



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

POROČILO O REŠEVANJU UPORABNIŠKIH SPOROV ZA TRETJE ČETRTLETJE 2022



Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke pridobljene skozi četrtletna 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 pridržuje pravico odločanja o vsebini svojih poročil.

Kazalo vsebine

Uvod.....	3
Uporabniški spori s področja elektronskih komunikacij	3
Uporabniški spori s področja poštnih storitev	7
Uporabniški spori s področja avdiovizualnih medijskih storitev	8
Pritožbe potnikov v železniškem prometu.....	9
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke	10
Priloga	11

Kazalo slik

Slika 1: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino spora	3
Slika 2: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na predmet spora	4
Slika 3: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na operaterja	4
Slika 4: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število uporabnikov	5
Slika 5: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število priključkov (fiksne storitve)	5
Slika 6: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na način rešitve.....	6
Slika 7: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij po operaterjih glede na način rešitve.....	6
Slika 8: Prejete zadeve s področja poštnih storitev glede na predmet spora.....	7
Slika 9: Rešene zadeve s področja poštnih storitev glede na način rešitve	8
Slika 10: Prejete poizvedbe s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino	10

Uvod

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) objavlja poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij, poštnih in avdiovizualnih medijskih storitev ter pritožb potnikov v železniškem prometu za tretje četrletje 2022.

Uporabniški spori s področja elektronskih komunikacij

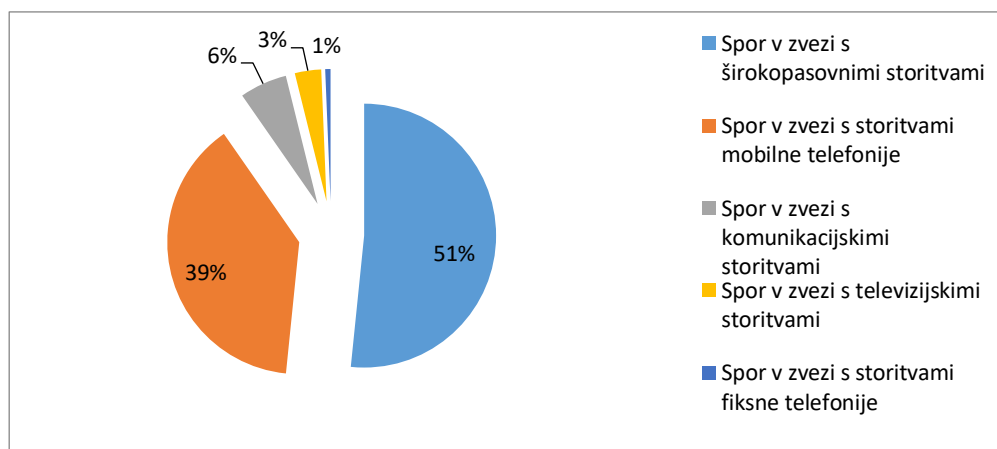
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah¹ (Uradni list RS, št. 130/22; v nadaljevanju: ZEKom-2) pristojna za reševanje sporov med fizičnimi in pravnimi osebami, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, ter končnimi uporabniki.

Prejete zadeve

V tretjem četrletju leta 2022 je agencija prejela 155 predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij. V primerjavi z drugim četrletjem (110 prejetih predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov povečalo za 41 %.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so tudi v tretjem četrletju leta 2022 prevladovali spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami (51 %) in spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije (39 %). Najmanj pa je bilo sporov, povezanih s komunikacijskimi storitvami (6 %), televizijskimi storitvami (3 %) in storitvami fiksne telefonije (1 %).

