



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrtoletje 2015 (od 1. 4. 2015 do 30. 6. 2015)

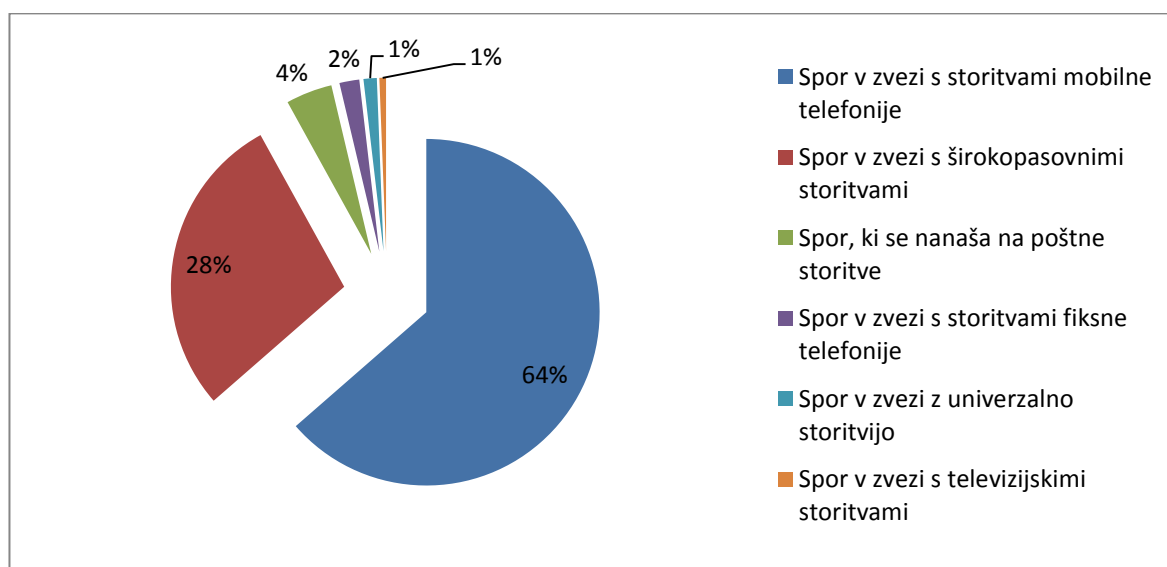
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B in 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010 in 40/2014-ZIN-B; v nadaljevanju: *ZPSto-2*) pristojna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

Prejete zadeve

V II. četrtoletju leta 2015 je agencija prejela 162 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrtoletjem se je število prejetih sporov zmanjšalo za 24,65%.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so v tem četrtoletju 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.

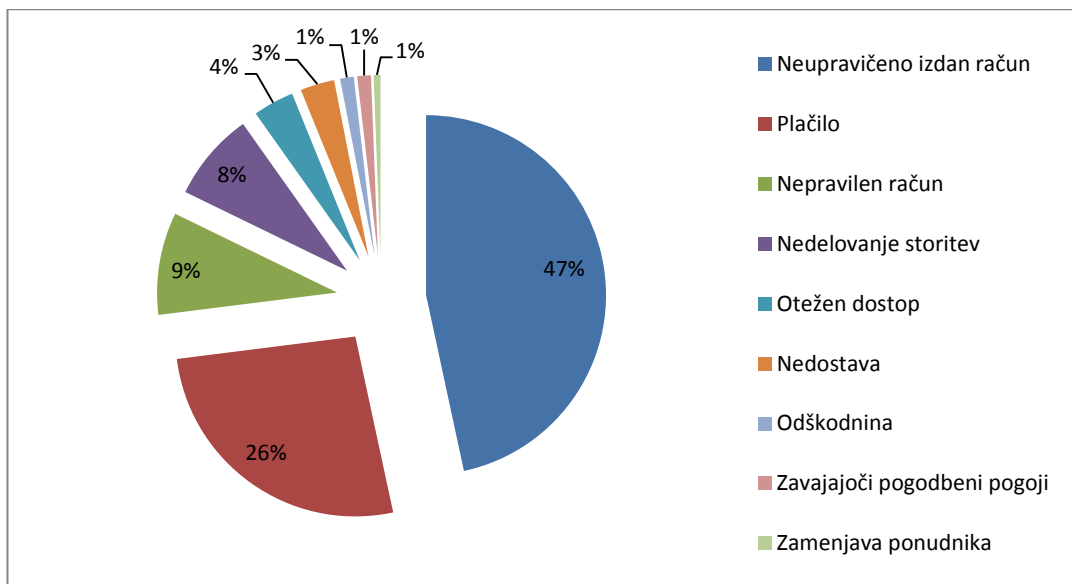
Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:



Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora



V II. četrtnetju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi neupravičeno izdanih računov, plačila, nepravilnih računov, nedelovanja storitev in zaradi nedostave pri poštnih 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 II. četrtnetju 2015

Podobno kot v preteklem četrtnetju se je tudi v II. četrtnetju največ predlogov za rešitev spora nanašalo na zaračunavanje stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja (28 sporov). Sledili so jim spori v zvezi z zaračunavanjem mesečne naročnine (skupaj 24 sporov) tako v primeru prekinitve naročniškega razmerja sredi obračunskega obdobja, kot tudi v primerih, kadar operaterji uporabnikom pri obračunu niso upoštevali pridobljenih ugodnosti oziroma morebitnih sprememb naročniškega razmerja (npr. v primeru menjave paketa sredi obračunskega obdobja).

V zvezi z zaračunavanjem tovrstnih stroškov je agencija analizo problema skupaj z možnimi ukrepi za njegovo odpravo podala že v Poročilu o reševanju sporov iz področja elektronskih komunikacij in poštnih storitev za I. četrtnetje leta 2015.

V II. četrtnetju je opazen porast sporov v zvezi z zaračunanimi stroški prenosa podatkov v Sloveniji (15 sporov), v katerih uporabniki trdijo, da prenosa podatkov niso povzročili. V današnjem času, ko so t.i. »pametni« telefoni že povsem prevladali na trgu, se telefonski aparat uporablja tudi (in predvsem) - poleg »klasičnih« govornih storitev - za najrazličnejše aplikacije. Pogosto pa te aplikacije delujejo v ozadju, kar pomeni, da mimo vednosti uporabnika prenašajo podatke za svoje delovanje (npr. posodabljanje, osveževanje informacij). Uporabnik, ki ima na svojem aparatu vključen prenos podatkov, tako pogosto sploh ne ve, da se na njegovem telefonskem aparatu opravljajo prenosi podatkov dokler ne prejme sporočila o doseženi porabi. Ob tem ni odveč opozoriti, da v domačih



omrežjih operaterji uporabnikov niso dolžni obveščati o povečani porabi¹, kot to na primer velja za storitve v gostovanju (ang. *roamingu*)². V tem pogledu je zato ključno, da uporabniki v izogib nehoteni in povečani porabi na telefonskem aparatu izklaplajo prenos podatkov oziroma uporabljajo brezplačna wi-fi omrežja, kadar so ta na voljo. Slednje še toliko bolj velja, kadar gostujejo v tujih omrežjih, kjer se prenos podatkov praviloma obračunava dražje kot doma.

Poleg navedenega je agencija v minulem četrtnem letu prejela tudi spore, povezane s klici na t.i. »satelitske destinacije«. Gre za primere, ko operater uporabniku zaračuna klic na telefonsko številko, ki je dodeljena operaterjem (najpogosteje tujim), pri čemer pa gre za komunikacijo, ki se prenaša preko satelita in zato cena minute klica lahko doseže tudi do 7,50 EUR. Po mnenju agencije sta najbolj verjetni možnosti nenamerne vzpostavitve takega klica dve, in sicer uporabnik vpiše napačno telefonsko številko (predvsem v delu omrežne kode) oziroma med prenosom izbrane aplikacije se na telefonski aparat sočasno prenese virus, ki lahko samodejno povzroči klice na naključne (ali celo vnaprej določene) številke. Operaterji te klice zaračunavajo v skladu s svojim cenikom, pri čemer se cene gibljejo od 5,00 EUR na minuto odhodnega klica dalje. Kot že do sedaj, agencija uporabnike opozarja, naj bodo previdni pri rokovanju s telefonskim aparatom, naj ne kličejo na neznane (in predvsem tuje) številke, naj ne vračajo klicev na številke z neznanimi predponami, v primeru uporabe »pametnih« telefonov pa naj na telefonski aparat namestijo tudi ustrezen zaščitni program, ki omogoča prepoznavo in blokado zlonamernih aplikacij. Agencija bo problematiko spremljala in ukrepala v okviru svojih pristojnosti.

