



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

## Poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev za IV. četrletje 2019 (od 1. 10. 2019 do 31. 12. 2019)

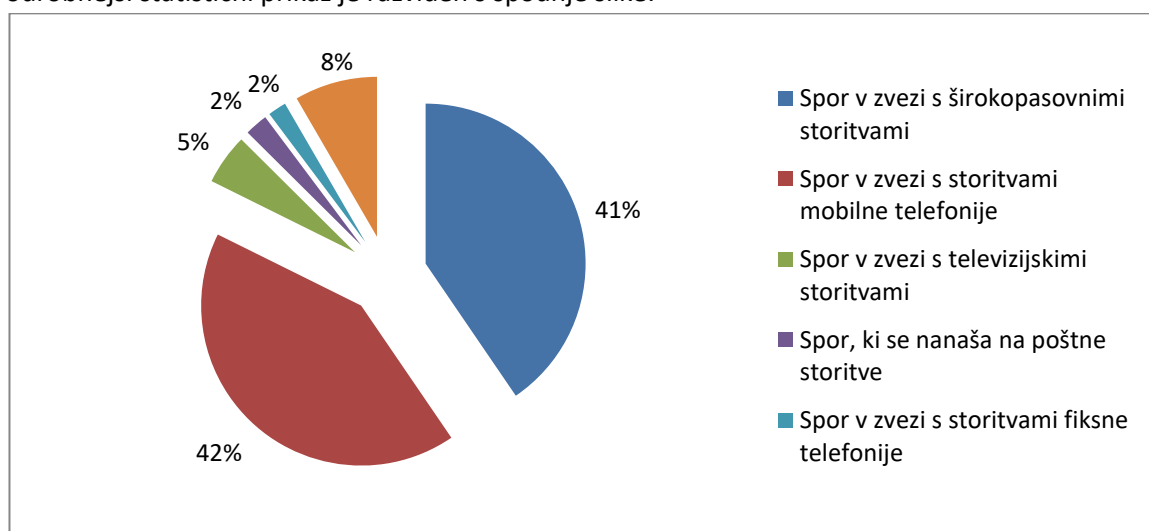
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B, 54/2014 - Odl.US, 81/2015, 40/2017 in 30/2019 – Odl.US; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010, 40/2014-ZIN-B in 81/2015; v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

### Prejete zadeve

V IV. četrletju leta 2019 je agencija prejela 215 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s prejšnjim četrletjem (prejetih 141 predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov povečalo za 34,42%.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so v tem četrletju prevladovali spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije in spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami. Sledili so jim spori, povezani s komunikacijskimi storitvami (npr. komercialne storitve, spori iz predplačniških razmerij), tem pa spori v zvezi s televizijskimi storitvami.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



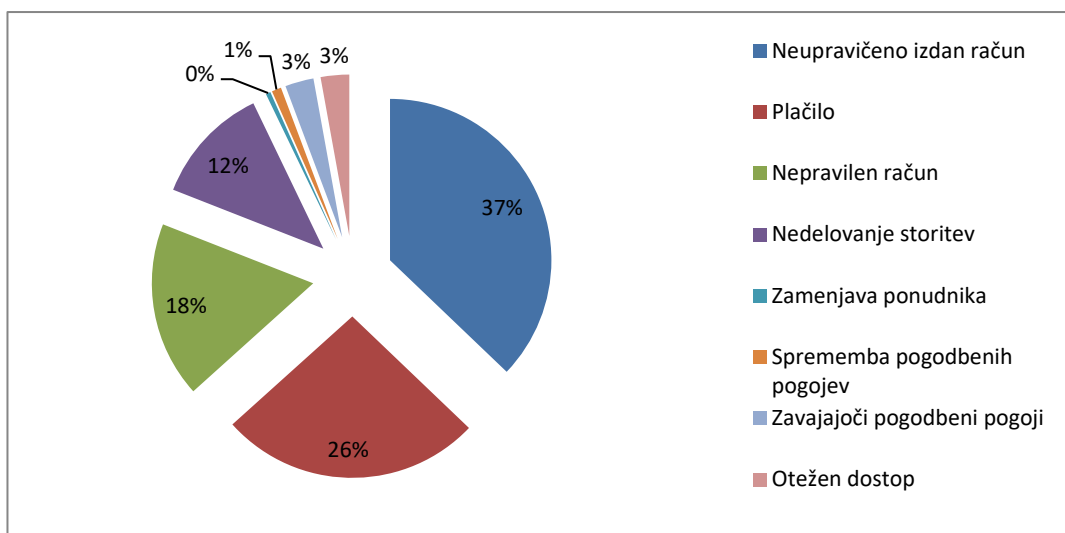
Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora

