



Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev za I. četrletje 2021 (od 1.1.2021 do 31.3.2021)

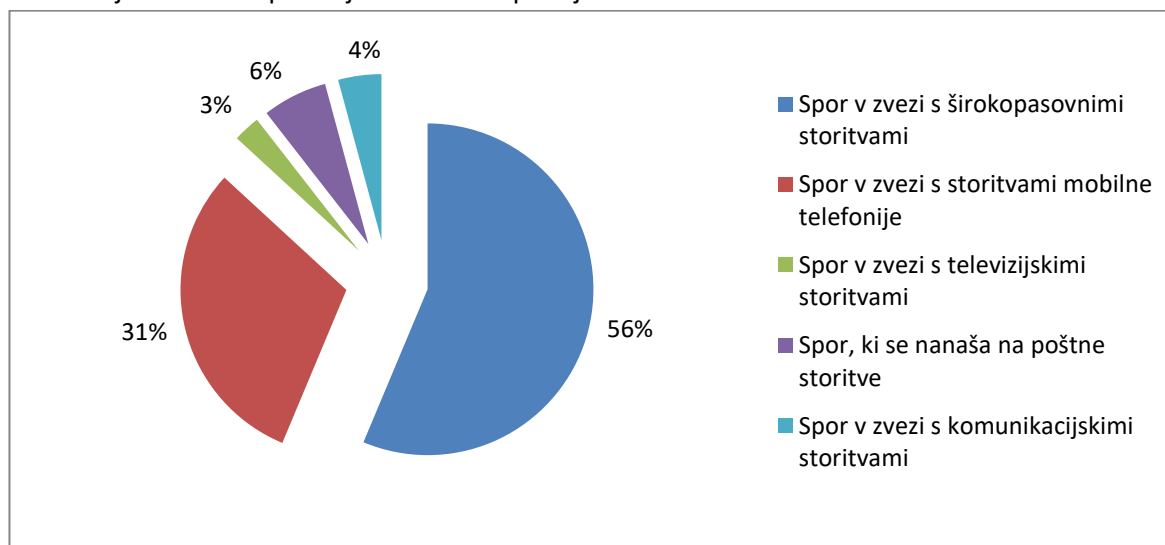
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 - Odl.US, 81/2015, 40/2017 in 30/2019 – Odl.US; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v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

Prejete zadeve

V I. četrletju leta 2021 je agencija prejela 178 predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij in 12 s področja poštних storitev. V primerjavi z zadnjim četrletjem lanskega leta (156 prejetih predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij in 5 s področja poštних storitev) se je število prejetih sporov s področja elektronskih komunikacij povečalo za 14,10 %, s področja poštних storitev pa za 2,4 krat.

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 širokopasovnimi storitvami (cca. 56%) in spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije (cca. 31%). Sporov, povezanih s komunikacijskimi storitvami je bilo cca. 4%, v zvezi s televizijskimi storitvami pa cca. 3%.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

