



## Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev za II. četrtoletje 2022 (od 1. 4. 2022 do 30. 6. 2022)

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: 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.

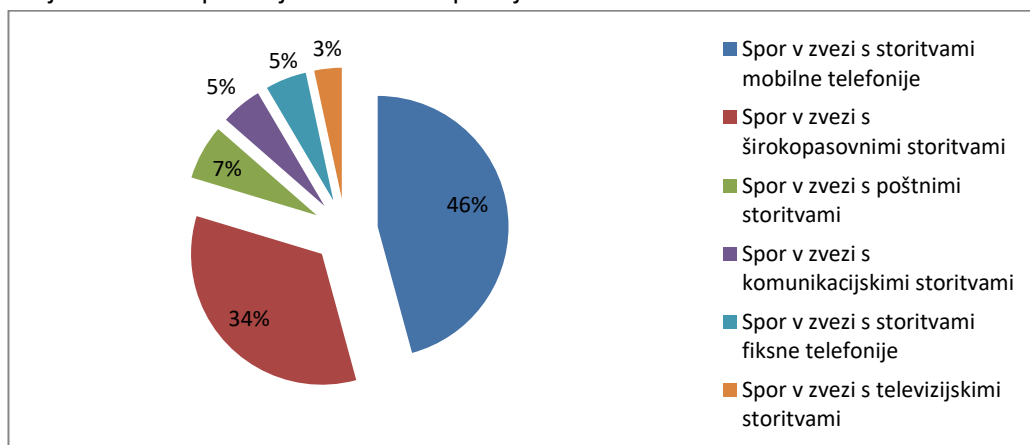
*Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke pridobljene skozi četrtoletna zbiranja ali drugače zbrane podatke. Zaradi naknadnih popravkov so možna odstopanja od že predhodno objavljenih podatkov. Analize, ki v tem poročilu niso vključene, so lahko vključene v naslednjih poročilih agencije. Agencija si pridružuje pravico odločanja o vsebini svojih poročil.*

### Prejete zadeve

V II. četrtoletju leta 2022 je agencija skupno prejela 118 predlogov za rešitev spora, in sicer 110 s področja elektronskih komunikacij in 8 s področja poštних storitev. V primerjavi s I. četrtoletjem tega leta (123 prejetih predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij in 12 s področja poštних storitev) je število prejetih sporov s področja elektronskih komunikacij nekoliko upadlo (za 10,57 %), prav tako se je zmanjšalo število prejetih sporov s področja poštних storitev (za 33,33 %).

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so tudi v II. četrtoletju leta 2022 prevladovali spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije (46 %) in širokopasovnimi storitvami (34 %). V tem četrtoletju je delež prejetih sporov v zvezi s poštними storitvami znašal 7 %. Najmanj pa je bilo sporov, povezanih s storitvami fiksne telefonije (5 %), komunikacijskimi storitvami (5 %) in televizijskimi storitvami (3 %).

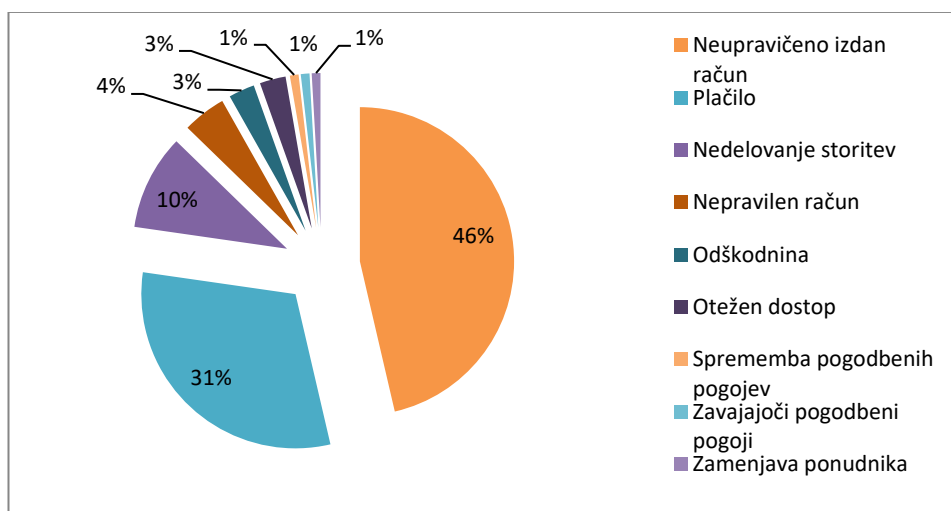
Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:



Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora



Največji delež sporov na področju elektronskih komunikacij se je ponovno nanašal na neupravičeno izdane račune (46 %), plačila (31 %), nedelovanje storitev (10 %) ter na nepravilne račune (4 %). Deleži preostalih sporov so znašali 3 % 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

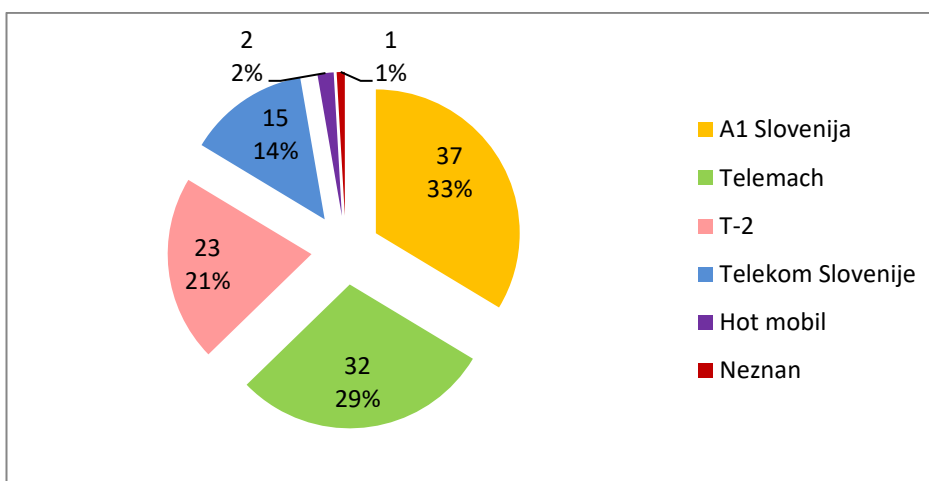
V nadaljevanju podajamo tudi kratko pojasnilo, ločeno za posamezen opis predmeta spora:

- 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.);
- neupravičeno 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 II. četrtnetju je agencija prejela v reševanje 110 predlogov za rešitev spora med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev.

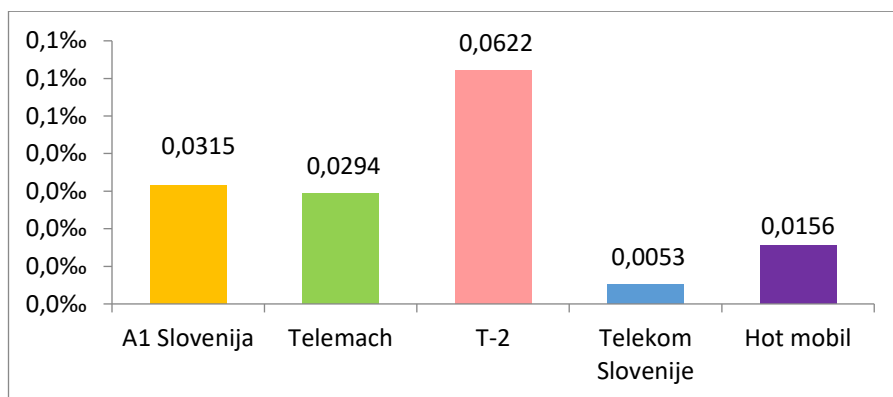
Največ sporov je agencija prejela zoper družbo družba A1 Slovenija d.d. (37), sledi družba Telemach d.o.o. (32), sledi nato T-2 d.o.o. (23), nato pa še Telekom Slovenije d.d. (15). Agencija je v tem obdobju prejela tudi 2 spora zoper družbo HoT mobil d.o.o. in 1 spor zoper neznanega operaterja.<sup>1</sup> 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:



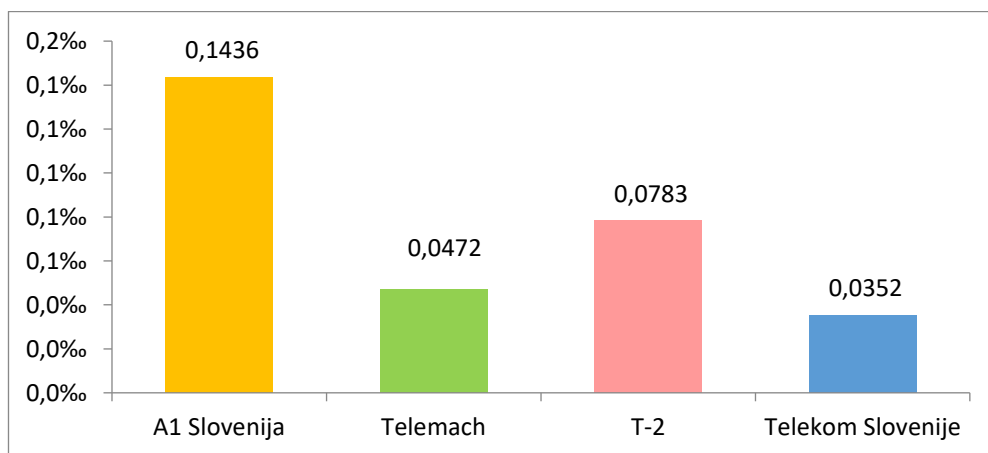
Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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:

<sup>1</sup> Nepopolna vloga predlagatelja kljub pozivu agencije ni bila dopolnjena.



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



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

## Rešene zadeve

V II. četrtletju 2022 je agencija skupno rešila 143 sporov, in sicer 138 s področja elektronskih komunikacij in 5 s področja poštnih storitev.

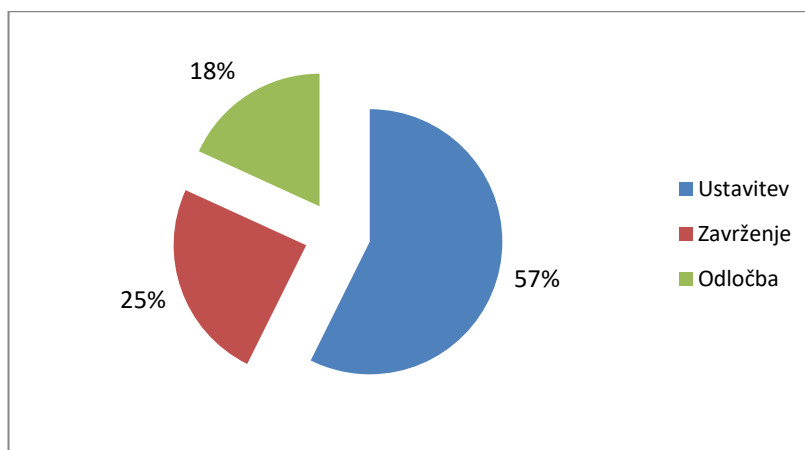
Pri tem je bil v 82 zadevah (79 s področja elektronskih komunikacij in 3 s področja poštnih storitev) izdan sklep o ustavitvi postopka (oz. je bila zadeva odstopljena pristojnemu organu), bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale, bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati. Agencija ob tem pojasnjuje, da do ustavitve postopka lahko pride na podlagi petega



odstavka 218. člena ZEKom-1<sup>2</sup>, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1<sup>3</sup> 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 ustavitv postopka samo s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je v II. četrtnetju 2022 znašal 57,25 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 26 zadevah (24 s področja elektronskih komunikacij in 2 s področja poštne storitve), 35 predlogov za rešitev spora (vsa s področja elektronskih komunikacij) 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:



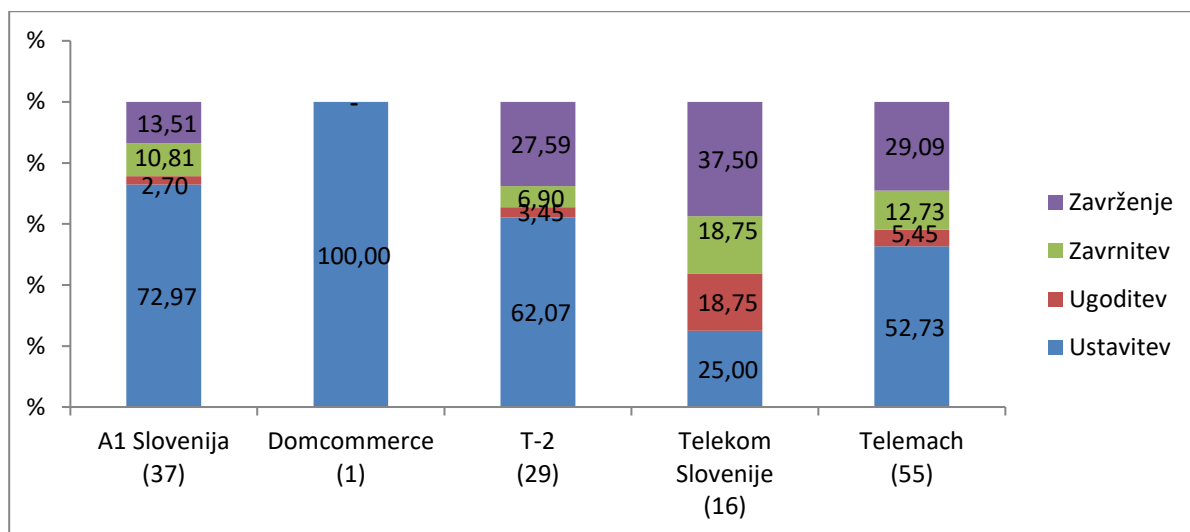
Slika 6: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora v tem obdobju je znašal 114 dni.

Samo s področja elektronskih komunikacij je agencija v prvem četrtnetju 2022 torej rešila 138 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 II. četrtnetju 2022:

<sup>2</sup> »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.«

<sup>3</sup> »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 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

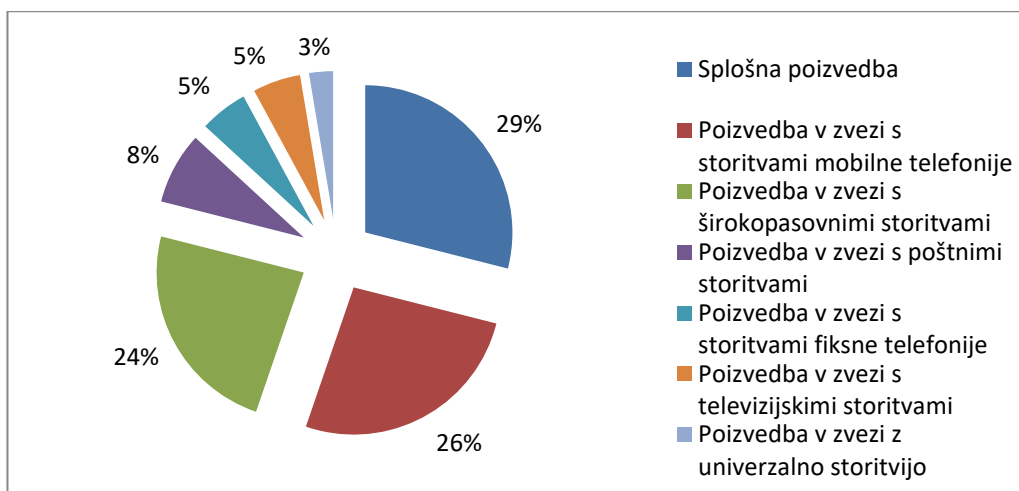
## Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

Da bi preprečila nastanek sporov, agencija uporabnikom omogoča, da se nanjo obrnejo po nasvet, kaj storiti, ko v odnosu z operaterjem ali izvajalcem poštnih storitev naletijo na določene težave. V takih primerih agencija uporabniku odgovori s pisnim pojasnilom, predvidoma v roku 15 dni.

V II. četrtletju leta 2022 je tako agencija s strani končnih uporabnikov skupno prejela 38 poizvedb, in sicer 35 s področja elektronskih komunikacij in 3 s področja poštnih storitev.

Pripravljenih je bilo 36 odgovorov, povprečen čas priprave odgovora pa je znašal 7 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 splošne poizvedbe, nato poizvedbe v zvezi s storitvami mobilne telefonije, tem pa so sledile poizvedbe v zvezi s širokopasovnimi storitvami. 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 II. četrtnetju leta 2022 prejel 63 klicev.