Tudi v IV. četrletju leta 2019 so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi neupravičeno izdanih računov in plačila, nepravilnih računov in nedelovanja storitev.



Pojasnilo glede posameznih opisov predmeta je podano že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrtletje leta 2016.

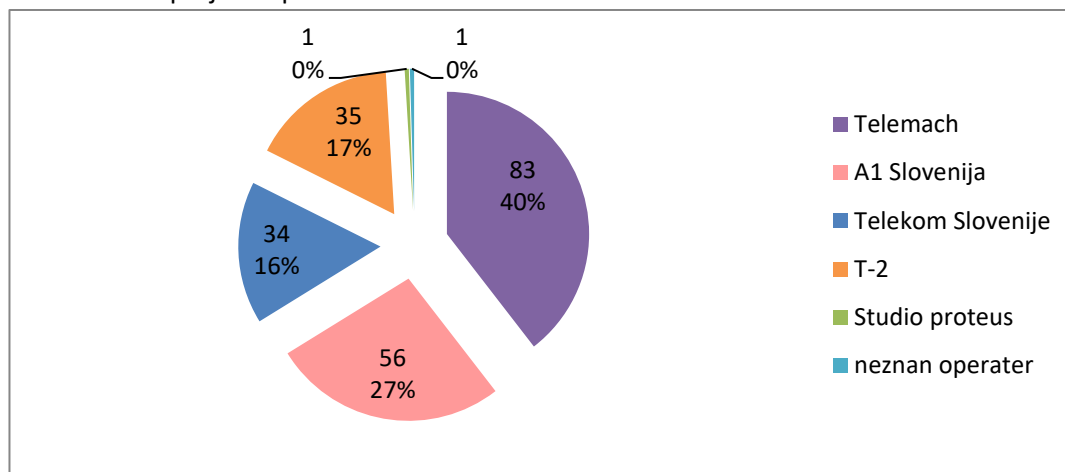
Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna s spodnje slike:



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

### Pregled sporov po operaterjih - elektronske komunikacijske storitve

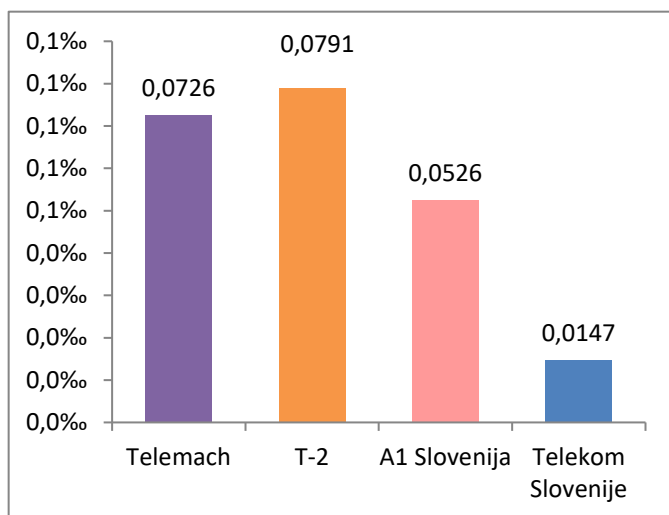
V IV. četrtletju je agencija prejela v reševanje skupaj 210 predlogov za rešitev spora med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Telemach d.o.o., sledi družba A1 Slovenija d.d., nato pa še družbi T-2 d.o.o. in Telekom Slovenije d.d.. V enem od prejetih predlogov za rešitev spora predlagatelj ni navedel operaterja, zoper katerega je vložil svojo vlogo. 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