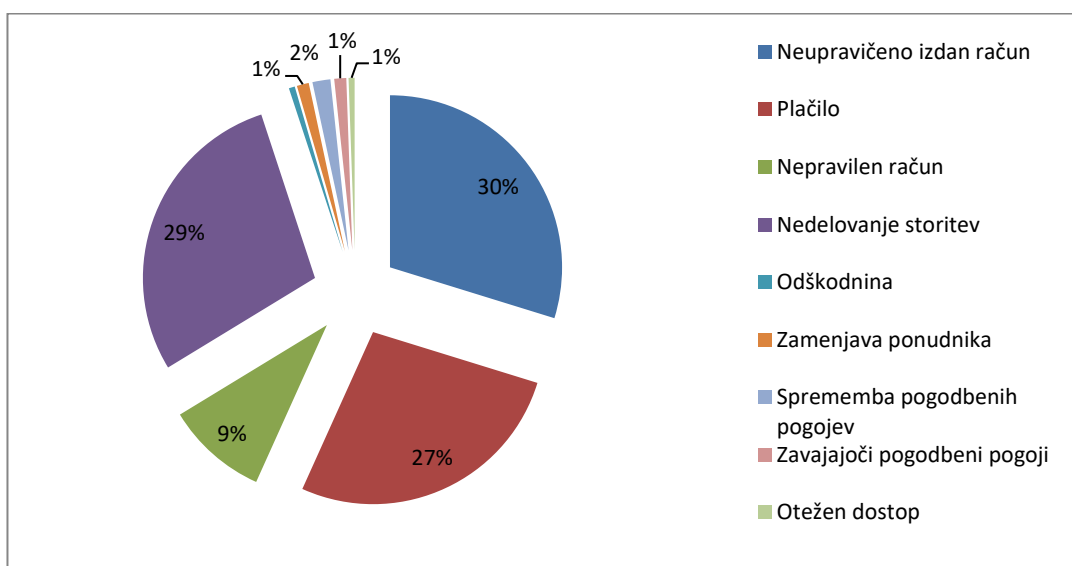


Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

V I. četrtnem letu 2021 so se končni uporabniki na agencijo s področja elektronskih komunikacij obračali predvsem zaradi nepravilno izdanih računov (30%), nedelovanja storitev (29%) in plačila (27%).

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

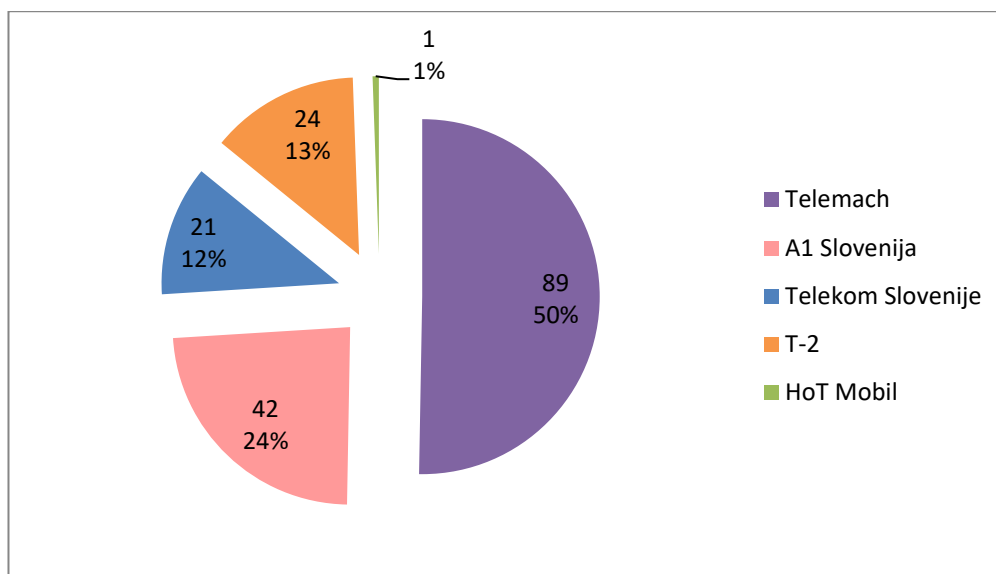
Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna s spodnje slike:



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

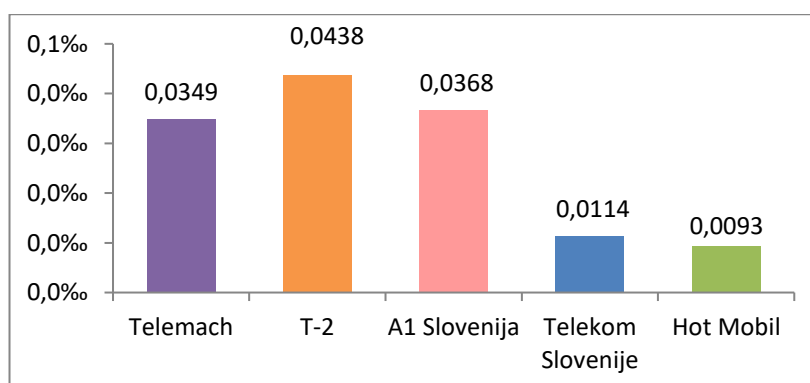
Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

V času od 1.1. do 31.3.2021 je agencija prejela v reševanje 178 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. (89), sledi družba A1 Slovenija d.d. (42), nato T-2 d.o.o. (24), nato pa še Telekom Slovenije d.d. (21). Agencija je v tem obdobju prejela tudi en spor zoper družbo HoT Mobil d.o.o., en spor (za katerega agencija ni pristojna) pa se je nanašal na ponudnika spletnega gostovanja. 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:

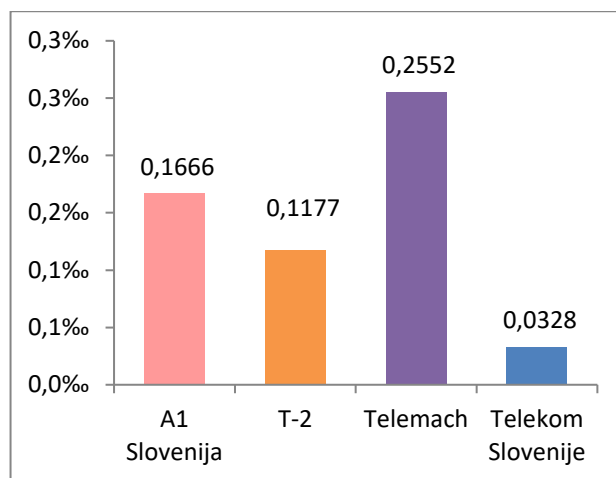


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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 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)

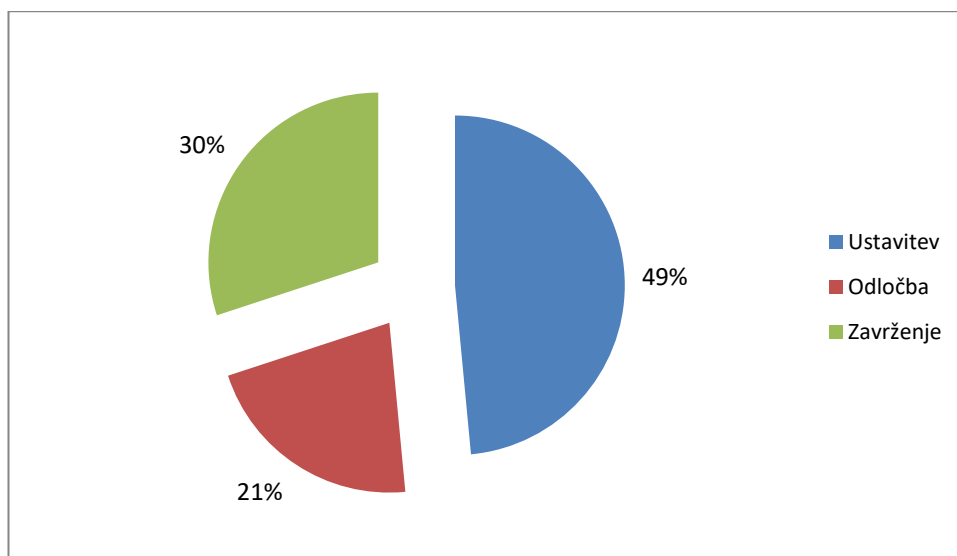
Rešene zadeve

V prvem četrtletju 2021 je agencija rešila 233 sporov. Pri tem je bil s področja elektronskih komunikacij v 105 zadevah 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, 36/20 - ZZUSUDJZ, 61/20 - ZZUSUDJZ-A, 175/20 - ZIUOPDVE, 203/20 - ZIUOPDVE), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi tretjega odstavka 218. člena ZEKom-1. Delež doseženih ustavitvev postopka s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je tako v I. četrtletju znašal cca. 47,72%. Z upravo odločbo je agencija odločila v 48 zadevah, 67 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:

