



Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev za I. četrletje 2022 (od 1. 1. 2022 do 31. 3. 2022)

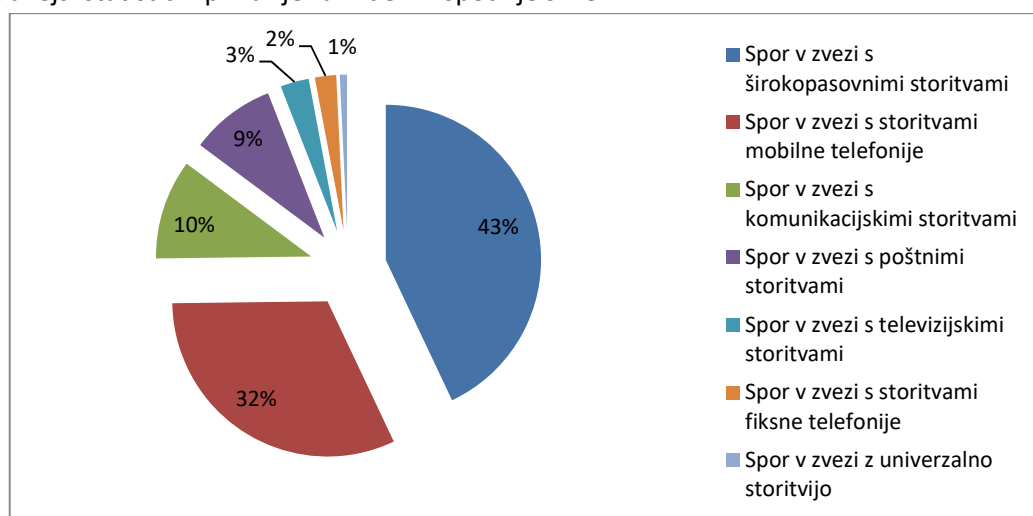
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B, 54/14 - odl. US, 81/15, 40/17, 189/21 – ZDU-1M; v nadaljevanju: ZEKom-1) in Zakona o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14-ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2) pristojna za reševanje uporabniških sporov na področju elektronskih komunikacij in poštних storitev v Republiki Sloveniji.

Prejete zadeve

V prvem četrletju leta 2022 je agencija skupno prejela 135 predlogov za rešitev spora, in sicer 123 s področja elektronskih komunikacij in 12 s področja poštних storitev. V primerjavi z zadnjim četrletjem preteklega leta (141 prejetih predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij in 7 s področja poštних storitev) se je število prejetih sporov s področja elektronskih komunikacij nekoliko zmanjšalo (za cca. 12,8 %), s področja poštних storitev pa se je številko sporov povečalo za 71,4 %.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem s področja elektronskih komunikacij, so tudi v tem četrletju prevladovali spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami (43 %) in storitvami mobilne telefonije (32 %). Povečal se je delež prejetih sporov v zvezi s komunikacijskimi storitvami, njihov delež je bil namreč 10 % (v prejšnjem četrletju 3 %). Prav tako se je povečal delež prejetih sporov v zvezi s poštними storitvami in je v prvem četrletju leta 2022 znašal 9 %. Najmanj pa je bilo sporov, povezanih s televizijskimi storitvami (3 %), storitvami fiksne telefonije (2%) in univerzalno storitvijo (zgolj 1%).