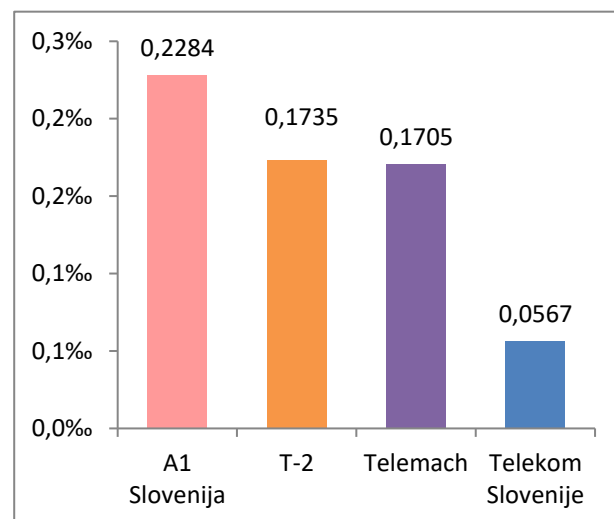
Zgornja slika prikazuje absolutne številke, ki pa lahko dajo zavajajoče podatke o deležu sporov posameznega operaterja (npr. operater, ki ima velik delež uporabnikov, ima lahko iz tega razloga tudi več sporov pred agencijo), zato je v nadaljevanju prikazan delež sporov posameznega operaterja glede na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

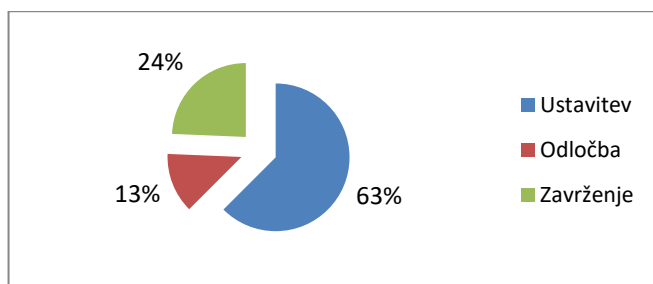
V IV. četrtletju je agencija rešila 152 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 95 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka, bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati. Agencija ob tem pojasnjuje, da do ustavitve postopka lahko pride na podlagi petega odstavka 218. člena ZEKom-1<sup>1</sup>, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1<sup>2</sup> 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 ustavitev postopka je tako v IV. četrtletju znašal 62,50%.

<sup>1</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>2</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.«

Z upravo odločbo je agencija odločila v 20 zadevah, 37 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).