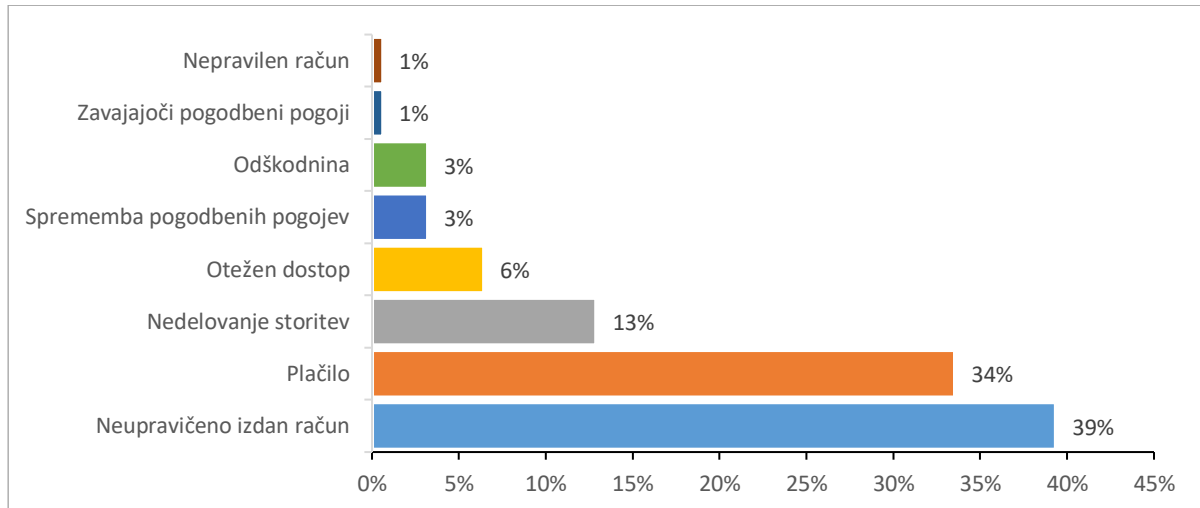
Podrobnejši statistični prikaz glede na vsebino spora je razviden iz spodnje slike.



Slika 1: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino spora

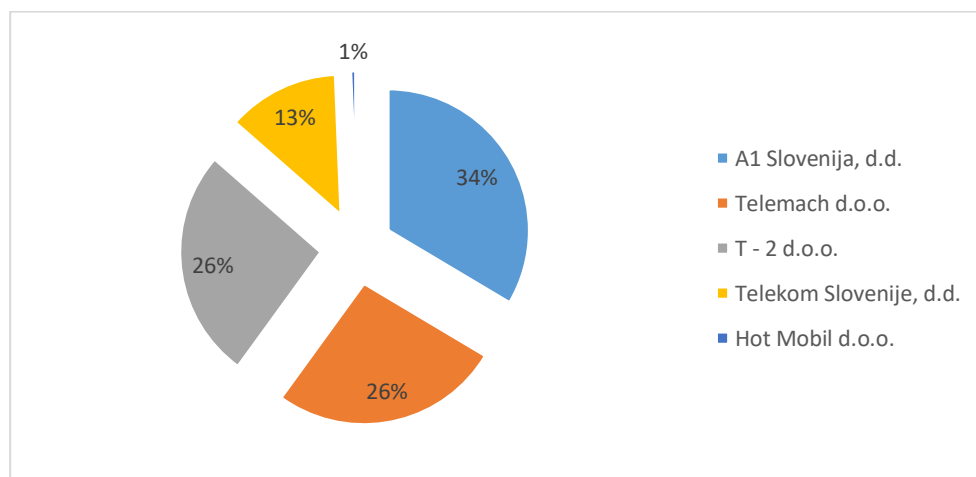
¹ ZEKom-2 se uporablja od 10. 11. 2022. Z dnem uveljavitve ZEKom-2 je prenehal veljati Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 - odl. US, 81/15, 40/17, 189/21 – ZDU-1M, v nadaljevanju: ZEKom-1).

