



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

## **Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev za III. četrtnetje 2015 (od 1.7.2015 do 30.9.2015)**

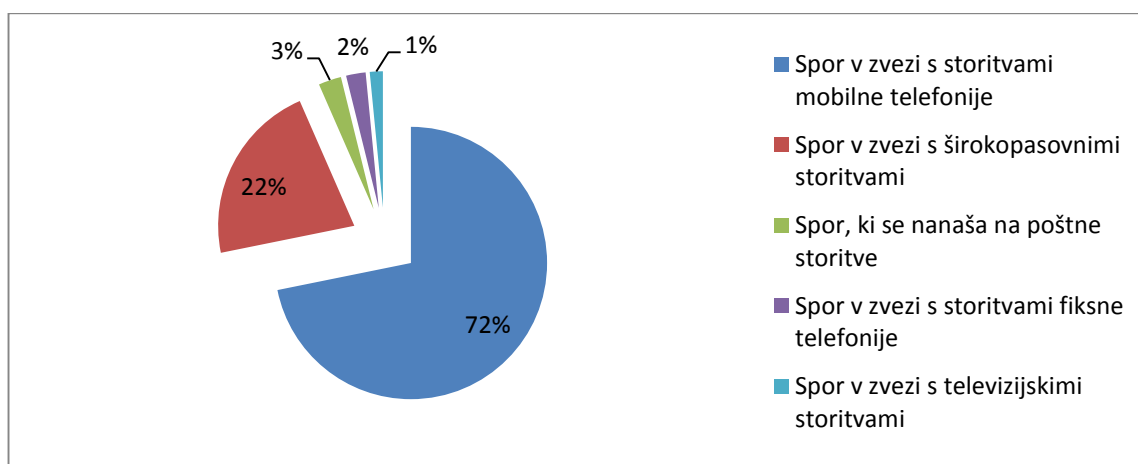
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B in 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010 in 40/2014-ZIN-B; v nadaljevanju: *ZPSto-2*) pristojna za reševanje sporov na področju elektronskih komunikacij in poštah storitev v Republiki Sloveniji.

### **Prejete zadeve**

V III. četrtnetju leta 2015 je agencija prejela 259 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrtnetjem se je število prejetih sporov povečalo za 59,87%.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so v tem četrtnetju prevladovali spori, povezani s storitvami mobilne telefonije. Sledili so jim spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami ter spori, ki se nanašajo na poštne storitve in spori, ki se nanašajo na fiksne storitve.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

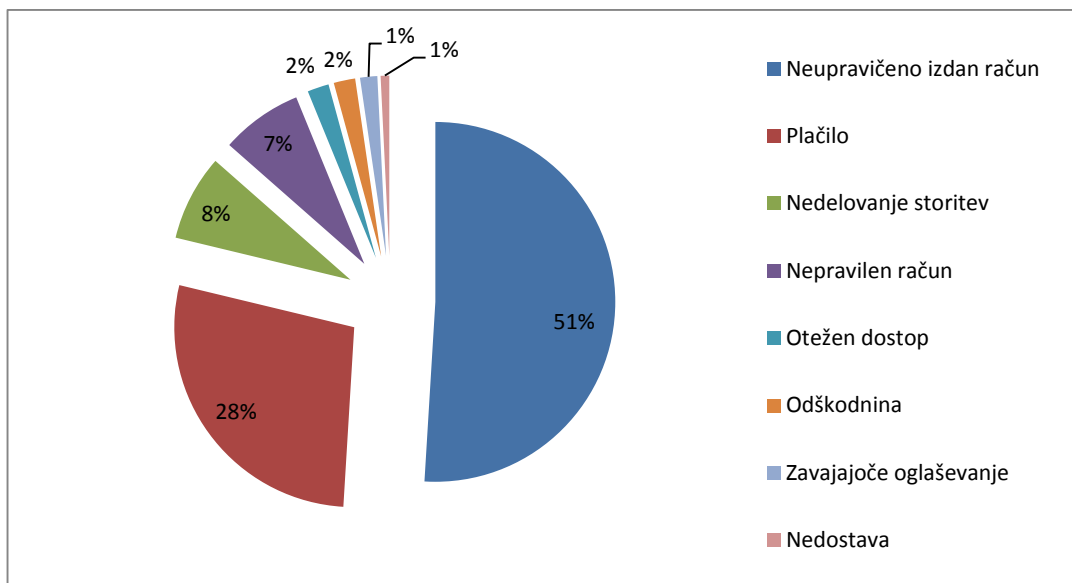


**Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora**

V III. četrtnetju so se končni uporabniki na Agencijo obračali predvsem zaradi neupravičeno izdanih računov, plačila, nepravilnih računov, nedelovanja storitev in zaradi nedostave pri poštah storitvah.



