



Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. četrletje 2020 (od 1. 1. 2020 do 31. 3. 2020)

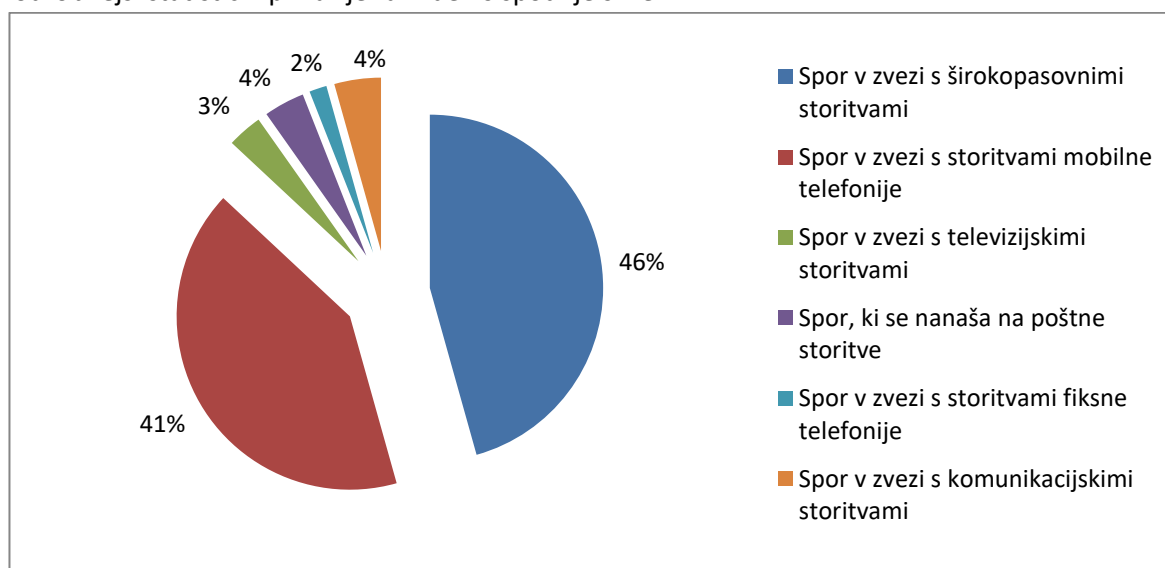
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 - Odl.US, 81/2015, 40/2017 in 30/2019 – Odl.US; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v nadaljevanju: *ZPSto-2*) pristojna za reševanje uporabniških sporov na področju elektronskih komunikacij in poštne storitve v Republiki Sloveniji.

Prejete zadeve

V I. četrletju leta 2020 je agencija prejela 184 predlogov za rešitev spora. V primerjavi z zadnjim četrletjem preteklega leta (prejetih 215 predlogov za rešitev spora) je število prejetih sporov upadlo za 14,42%.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so v prvem četrletju letošnjega leta prevladovali spori v zvezi s širokopolasovnimi storitvami in spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije. Sledili so jim spori, povezani s komunikacijskimi storitvami (npr. komercialne storitve, spori iz predplačniških razmerij) in spori, ki se nanašajo na poštne storitve, tem pa spori v zvezi s televizijskimi storitvami. Najmanjši delež v tem četrletju predstavljajo spori v zvezi s storitvami fiksne telefonije.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



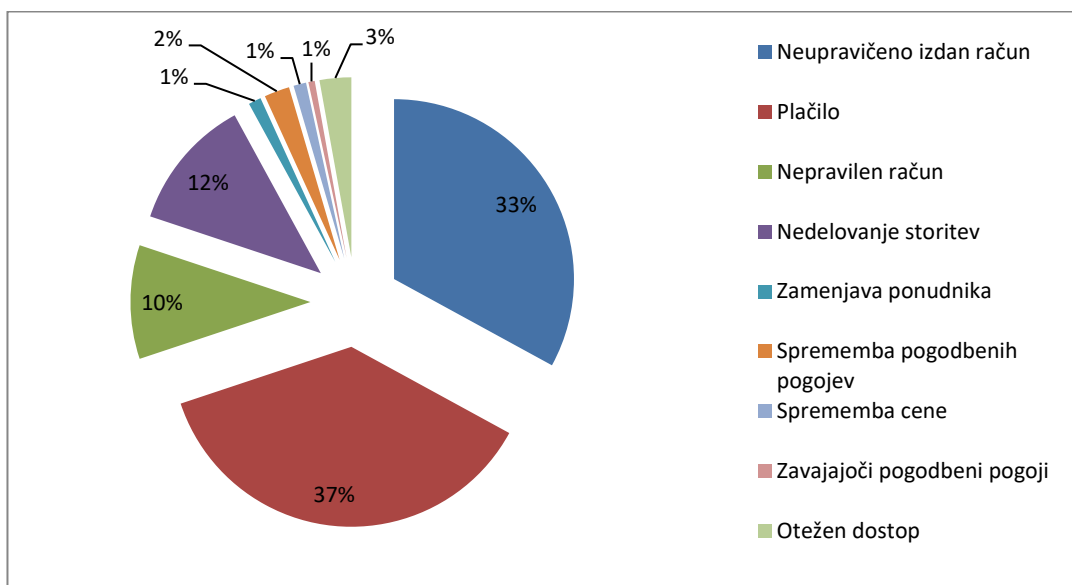
Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora



V I. četrtnem letu 2020 so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila in nepravilno izdanih računov, nedelovanja storitev in nepravilnih računov.

Pojasnilo glede posameznih opisov predmeta je podano že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštinskih storitev za II. četrtno leto 2016.

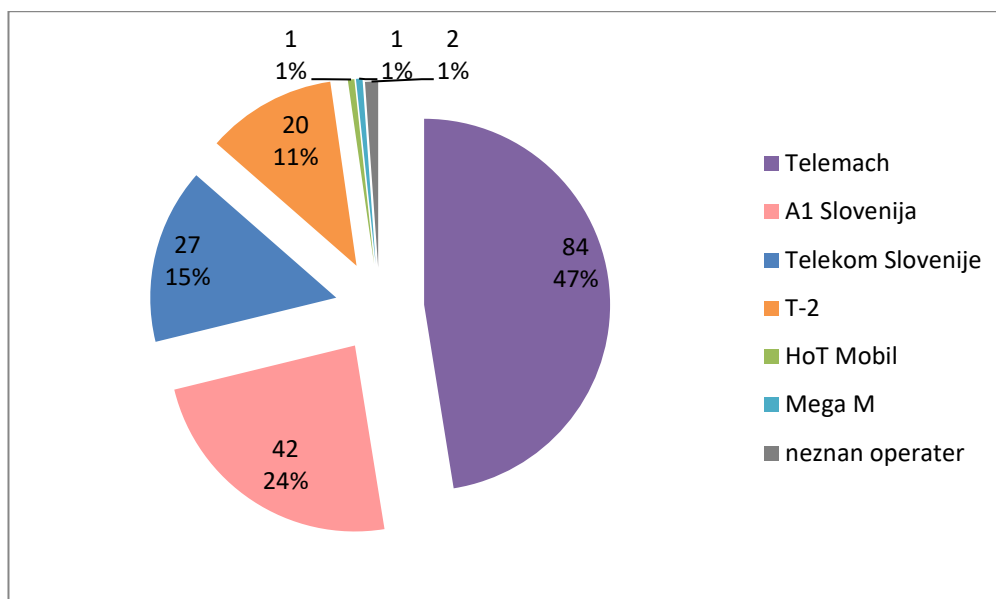
Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna s spodnje slike:



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

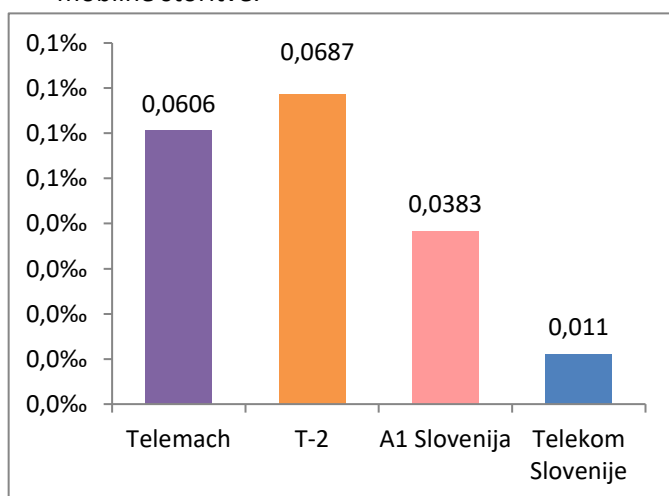
V obdobju od 1. 1. do 31. 3. 2020 je agencija prejela v reševanje skupaj 177 predlogov za rešitev spora med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Telemach d.o.o., sledi družba A1 Slovenija d.d., nato pa še družbi Telekom Slovenije d.d. in T-2 d.o.o.. Agencija je v navedenem obdobju prejela tudi spor zoper družbi HoT Mobil d.o.o. in Mega M d.o.o. (en spor zoper vsako od njiju), v dveh od prejetih predlogov za rešitev spora pa predlagatelj nista navedla operaterja, zoper katerega sta vložila svoji vlozi. Podrobnejši prikaz prejetih sporov glede na operaterja je razviden s spodnje slike, pri čemer je nad odstotkom prejetih sporov navedena absolutna številka prejetih sporov:



Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

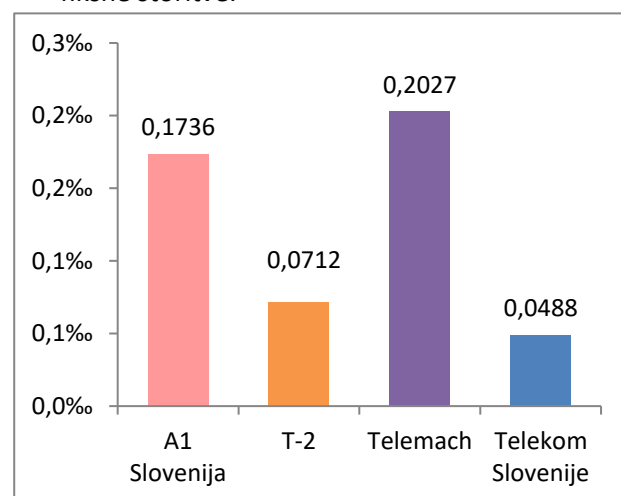
Zgornja slika prikazuje absolutne številke, ki pa lahko dajo zavajajoče podatke o deležu sporov posameznega operaterja (npr. operater, ki ima velik delež uporabnikov, ima lahko iz tega razloga tudi več sporov pred agencijo), zato je v nadaljevanju prikazan delež sporov posameznega operaterja glede na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

- mobilne storitve:



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

- fiksne storitve:



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

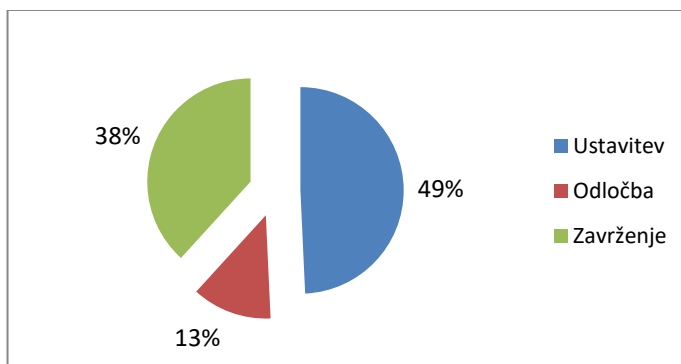


Rešene zadeve

V I. četrtnetju leta 2020 je agencija rešila 136 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 65 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka, bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati, 2 zadevi 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 I. četrtnetju znašal 49%.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 17 zadevah, 52 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).

Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

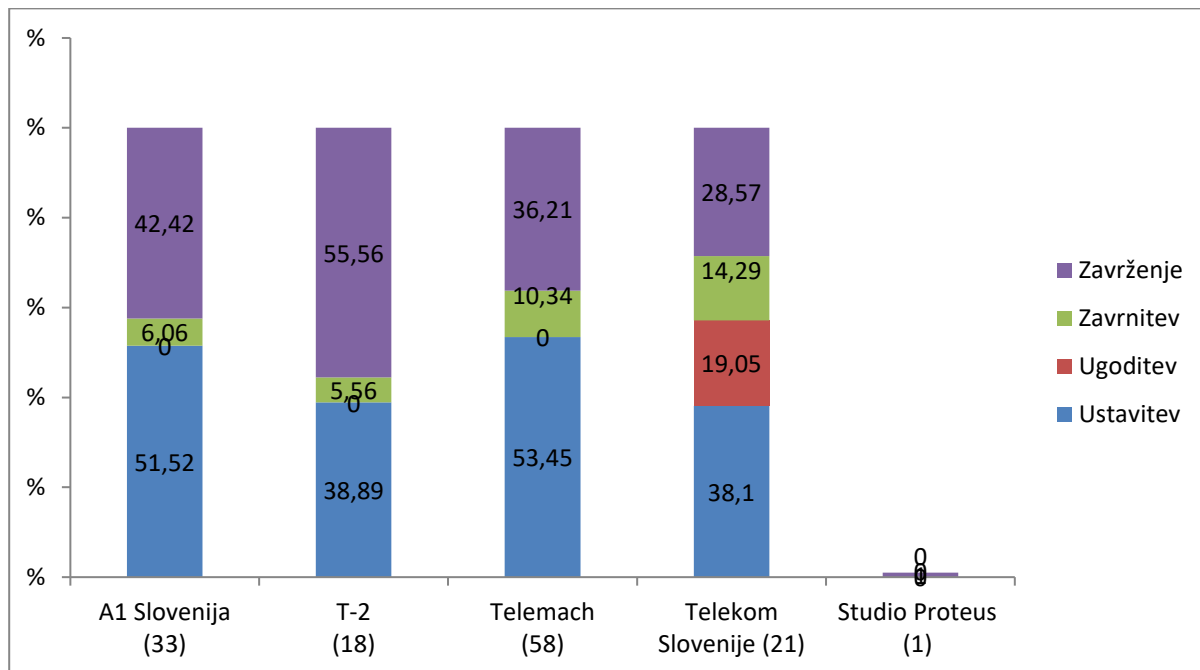
Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 98,12 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja³.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v IV. četrtnetju rešila 131 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 I. četrtnetju:

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 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.«

³ Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1 in četrti odstavek 62. člena ZPSto-2.



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

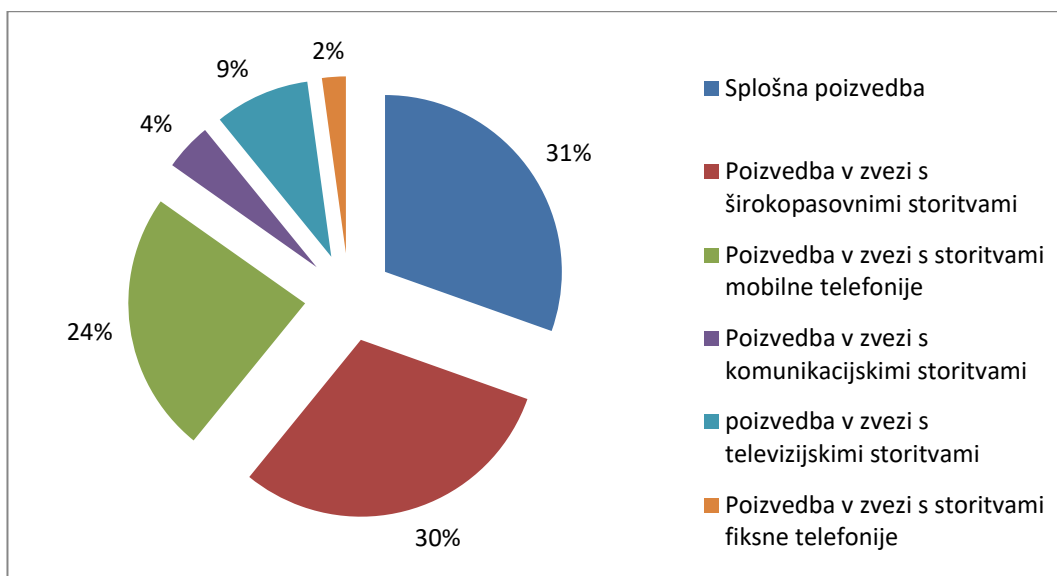
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 I. četrtnetu je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 44 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 61 pisnih pojasnil in odgovorov.

V tem četrtnetu so prevladovale poizvedbe v zvezi s splošnimi vprašanji s področja elektronskih komunikacijskih storitev. Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so sledile poizvedbe v zvezi s širokopasovnimi storitvami, tem pa poizvedbe v zvezi s storitvami mobilne telefonije.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



Slika 8: Prejete poizvedbe glede na vsebino

Povprečni čas, v katerem je agencija pripravila odgovor, je znašal 8,73 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. Zaradi sprejema začasnih ukrepov za obvladovanje širjenja nalezljive bolezni SARS-CoV-2 in posledične drugačne organizacije dela na agenciji je klicni center z dnem 16. 3. 2020 začasno prenehal delovati. V I. četrtletju je tako agencija do navedenega datuma v klicnem centru prejela 115 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.