Največji delež sporov se je ponovno nanašal na nepravilno izdane račune (39 %) in plačila (34 %). Manjši delež so predstavljali spori v zvezi z nedelovanjem storitev (13 %) ter oteženim dostopom (6 %). Deleži preostalih sporov so znašali 3 % ali manj, pri čemer je podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet razvidna s spodnje slike.²



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

V tretjem četrtletju leta 2022 je agencija največ sporov prejela zoper družbo družba A1 Slovenija d.d. (34 %), sledita družba Telemach d.o.o. in T - 2 d.o.o. (obe po 26 %), nato pa še Telekom Slovenije d.d. (13 %). Agencija je v tem obdobju prejela spor zoper družbo Hot Mobil d.o.o. (1 %) Podrobnejši prikaz prejetih sporov glede na operaterja je razviden spodaj.

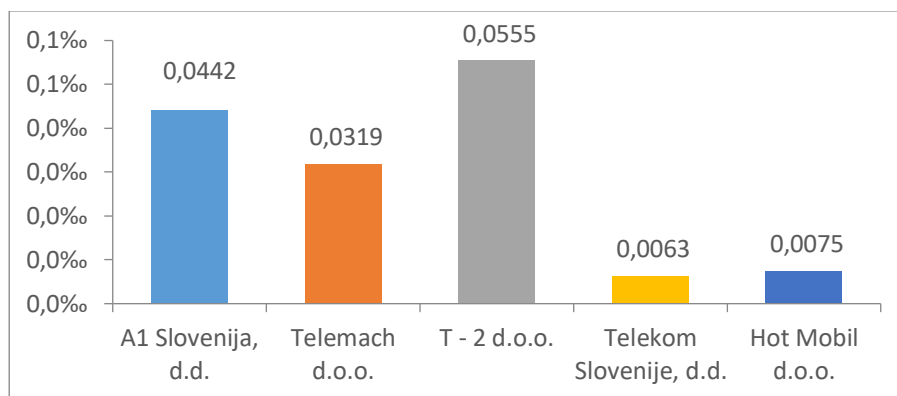


Slika 3: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na operaterja

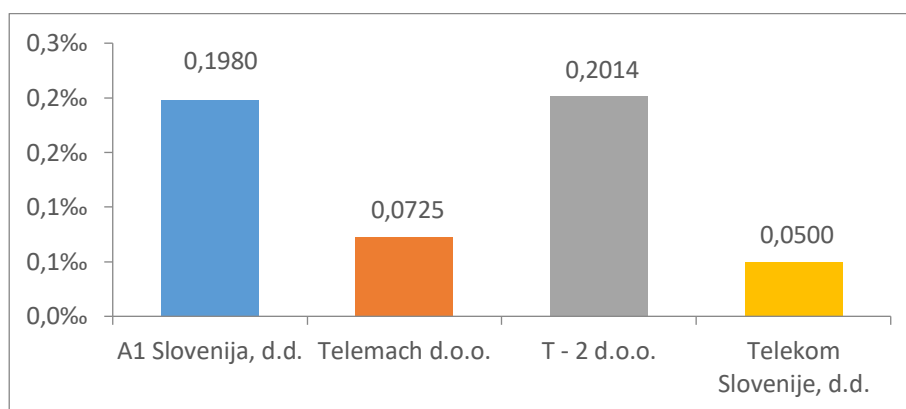
Zgornja slika prikazuje absolutne številke, ki pa lahko dajo zavajajoče podatke o deležu sporov posameznega operaterja (npr. operater, ki ima velik delež uporabnikov, ima lahko iz tega razloga tudi več sporov pred agencijo), zato je v nadaljevanju prikazan delež sporov posameznega operaterja glede na 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.

² Pojasnilo o razvrstitvi prejetih zadev glede na predmet spora, se nahaja v prilogi.

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 slik.