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



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

## Analiza prejetih sporov v III. četrtnetju 2015

Tako kot v preteklih dveh četrtnetjih, je agencija tudi v tem analizirala težave končnih uporabnikov, ki so se v III. četrtnetju najpogostejše pojavljale in so posledično povzročale razloge za spore med operaterji in končnimi uporabniki.

Ob tem je agencija ugotovila, da je v III. četrtnetju največ predlogov za rešitev spora prejela v zvezi zaračunanimi stroški opravljenega prenosa podatkov v tujini (skupaj 42 sporov). V veliki večini prejetih predlogov je do povečanega prometa prišlo zaradi nepravilne izbire omrežja. Operaterji namreč v času glavne turistične sezone svojim uporabnikom ponujajo ugodne pakete, ki vključujejo določeno količino posameznih storitev (klicev, SMS sporočil, MB podatkov) v omrežjih tujih operaterjev. Pri tem pa te ponudbe predvidevajo uporabo storitev v točno določenih omrežjih tujih operaterjev, zaradi česar je pomembno, da si uporabniki, ki se odločijo za tovrstne ponudbe, pred odhodom v tujino natančno preberejo pogoje uporabe in uporabljajo storitve izključno v omrežjih tistih operaterjev, ki so vključeni v posebno ponudbo (npr. družba Telekom Slovenije, d.d., svojim uporabnikom nudi opcijo »Balkan«, ki pa ne velja pri mobilnih operaterjih v Bosni in Hercegovini, v ostalih državah pa velja v omrežjih točno določenih operaterjev). Željeno opcijo si lahko uporabnik vklopi na prodajnem mestu operaterja oziroma prek SMS sporočila (navodila o vklopu opcij na ta način so dostopna na spletni strani operaterja, skupaj s pogoji uporabe). Ob vklopu želene opcije je pomembno, da uporabnik pred uporabo storitev v tujini počaka do prejema povratnega SMS sporočila s strani operaterja, ki potrjuje uspešen vklop želene opcije, v kolikor je to povratno SMS sporočilo pogoj za uspešen vklop opcije. V kolikor uporabnik tega sporočila, ki je pogoj za uspešen vklop, ne prejme, to pomeni, da opcija ni vključena in se mu bodo opravljene storitve v tujini



zaračunale po veljavnem ceniku operaterja. Agencija si z obvestili na svoji spletni strani<sup>1</sup> redno prizadeva uporabnike obveščati o stroških, ki lahko nastanejo ob nepravilni uporabi mobilnih storitev v tujini.

V III. četrtnetju je opazen porast sporov v zvezi z nedelovanjem storitev (skupaj 28 sporov), v katerih uporabniki navajajo, da jim operater storitev ne zagotavlja v z naročniško pogodbo določenem obsegu. Agencija v zvezi s tem pojasnjuje, da ima uporabnik v primeru, ko storitve, ki mu jih nudi operater, ne delujejo skladno z naročniško pogodbo, pravico pri operaterju vložiti ugovor (reklamacijo) zoper vsak račun, ki je izdan za obračunsko obdobje, v katerem storitve ne delujejo, v katerem zahteva nadomestilo za čas nedelovanja oziroma slabšega storitev. Pri tem pa je pomembno, da uporabnik vsako nedelovanje oziroma slabše delovanje storitev prijavi operaterju. Višina nadomestila ter postopek prijave napake sta opredeljena v določbah *Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v RS* (dostopno na [http://www.akos-rs.si/files/Koncni\\_uporabniki/Pogosta\\_vprasanja\\_in\\_odgovori/razmerja\\_z\\_operaterji/Samoregulacijski-kodeks.pdf](http://www.akos-rs.si/files/Koncni_uporabniki/Pogosta_vprasanja_in_odgovori/razmerja_z_operaterji/Samoregulacijski-kodeks.pdf)).

Poleg navedenega je agencija v III. četrtnetju prejela tudi spore, povezane z zaračunanimi stroški prenosa podatkov v Sloveniji (skupaj 38 sporov). O zaračunavanju teh stroškov je agencija analizo problema podala v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštnih storitev za II. četrtnetje leta 2015.