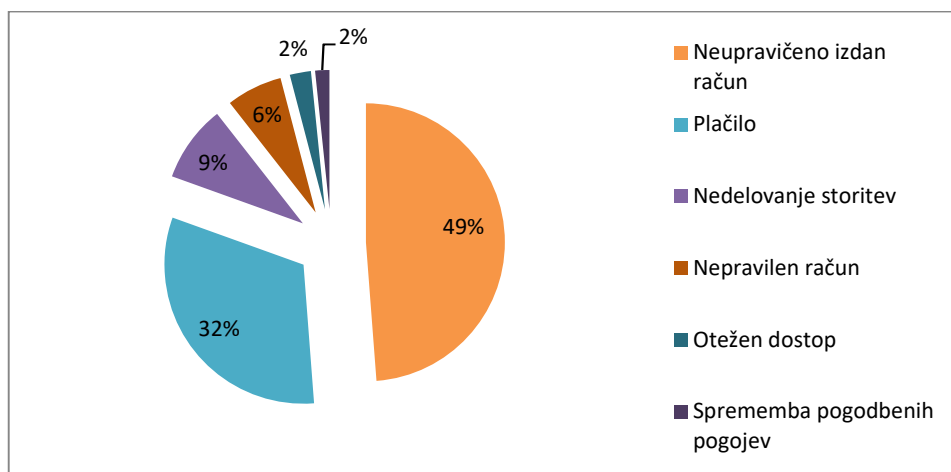
Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:



Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora



Največji delež sporov na področju elektronskih komunikacij se je ponovno nanašal na nepravilno izdane račune (49 %) in na plačila (32 %). Glede na prejšnje četrletje se je nekoliko zmanjšal delež sporov, povezanih z nedelovanjem storitev (9 % v tem četrletju in 18 % v prejšnjem), delež sporov, povezanih z nepravilnimi računi pa je ostal enak (6 %). Deleži preostalih sporov so znašali 2 % ali manj, pri čemer je podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet razvidna s spodnje slike.



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

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

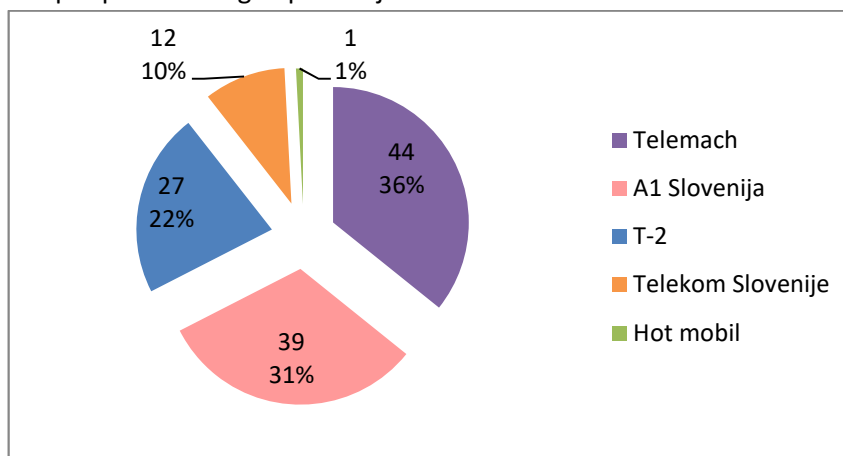
- plačilo: sem spadajo spori glede stroškov, ki jih je operater uporabniku zaračunal v zvezi s prekinitvijo ali preklicem pogodbe (npr. administrativni strošek preklica pogodbe, sorazmerni znesek ugodnosti, strošek prenosa številke, strošek vračila terminalske opreme, ipd.);
- nepravilno izdan račun: 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).



Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

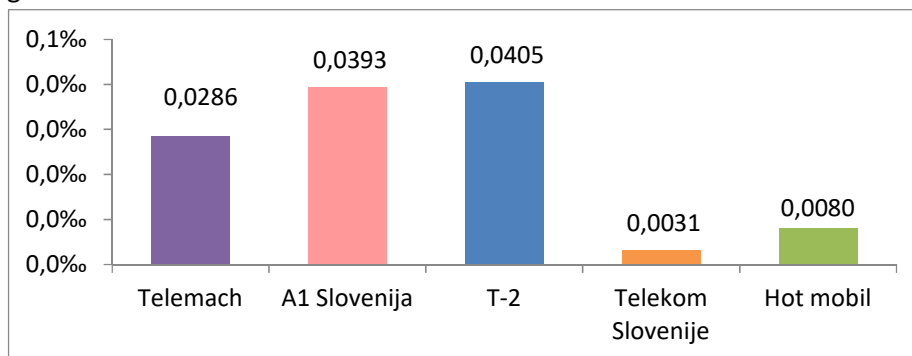
V času od 1. 1. 2022 do 31. 3. 2022 je agencija prejela v reševanje 123 predlogov za rešitev spora med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev.

Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Telemach d.o.o. (44), sledi družba A1 Slovenija d.d. (39), nato T-2 d.o.o. (27), nato pa še Telekom Slovenije d.d. (12). Agencija je v tem obdobju prejela tudi 1 spor zoper družbo HoT mobil d.o.o. 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:

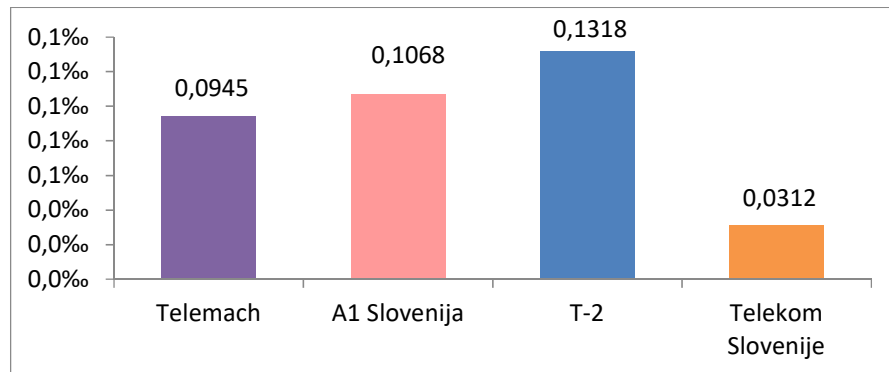


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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 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 iz 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 prvem četrtnem letju 2022 je agencija skupno rešila 115 sporov, in sicer 106 s področja elektronskih komunikacij in 9 s področja poštnih storitev.

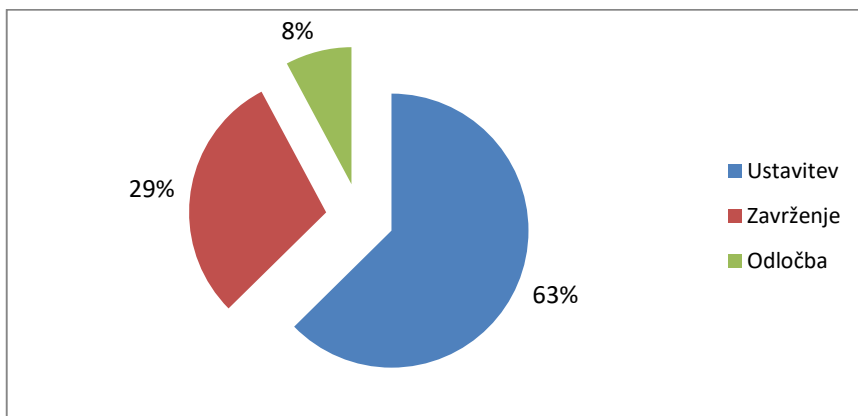
Pri tem je bil v 72 zadevah (69 s področja elektronskih komunikacij in 3 s področja poštnih storitev) izdan sklep o ustavitvi postopka (oz. je bila zadeva odstopljena pristojnemu organu), bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale, bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel 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, 32/22 - ZDeb), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi tretjega odstavka 218. člena ZEKom-1. Delež doseženih ustavitvev postopka samo s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je v prvem četrtnem letju 2022 znašal 65,09 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 9 zadevah (7 s področja elektronskih komunikacij in 2 s področja poštnih storitev), 34 predlogov za rešitev spora (30 s področja elektronskih komunikacij in 4 s področja poštnih storitev) 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).