Slika 4: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število uporabnikov (mobilne storitve)



Slika 5: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število priključkov (fiksne storitve)

Rešene zadeve

V tretjem četrtletju 2022 je agencija rešila 155 sporov s področja elektronskih komunikacij.

Pri tem je agencija v 98 zadevah izdala 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 devetega odstavka 283. člena ZEKom-2,³ tretjega odstavka 285. člena ZEKom-2⁴ 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;

³ »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.« Enako je določal peti odstavek 218. člena prej veljavnega ZEKom-1.

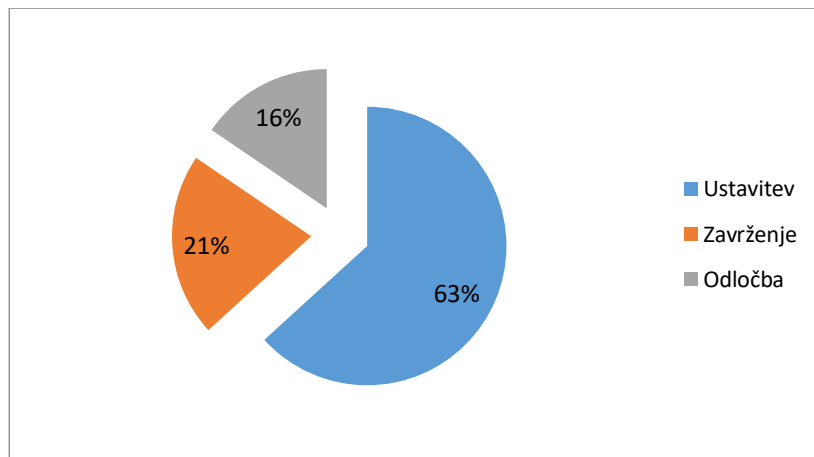
⁴ »Če agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz 2. točke prvega odstavka 282. člena ZEKom-2, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugoti 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.« Bistveno enako je določal tretji odstavek 220. člena prej veljavnega ZEKom-1.

v nadaljevanju: ZUP), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi petega odstavka 283. člena ZEKom-2.

Delež doseženih ustavitv postopka s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je v tretjem četrtletju 2022 znašal 63 %.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 24 zadevah, 33 predlogov za rešitev spora 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).

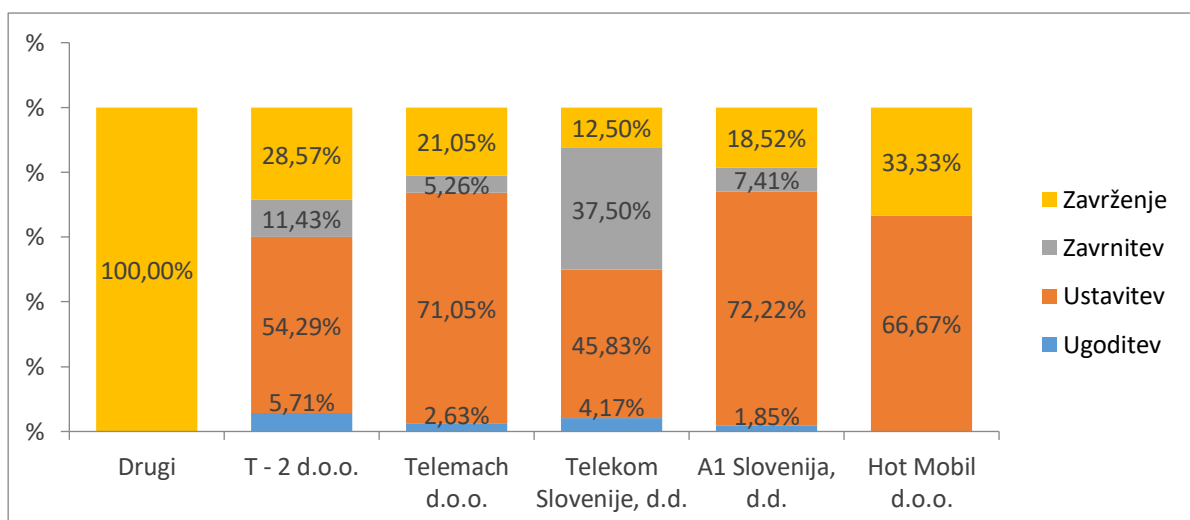
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden iz spodnje slike.