Podobno kot v preteklih dveh četrtnetjih pa se je tudi v tem četrtnetju precej predlogov za rešitev spora nanašalo na zaračunavanje stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja (skupaj 37 sporov). V zvezi z zaračunavanjem tovrstnih stroškov je agencija analizo problema skupaj z možnimi ukrepi za njegovo odpravo podala že v Poročilu o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštnih storitev za I. četrtnetje leta 2015.

## **Pregled sporov po operaterjih**

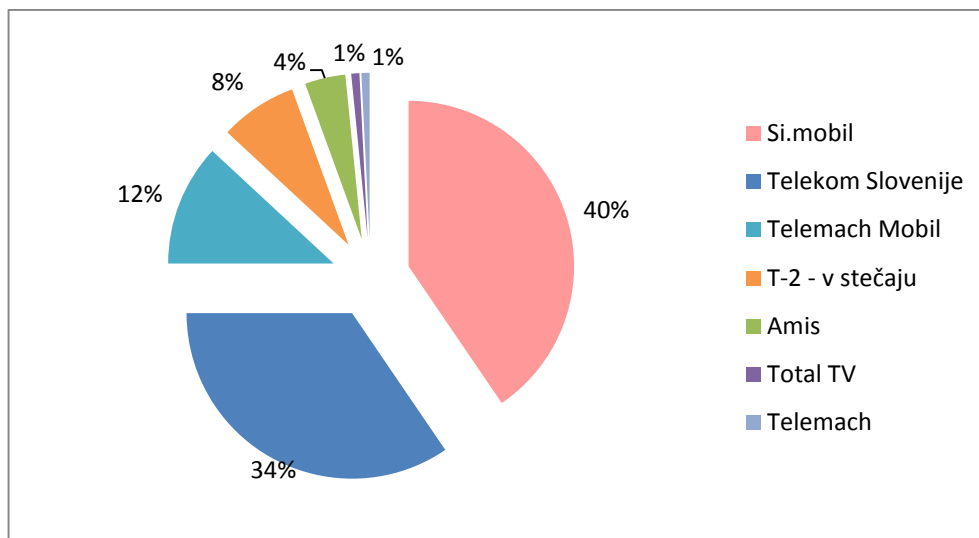
V III. četrtnetju je agencija skupaj v reševanje prejela 252 sporov med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Si.mobil, d.d., sledijo družbe Telekom Slovenije, d.d., Telemach Mobil, d.o.o.,<sup>2</sup> in T-2, d.o.o.-v stečaju.

---

<sup>1</sup> <http://www.akos-rs.si/opozorilo-pred-uporabo-storitev-mobilne-telefonije-v-tujih-omrezjih>

<sup>2</sup> Z dnem 14.09.2015 je družba Tušmobil, d.o.o., spremenila firmo v družbo Telemach Mobil, d.o.o..

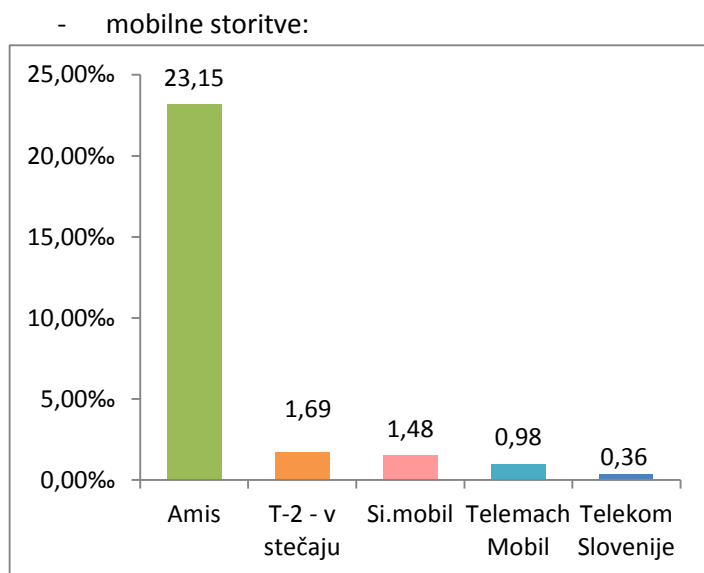
Podrobnejši prikaz prejetih sporov glede na operaterja je razviden s spodnje slike:



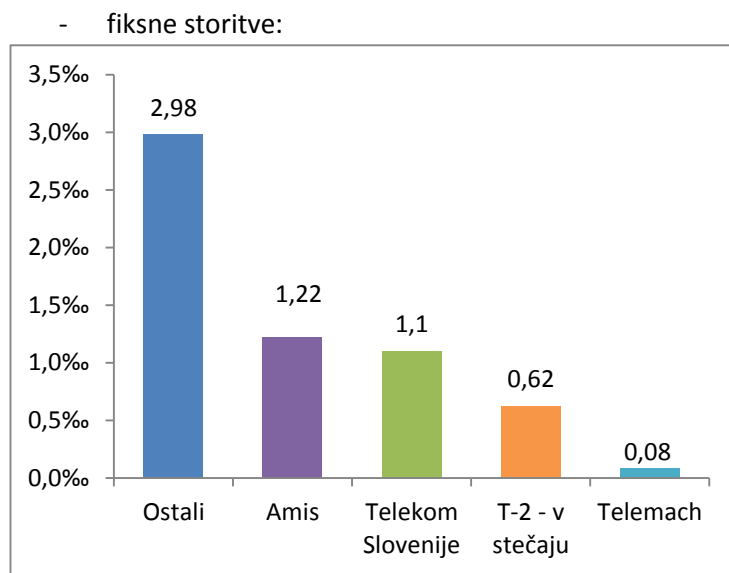
**Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja**

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 % uporabnikov, ki so zoper svojega operaterja vložili predlog za rešitev spora pred Agencijo. Podrobnejši prikaz je razviden iz spodnjih slik:



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



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

## Rešene zadeve

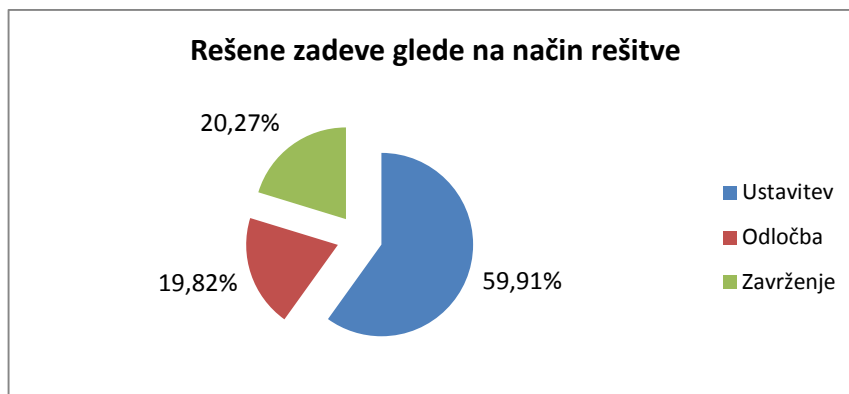
V III. četrtnetju je agencija rešila 222 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 133 zadevah izdan sklep o ustavitvi postopka, bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju Agencije poravnale, bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati. Agencija ob tem pojasnjuje, da do ustavitve postopka lahko pride na podlagi petega odstavka 218. člena ZEKom-1<sup>3</sup>, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1<sup>4</sup> oziroma 135. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06-UPB2, 105/06-ZUS-1, 126/07, 65/08, 47/09 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/09 popr.), 8/10, 82/13), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi tretjega odstavka 218. člena ZEKom-1. Delež doseženih ustavitev postopka je tako v III. četrtnetju znašal 59,91%.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 44 zadevah, 45 predlogov za rešitev spora pa je bila prisiljena zavreči (bodisi ker ni bila pristojna za njihovo reševanje ali so bili pomanjkljivi, vložnik pa pomanjkljivosti ni odpravil).

<sup>3</sup> »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.«

<sup>4</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.«

Grafičen prikaz načina rešitve je razviden s spodnje slike:

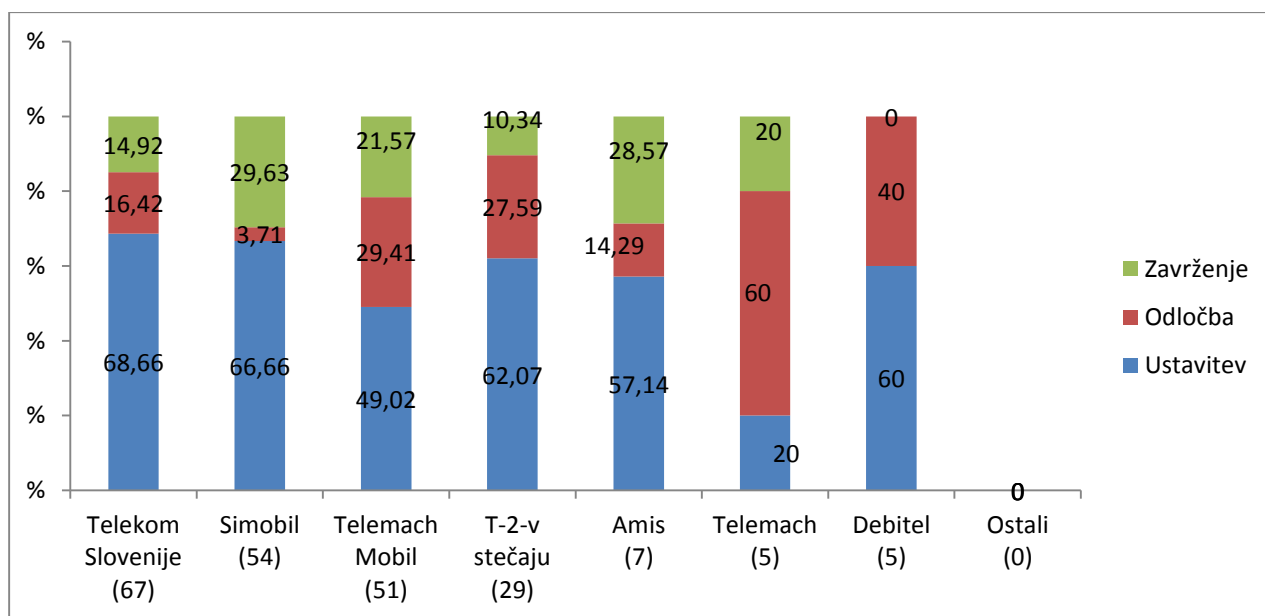


Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 100 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij<sup>5</sup> in poštних storitev<sup>6</sup>.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v III. četrtletju rešila 218 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 III. četrtletju:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

<sup>5</sup> Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1.

<sup>6</sup> Četrty odstavek 62. člena ZPSto-2.



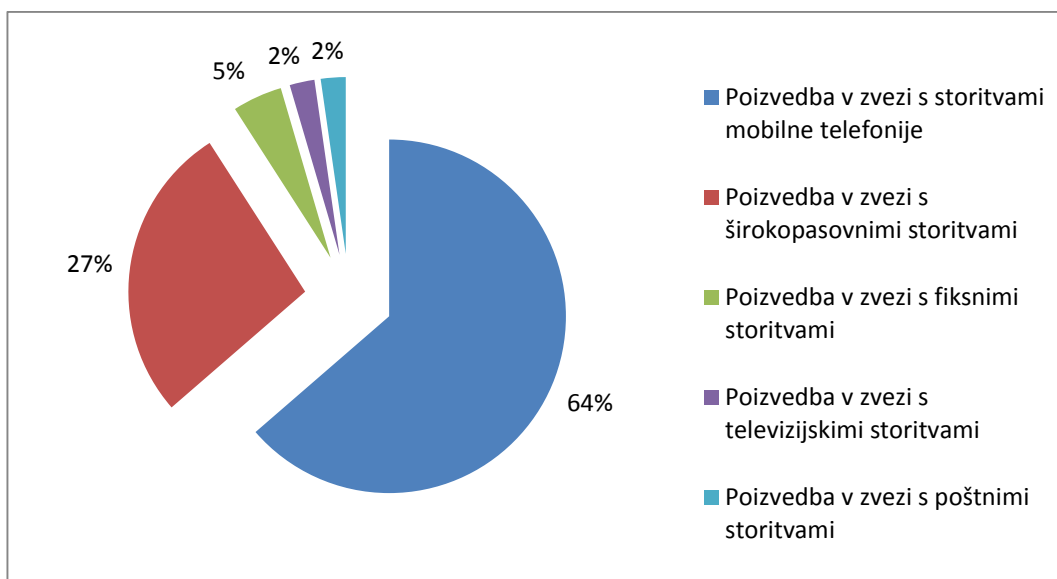
## Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 27 35

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 III. četrtnetju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 49 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 44 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetju prevladovale poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na širokopasovne storitve, poizvedbe v zvezi s fiksnimi storitvami in poizvedbe v zvezi s poštnimi storitvami ter v zvezi s televizijskimi storitvami.

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 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Uporabnikom so na voljo tudi informacije ter pojasnila, ki jih agencija zagotavlja preko klicnega centra, ki deluje vsak dan med 9. in 13. uro. V III. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela 245 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.