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.«

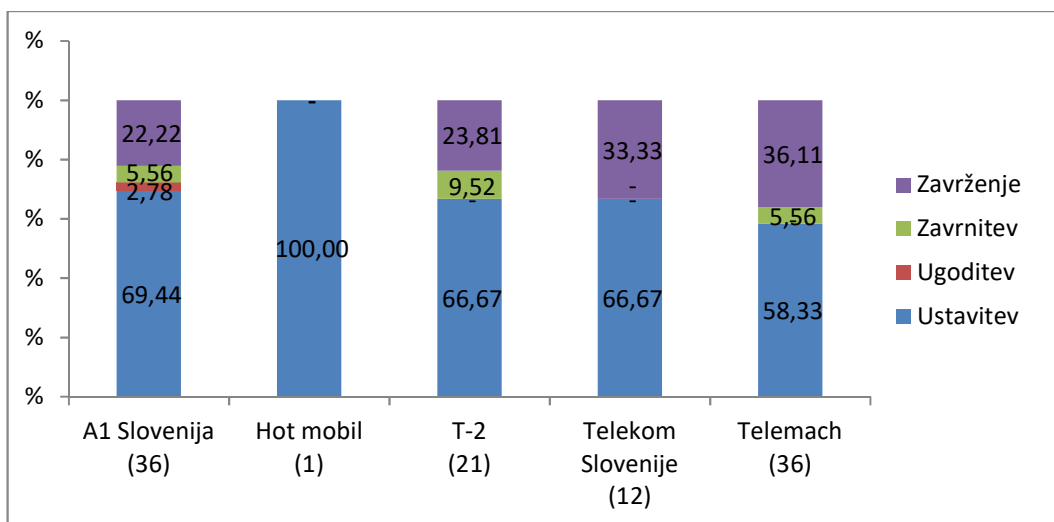
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



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

Povprečni čas reševanja posameznega spora v tem obdobju je znašal 75 dni.

Samo s področja elektronskih komunikacij je agencija v prvem četrtletju 2022 torej rešila 106 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 poleg imena navedeno tudi absolutno število vseh rešenih sporov v I. četrtletju 2022:



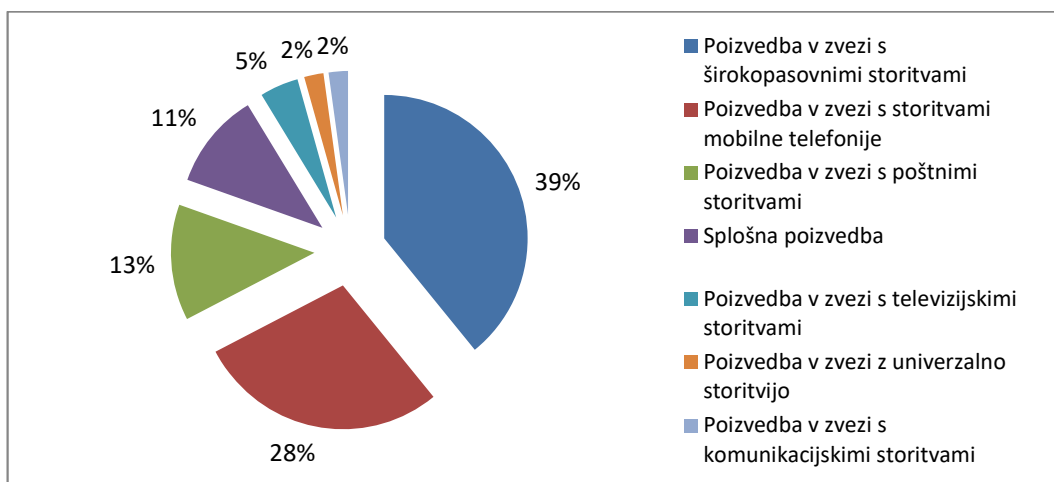
Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve



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 ali izvajalcem poštних storitev naletijo na določene težave. V takih primerih agencija uporabniku odgovori s pisnim pojasnilom, predvidoma v roku 15 dni.

V prvem četrletju 2022 je tako agencija s strani končnih uporabnikov skupno prejela 46 poizvedb, in sicer 40 s področja elektronskih komunikacij in 6 s področja poštних storitev. Pripravljenih je bilo 46 odgovorov, povprečen čas priprave odgovora pa je znašal 4,5 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka. Glede na vrsto storitve s področja elektronskih komunikacij, 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 četrletju prejel 78 klicev.