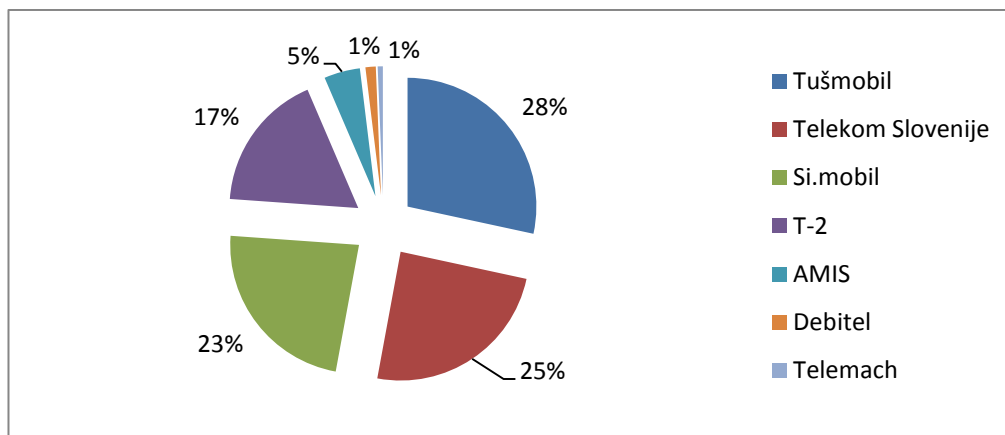
Pregled sporov po operaterjih

V II. četrtnem letu je agencija skupaj v reševanje prejela 155 sporov med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je agencija prejela zoper družbo Tušmobil, d.o.o., sledijo družbe Telekom Slovenije, d.d., Si.mobil, d.d., in T-2, d.o.o..

¹ V odsotnosti kogentnih zakonskih določb je agencija v **Priporočilu operaterjem o preprečevanju izredno visokih zneskov na uporabniških računih** (dostopno na <http://www.akos-rs.si/priporocilo-operaterjem-o-preprecevanju-izredno-visokih-zneskov-na-uporabniskih-racunih>), operaterjem priporočila, da uporabnika prvič opozorijo o povečani porabi storitev, ko le ta za dvakrat preseže uporabnikovo povprečno porabo v zadnjem letu. Ker pa gre za priporočilo, neupoštevanje za operaterje nima nobenih posledic (172. člen ZEKom-1).

² Namreč, na ravni Evropske unije je bila sprejeta Uredba o izvajanju Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih telefonskih omrežjih v Uniji, ki določa, da mora biti uporabnik, ki gostuje v državi članici EU, obveščen o količini prenesenih podatkov v trenutku, ko doseže mejo 80% dogovorjene finančne oziroma količinske vsote. V kolikor ni posebnega dogovora, je ta vsota 50 EUR brez DDV.

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

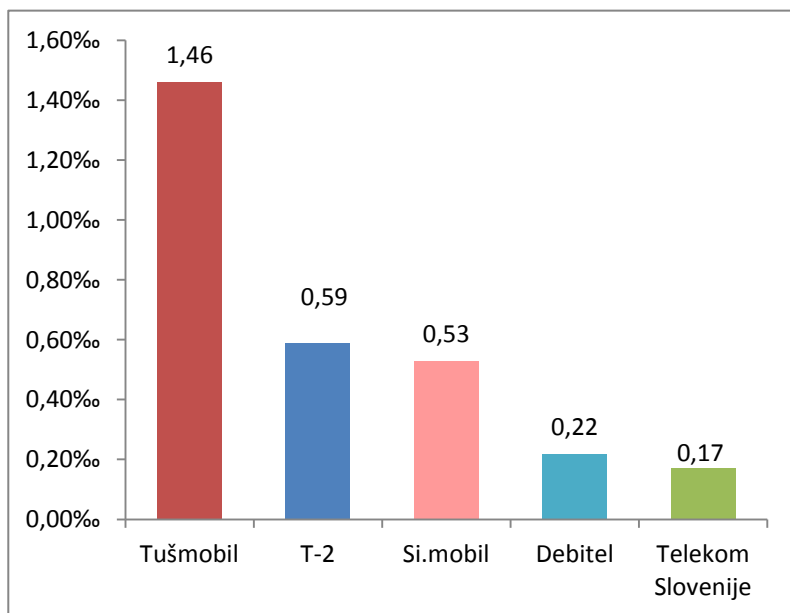


Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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.

