



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

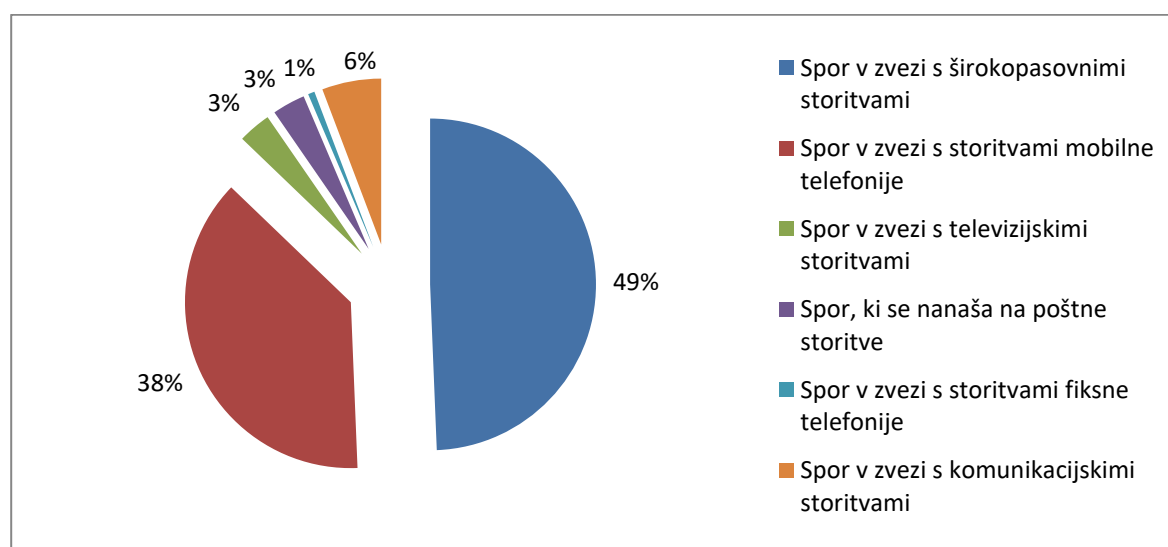
Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev za IV. četrletje 2020 (od 1.10.2020 do 31.12.2020)

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 IV. četrletju leta 2020 je agencija prejela 156 predlogov za rešitev spora (s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev). V primerjavi s tretjim četrletjem leta 2020 (prejetih 165 predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov nekoliko zmanjšalo, in sicer za cca. 5,4 %.

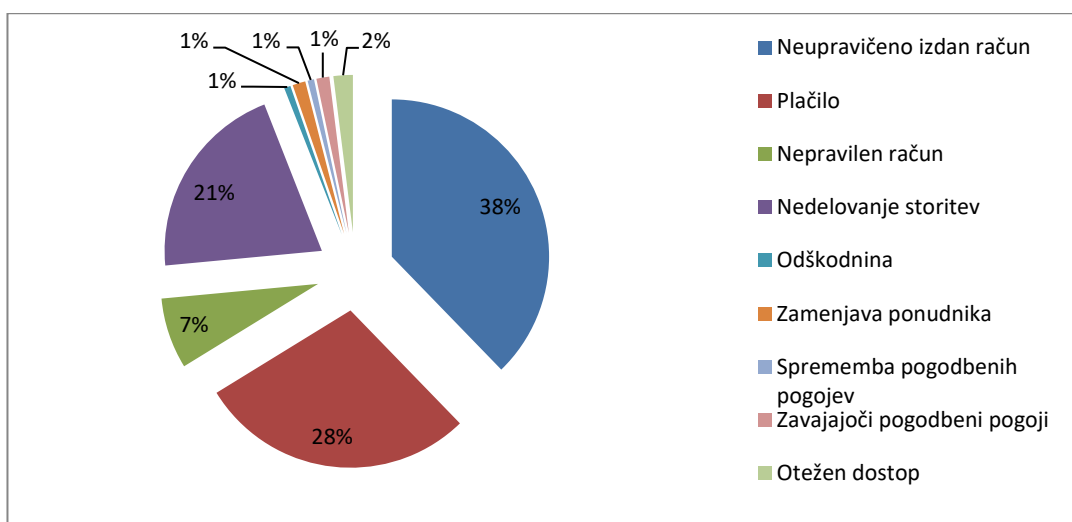
Glede na vrsto storitve so v zadnjem kvartalu leta 2020 prevladovali spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami (cca. 49%) in spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije (cca. 38%). Manj pa je bilo sporov, povezanih s komunikacijskimi storitvami (cca. 6%) in televizijskimi storitvami (cca. 3%). Agencija je prejela tudi 5 sporov v zvezi s poštnimi storitvami (cca. 3%), najmanj pa je bilo sporov v zvezi s storitvami fiksne telefonije (in sicer 1 spor). Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora



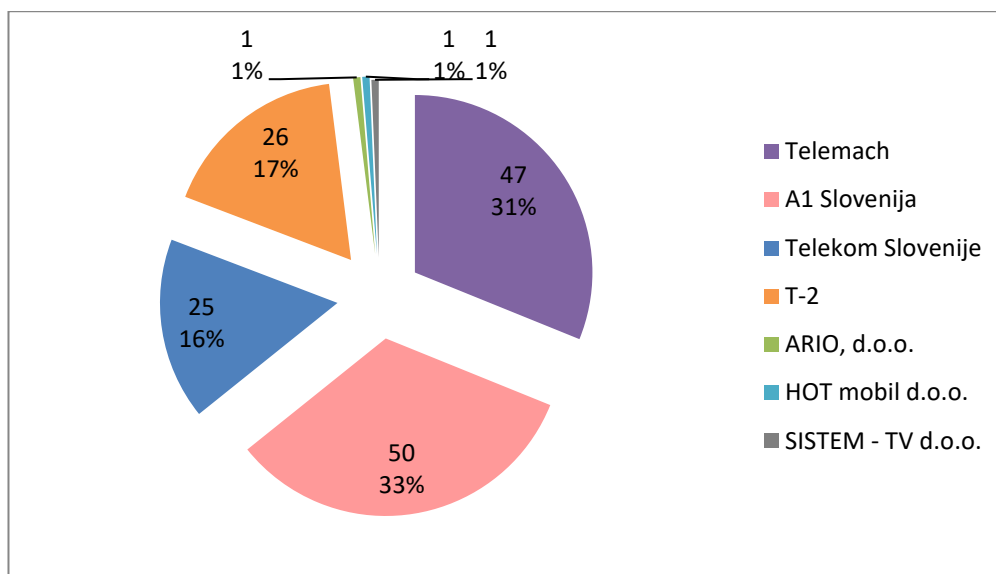
V IV. četrtnem letu leta 2020 so končni uporabniki predloge za rešitev spora na agencijo vlagali predvsem zaradi nepravilno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in nepravilnih računov. Pojasnilo glede posameznih opisov predmeta je podano že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrtno leto 2016. Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna s spodnjega grafa:



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

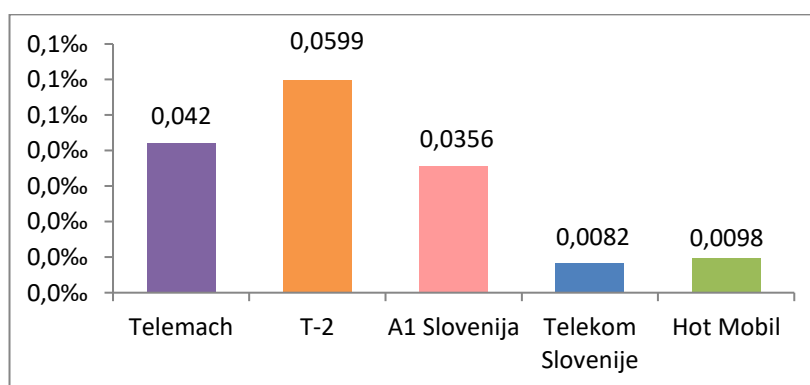
Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

Od 1.10. do 31.12.2020 je agencija v reševanje prejela 151 predlogov za rešitev spora med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper operaterja A1 Slovenija d. d., sledila je družba Telemach d.o.o., nato pa T-2 d.o.o. in Telekom Slovenije d.d. Agencija je v tem obdobju po en spor prejela tudi zoper družbe HOT mobil d.o.o., ARIO, d.o.o. in SISTEM - TV d.o.o. Spodaj je grafični prikaz prejetih sporov glede na operaterja, pri čemer je nad odstotkom prejetih sporov navedena tudi absolutna številka prejetih sporov zoper posameznega operaterja:

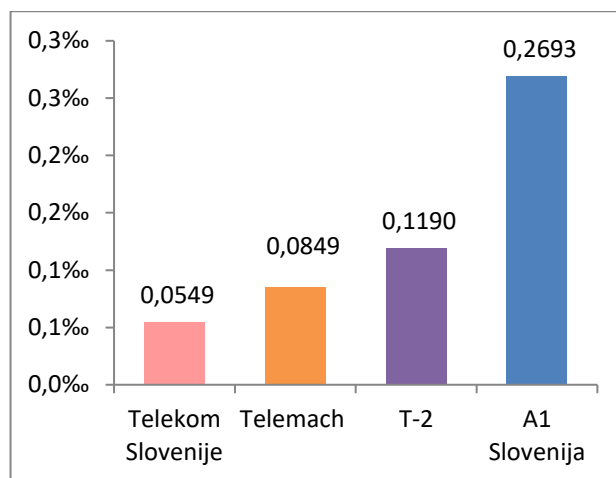


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

Gornji graf 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 (IV.) četrtletju leta 2020 je agencija rešila 162 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 78 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka, bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati, 5 zadev pa je agencija odstopila v reševanje Tržnemu inšpektoratu RS. 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-UPB2, 105/06-ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10 in 82/13), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi tretjega odstavka 218. člena ZEKom-1. Delež doseženih ustavitvev postopka, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je tako v IV. četrtletju znašal cca. 48,75%.

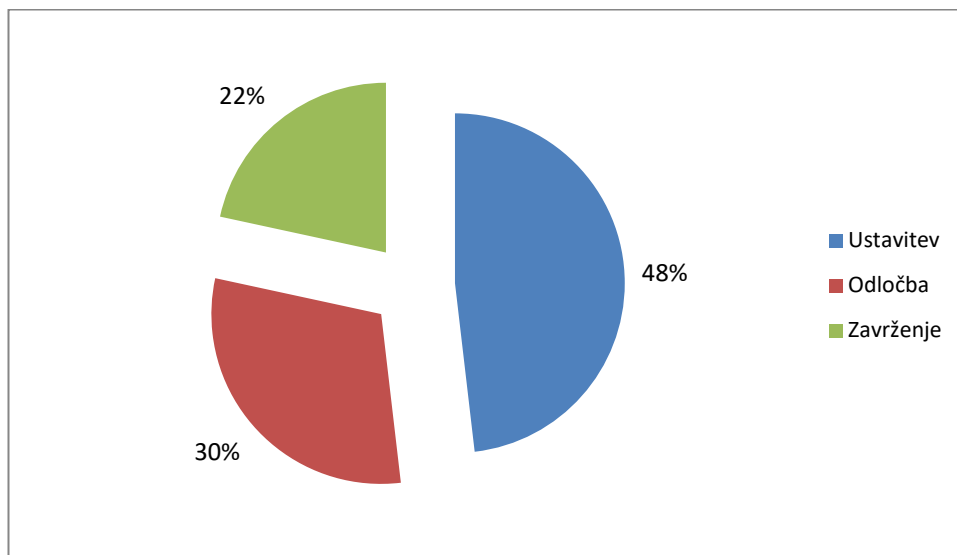
Z upravno odločbo je agencija odločila v 49 zadevah, 35 predlogov za rešitev spora pa je bila prisiljena zavreči (bodisi ker ni bila pristojna za njihovo reševanje ali pa so bili pomanjkljivi, vložnik pa pomanjkljivosti v danem roku ni odpravil).

