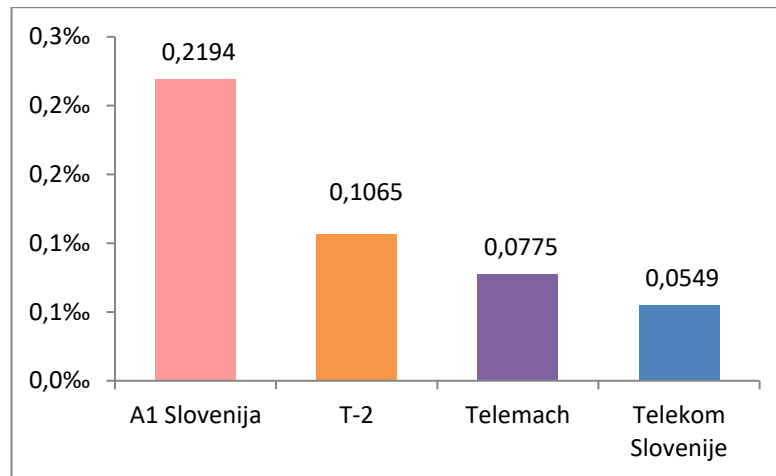


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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

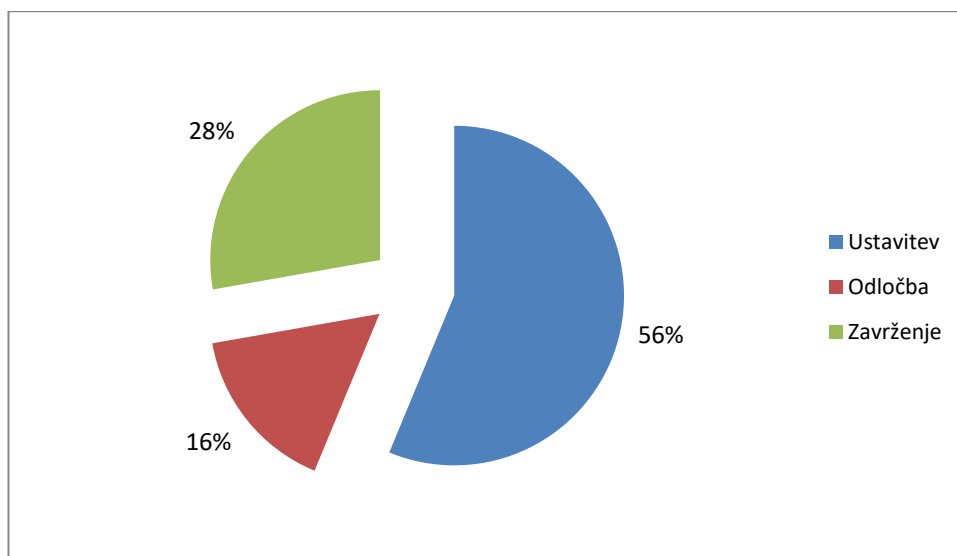
V zadnjem četrtletju 2021 je agencija rešila 144 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 81 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka (oz. je bila zadeva odstopljena pristojnemu organu), bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale, bodisi 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, 175/20 – ZIUOPDVE in 3/22 – ZDeb), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi tretjega odstavka 218. člena ZEKom-1.

Delež doseženih ustavitvev postopka s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je tako v IV. četrtletju leta 2021 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.«