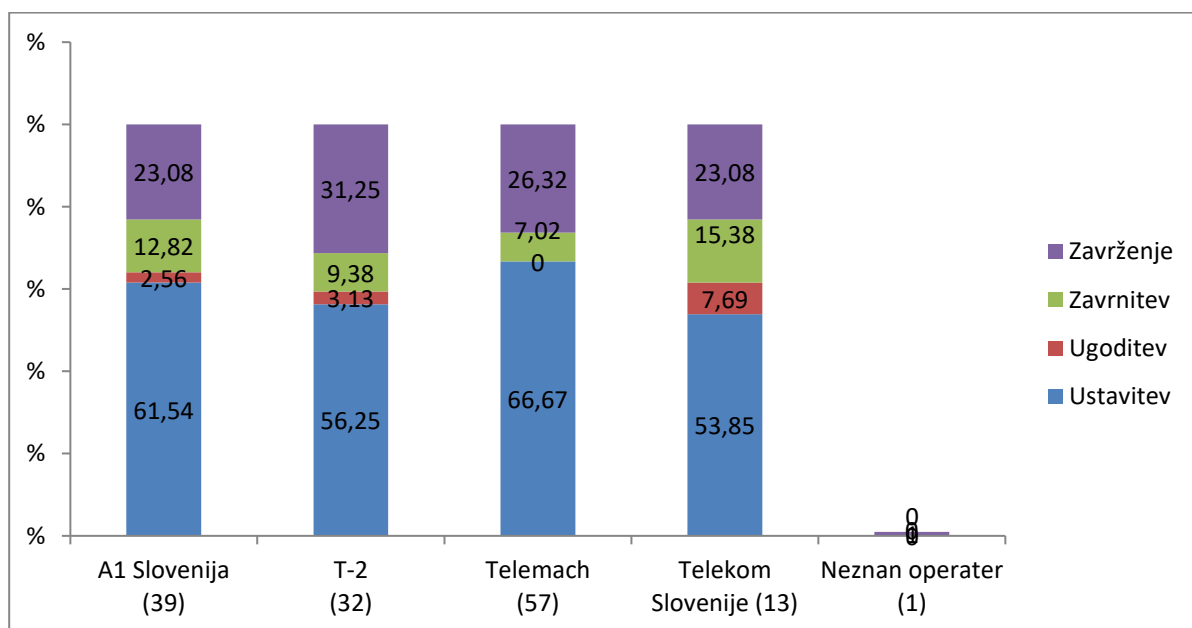
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 85,18 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja<sup>3</sup>.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v IV. četrletju rešila 142 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. četrletju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

<sup>3</sup> Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1 in četrti odstavek 62. člena ZPSto-2.

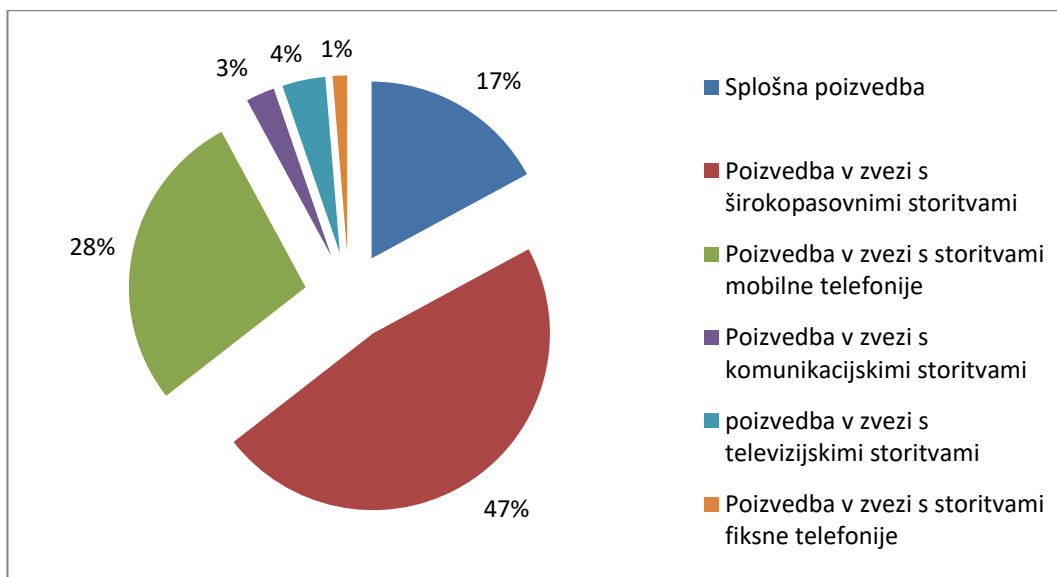
## Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 76 poizvedb v zvezi z nastalimi situacijami in ravnanji operaterjev. Pripravljenih je bilo 72 pisnih pojasnil in odgovorov.

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

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 7,44 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. V IV. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela 170 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.