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

Povprečni čas reševanja posameznega spora s področja elektronskih komunikacij je v tem obdobju znašal 79 dni.

Iz spodnjega prikaza je 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 tretjem četrtletju 2022:



Slika 7: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij po operaterjih glede na način rešitve

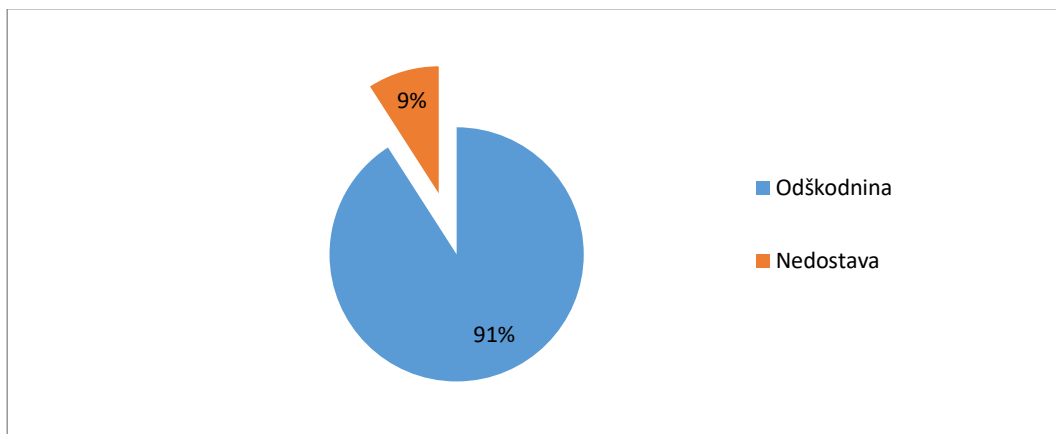
Uporabniški spori s področja poštne storitev

Agencija je na podlagi določb Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14-ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2) pristojna za reševanje sporov med izvajalci ter uporabniki poštne storitev.

Prejete zadeve

V tretjem četrtletju leta 2022 je agencija prejela 11 predlogov za rešitev spora s področja poštne storitev. V primerjavi z drugim četrtletjem (8 prejetih predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov povečalo za 38 %.

Največji delež sporov se je ponovno nanašal na odškodnino (91 %), manjši delež pa na dostavo (9 %).⁵



Slika 8: Prejete zadeve s področja poštne storitev glede na predmet spora

Rešene zadeve

V tretjem četrtletju 2022 je agencija rešila 19 sporov s področja poštne storitev.

Pri tem je agencija v 7 zadevah izdala 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 četrtega odstavka 63. člena ZPSto-2⁶ oziroma 135. člena ZUP, ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi drugega odstavka 56. člena ZPSto-2.

Delež doseženih ustavitvev postopka s področja poštne storitev, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je v tretjem četrtletju 2022 znašal 37 %.