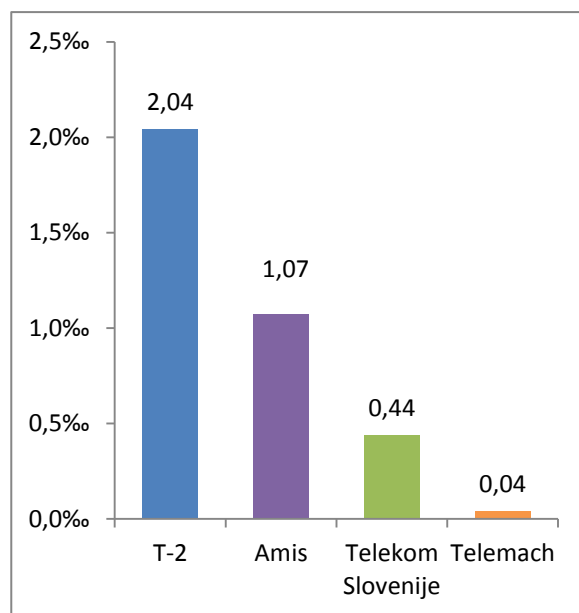
Številka na vrhu posameznega stolpca predstavlja ‰ uporabnikov, ki so zoper svojega operaterja vložili predlog za rešitev spora pred agencijo. Podrobnejši prikaz je razviden s spodnjih slik:

- mobilne storitve:



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

- fiksne storitve:

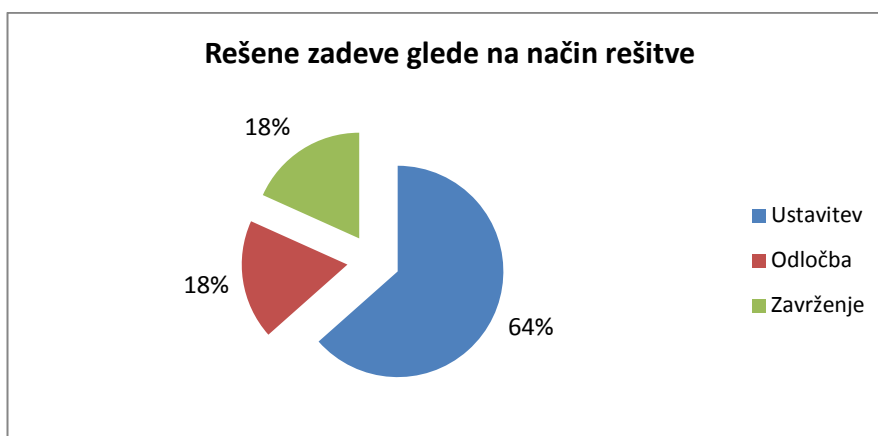


Slika 5: Prejete zadeve glede število priključkov (fiksne storitve)

Rešene zadeve

V II. četrtnetju je agencija rešila 197 sporov s področja elektronskih komunikacij in poštinih storitev. Pri tem je bil v 124 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-1³, tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1⁴ 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 II. četrtnetju znašal 63,45%.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 36 zadevah, 36 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 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 93 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij⁵ in poštinih storitev⁶.

S področja elektronskih komunikacij je agencija v II. četrtnetju rešila 189 sporov.