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.«

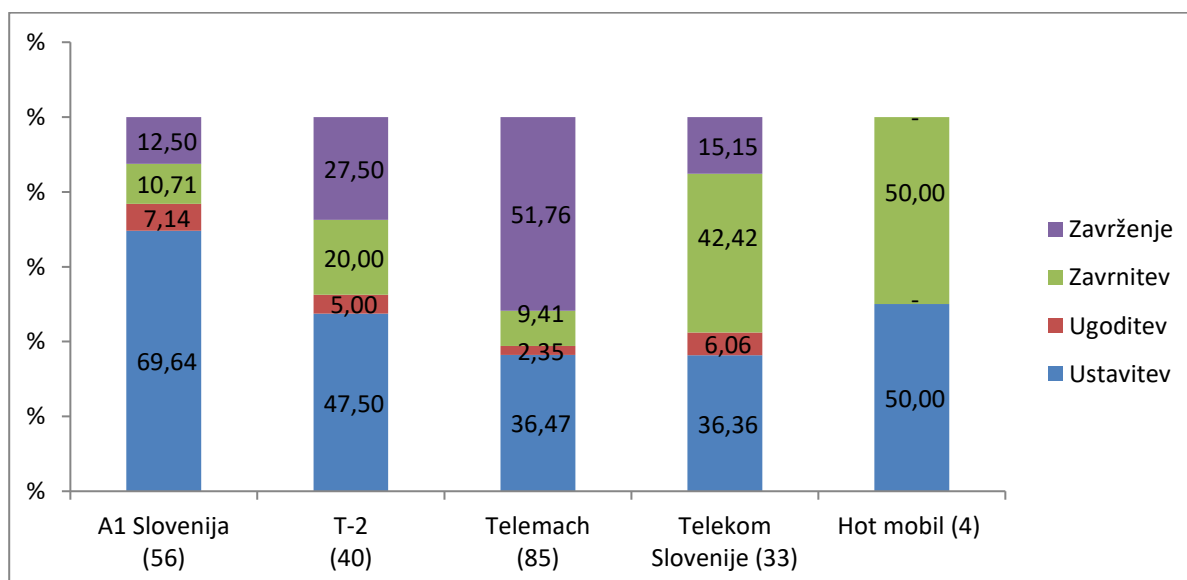
² »Če agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugotovi 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.«



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora s področja elektronskih komunikacij v tem obdobju je znašal 104,56 dni.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v prvem četrtletju rešila 220 sporov. S spodnje slike je razviden odstotek (%) rešenih sporov s področja elektronskih komunikacij, ločeno za vsakega operaterja, pri čemer je pri vsakem operaterju navedeno število vseh rešenih sporov v I. četrtletju³:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

³ dva prejeta spora sta se nanašala na nedoločenega oz. manjšega operaterja, zato v spodnjem grafikonu nista upoštevana



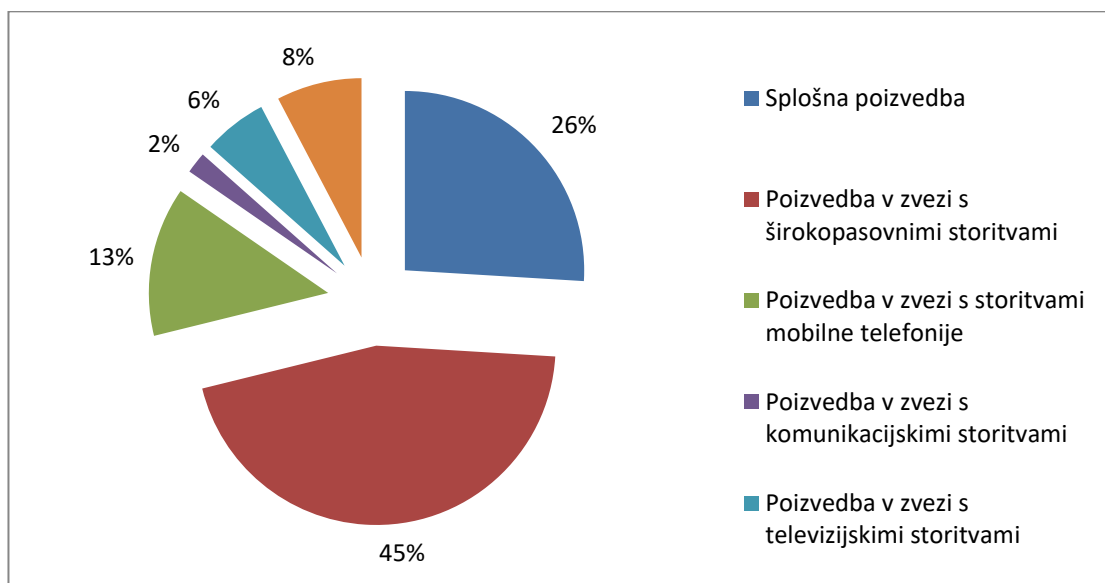
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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. četrtnem letu leta 2021 je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 104 poizvedbe v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 100 odgovorov, povprečen čas priprave odgovora je znašal 7,51 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so prevladovala poizvedbe v zvezi s širokopolovnimi 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 četrtnem letu prejel 110 klicev.