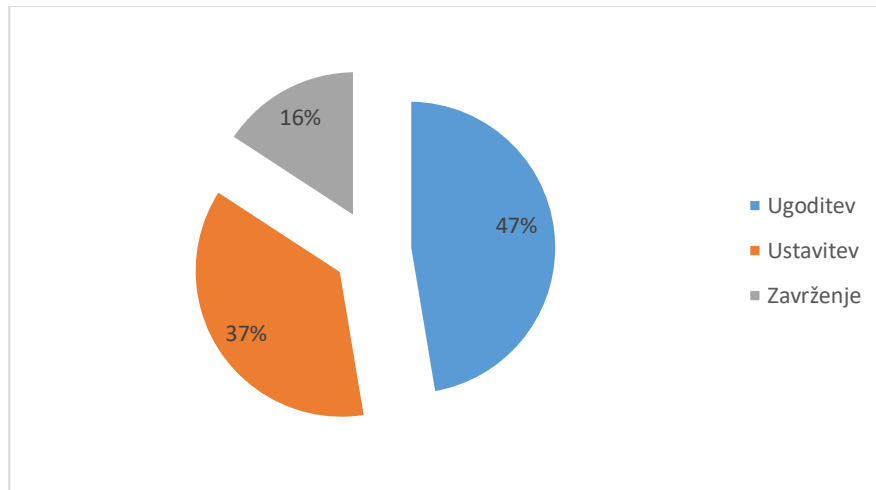
⁵ Pojasnilo o razvrstitvi prejetih zadev glede na predmet spora, se nahaja v prilogi.

⁶ »Če agencija vlagatelju zahteve za rešitev spora pošlje predlog za sporazumno rešitev, ki ga je pripravila nasprotna stran, vlagatelj pa na ta predlog v za to postavljenem roku ne odgovori, se šteje, da je pristal na ponujeno rešitev in umaknil zahtevek.«

Z upravo odločbo je agencija odločila v 9 zadevah, 3 predloge za rešitev spora 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).

Povprečni čas reševanja posameznega spora v tem obdobju je znašal 164 dni.

Grafičen prikaz načina rešitve je razviden iz spodnje slike:



Slika 9: Rešene zadeve s področja poštne storitve glede na način rešitve

Uporabniški spori s področja avdiovizualnih medijskih storitev

Agencija je na podlagi določb Zakona o avdiovizualnih medijskih storitvah (Uradni list RS, št. 87/11, 84/15 in 204/21) pristojna za reševanje sporov med uporabniki in ponudniki platform za izmenjavo videov.

V tretjem četrtletju leta 2022 agencija ni prejela ali rešila uporabniških sporov z navedenega področja.

Pritožbe potnikov v železniškem prometu

Pravice potnikov v železniškem prometu ureja Uredba (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (v nadaljevanju: Uredba). V skladu s 5. členom Uredbe o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (Uradni list RS, št. 67/11) pritožbe potnikov v zvezi s kršitvami Uredbe obravnava agencija. Peti odstavek 18.č člena Zakona o železniškem prometu (Uradni list RS, št. 99/15 – UPB, 30/18, 82/21, 54/22 – ZUJPP in 130/22 - ZCPN; v nadaljevanju: ZZelP) pa določa, da agencija vodi postopek in izdaja posamične akte po določbah ZUP, razen če ZZelP ne določa drugače.

Prejete zadeve

V tretjem četrtletju leta 2022 je agencija prejela 2 pritožbi potnikov s področja železniških storitev. V primerjavi z drugim četrtletjem (nobene prejete pritožbe), se je število pritožb povečalo za 100 %.

Ena pritožba se je nanašala zamudo vlaka in zaračunavanje previsoke cene vozovnice, druga pa na vračilo prevoznine za nadomestni prevoz zaradi odpovedi vlaka.

Rešene zadeve

V tretjem četrtletju 2022 je agencija rešila 1 pritožbo, in sicer je v zadevi izdala sklep o ustavitvi postopka. Pritožnik (potnik) je na ustni obravnavi podal izjavo, da postopka reševanja pritožbe ne želi več nadaljevati, zato je agencija skladno s 135. členom ZUP postopek reševanja pritožbe s sklepom ustavila.