³ »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.«

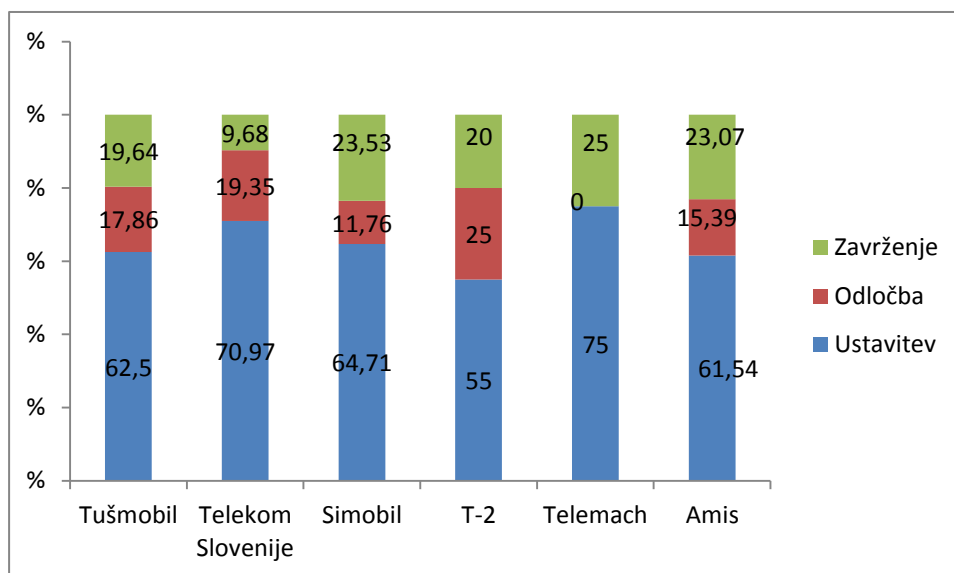
⁴ »Če agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugoti 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.«

⁵ Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1.

⁶ Četrti odstavek 62. člena ZPSto-2.



S spodnje slike je razviden odstotek rešenih zadev glede na način rešitve, ločeno za vsakega operaterja:



Slika 7: Rešene zadeve po operaterjih glede na način rešitve

Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 2735

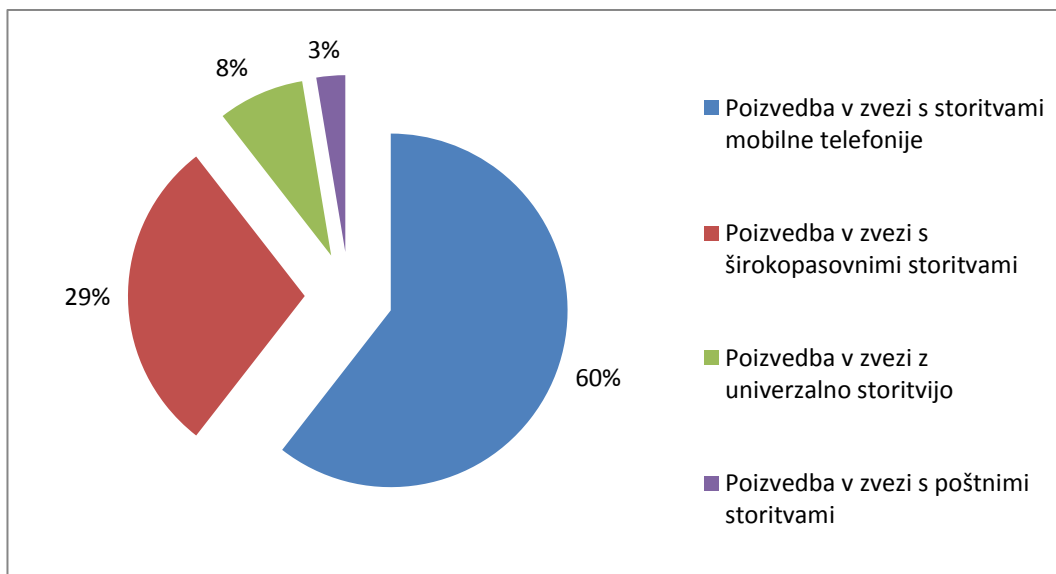
Da bi preprečila nastanek sporov agencija uporabnikom omogoča, da se nanjo obrnejo po nasvet, kaj storiti, ko v odnosu z operaterjem naletijo na določene težave. V takih primerih agencija uporabniku odgovori s pisnim pojasnilom, predvidoma v roku 15 dni.

V II. četrtnetu je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 46 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 53 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetu prevladovala poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na širokopasovne storitve, poizvedbe v zvezi z univerzalno storitvijo in poizvedbe v zvezi s poštnimi 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 10,60 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 II. četrtletju je agencija v klicnem centru prejela 234 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.