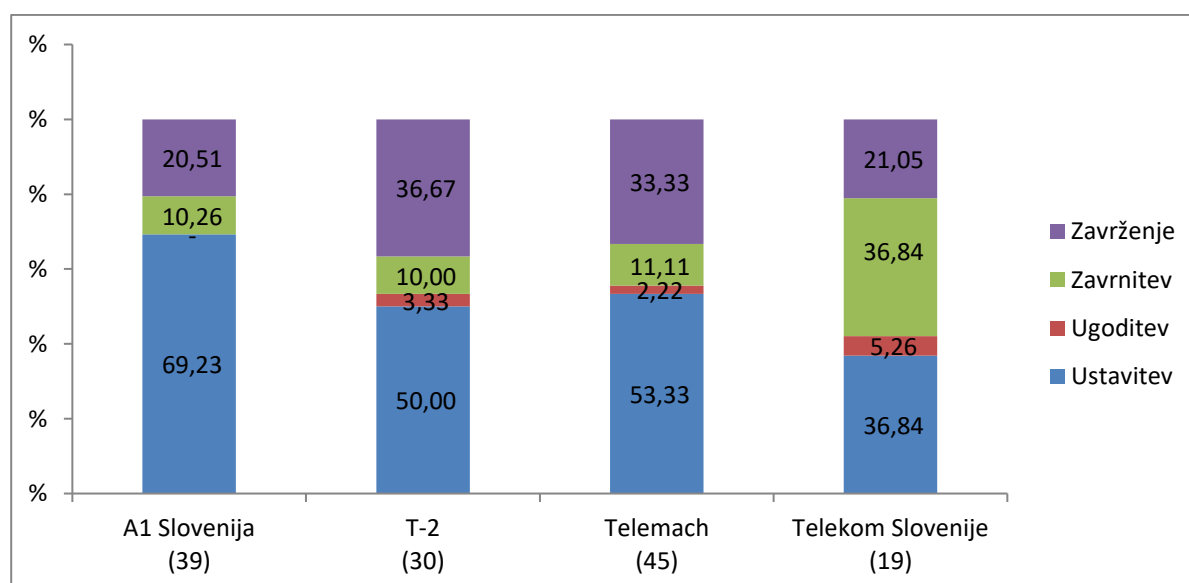
² »Če agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugotovi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

Povprečni čas reševanja posameznega spora s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve v tem obdobju je znašal 88,37 dni.

Samo s področja elektronskih komunikacij pa je agencija v zadnjem četrtletju rešila 133 sporov. Iz spodnjega prikaza pa je samo 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 IV. četrtletju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

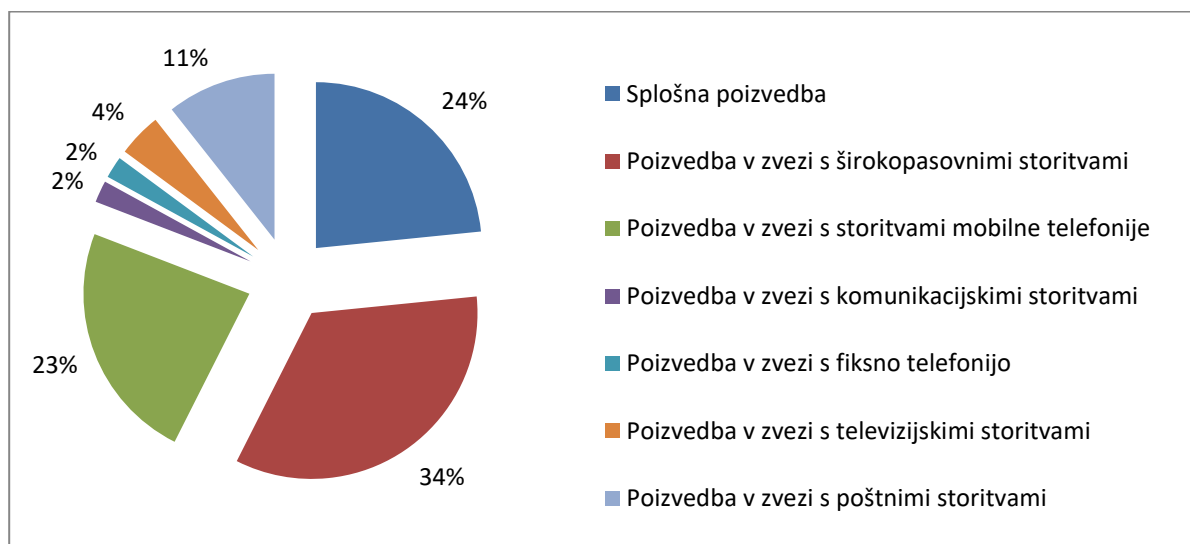


Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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. četrtnetju leta 2021 je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 47 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 50 odgovorov, povprečen čas priprave odgovora pa je znašal 7,83 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 89 klicev.