¹ »Če stranka, ki je zahtevala začetek postopka, ne pride na ustno obravnavo, čeprav je bila nanjo pravilno vabljen, 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.«



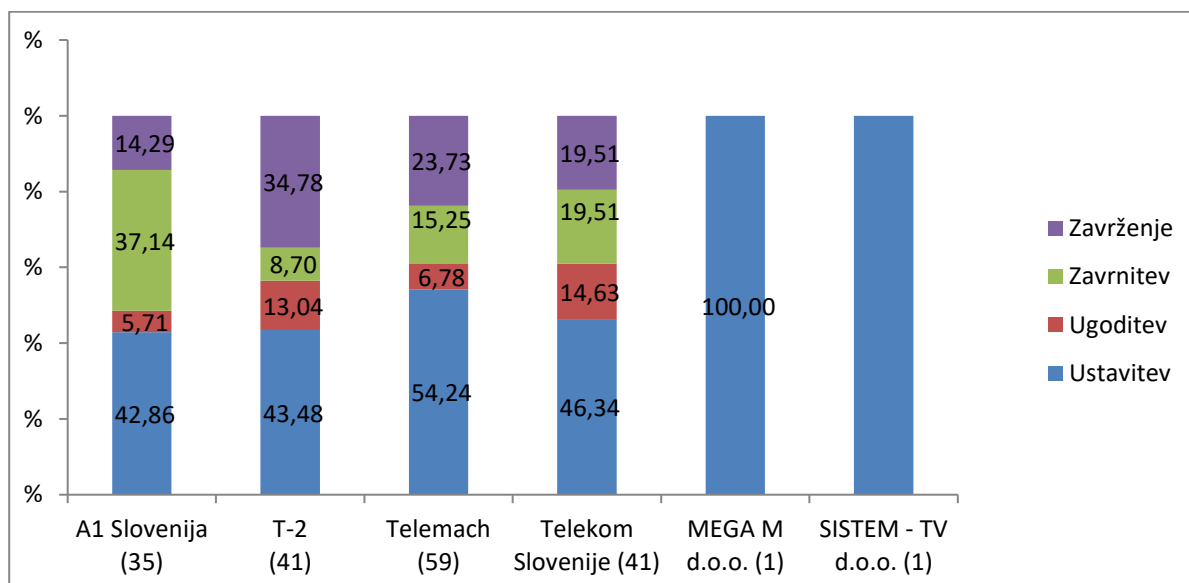
Grafičen prikaz načina rešitve je spodaj:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora v tem obdobju je znašal 120,93 dni.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v IV. četrtletju rešila 161 sporov. S spodnje slike je razviden odstotek (%) rešenih sporov s področja elektronskih komunikacij, ločeno za vsakega operaterja, pri čemer je pri vsakem operaterju navedena številka vseh rešenih sporov v IV. četrtletju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

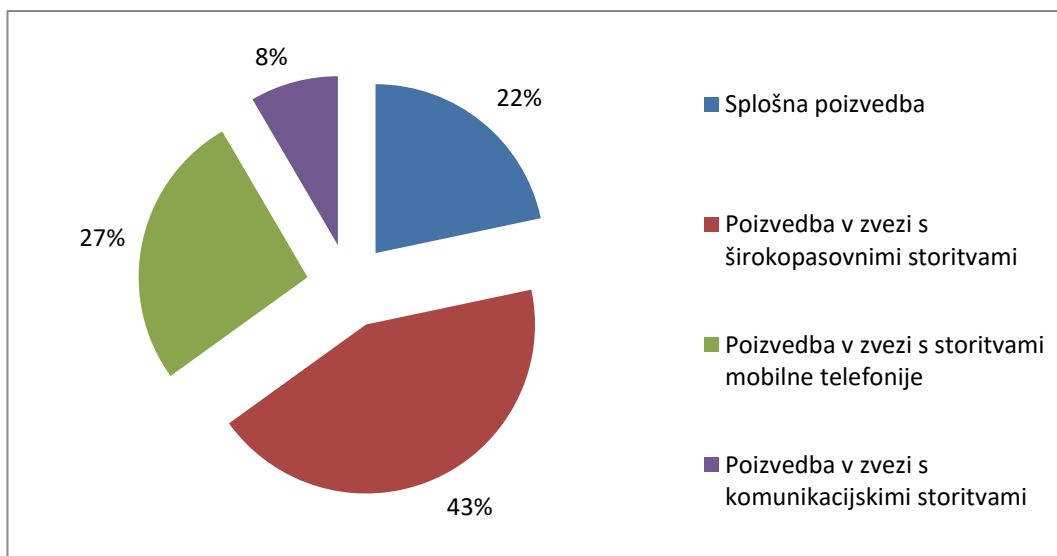
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 83 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 81 odgovorov, povprečen čas priprave odgovora je znašal 7,89 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so prevladovale poizvedbe v zvezi s širokopasovnimi 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 101 klic.