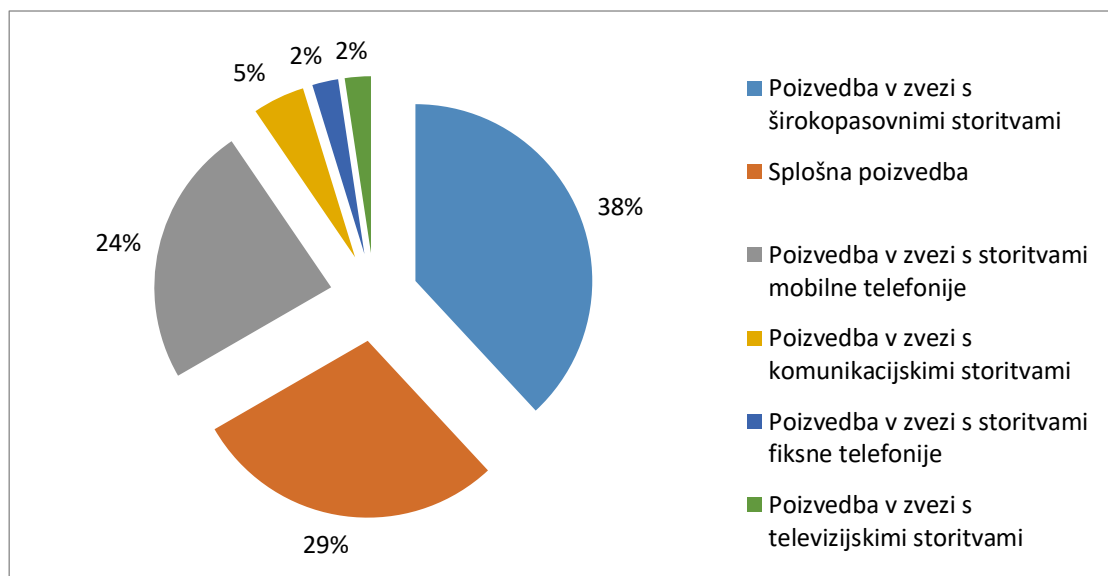
Čas reševanja pritožbe je znašal 70 dni.

Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke

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 tretjem četrtletju leta 2022 je tako agencija s strani končnih uporabnikov skupno prejela 44 poizvedb, in sicer 42 s področja elektronskih komunikacij in 2 s področja poštnih storitev.

Glede na vrsto storitve s področja elektronskih komunikacij, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnila, so prevladovale poizvedbe v zvezi s širokopasovnimi storitvi (38 %), sledile so splošne poizvedbe (29 %), nato poizvedbe v zvezi s storitvami mobilne telefonije (24 %). Deleži preostalih poizvedb so znašali 5 % ali manj, pri čemer je podrobnejši statistični prikaz razviden iz spodnje slike:



Slika 10: Prejete poizvedbe s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino

V tretjem četrtletju leta 2022 je agencija pripravila 39 odgovorov, povprečen čas priprave odgovora pa je znašal 7 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

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 tretjem četrtletju leta 2022 prejel 105 klicev.

Priloga

Razvrstitev prejetih zadev s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev glede na predmet spora:

Plačilo	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	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	spori v zvezi z nedelovanjem oziroma slabšim delovanjem storitev (npr. storitev določeno obdobje ni delovala, hitrost je nižja od naročene, ipd.)
Nepravilen račun	spori, v katerih uporabniki navajajo, da podatki na izdanem računu niso pravilni (npr. zaračunana količina SMS sporočil ni točna, ipd.)
Otežen dostop	spori v zvezi s tem, da storitev uporabniku ni več oziroma sploh ni na voljo (npr. nima dostopa do interneta, ipd.)
Zavajajoči pogodbeni pogoji	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;
Odškodnina	gre za zahtevke za povrnitev nastale škode in stroškov (t. i. odškodninski zahtevki), v poštev pride predvsem pri sporih v zvezi s poštnimi storitvami
Nedostava	v poštev pride predvsem pri sporih v zvezi s poštnimi storitvami, ko uporabnik navaja, da pošiljka ni bila dostavljena;
