



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Poročilo o reševanju sporov iz področja elektronskih komunikacij in poštnih storitev za I. četrtoletje 2015 (od 1.1.2015 do 31.3.2015)

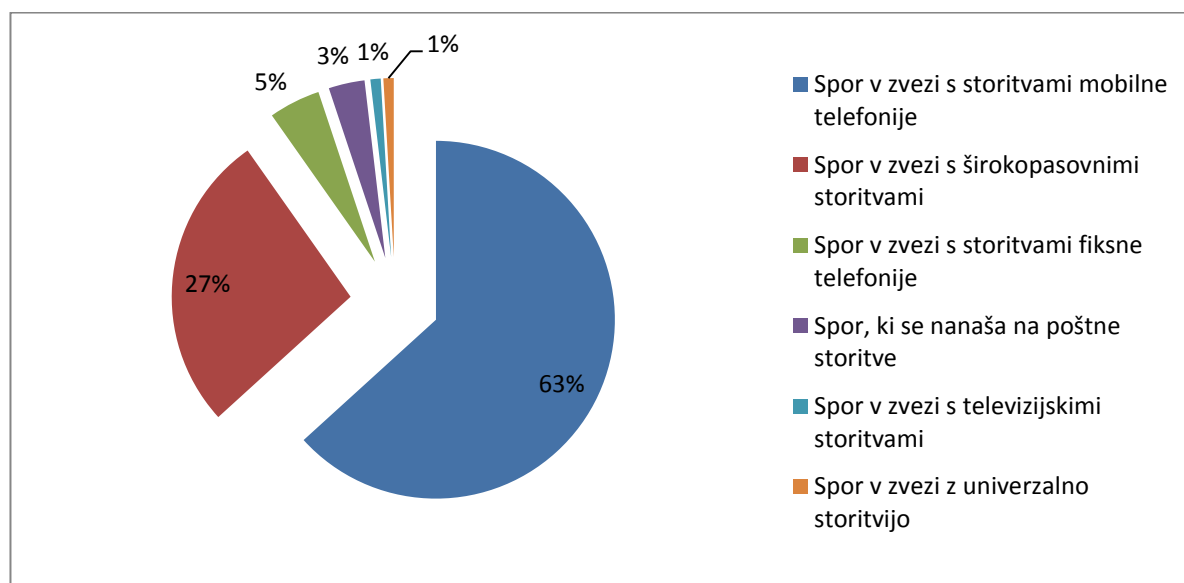
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012, 110/2013, 40/2014-ZIN-B in 54/2014 Odl.US: U-I-65/13-19; v nadaljevanju: *ZEKom-1*) in Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010 in 40/2014-ZIN-B; v nadaljevanju: *ZPSto-2*) pristojna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

Prejete zadeve

V I. četrtoletju leta 2015 je Agencija prejela 215 predlogov za rešitev spora, kar predstavlja doseženo povprečje vseh štirih četrtoletij leta 2014 (v povprečju 216 zadev na četrtoletje). Agencija glede na navedeno pričakuje, da bo v letu 2015 število prejetih predlogov še vedno naraščalo.

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 in spori, ki se nanašajo na fiksne storitve ter spori, ki se nanašajo na poštne storitve.

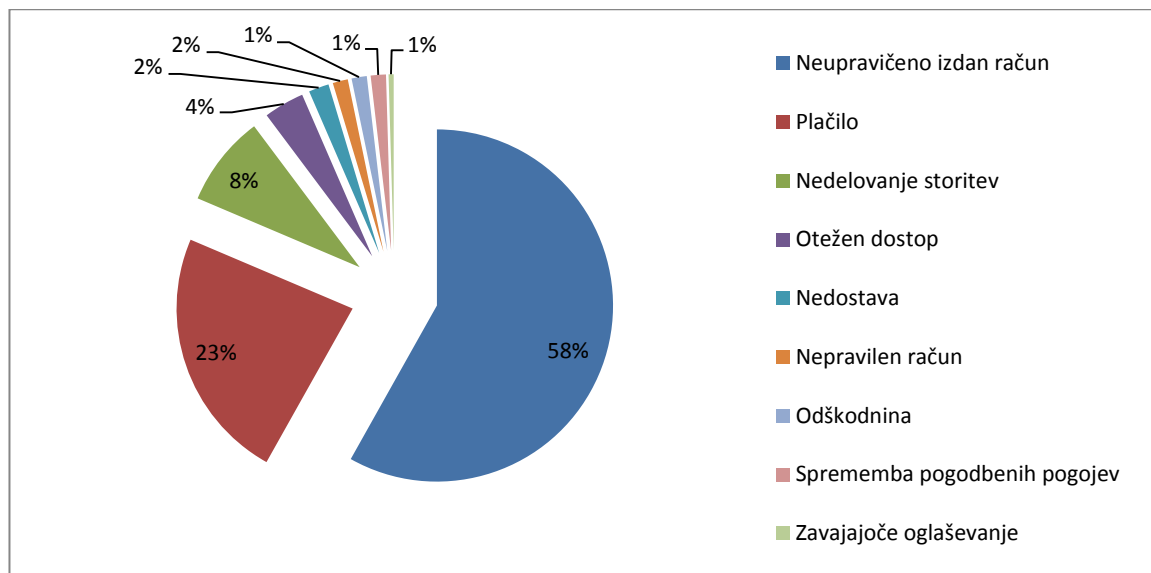
Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:



Slika 1: Prejete zadeve glede na vsebino spora



V I. četrtnetu so se končni uporabniki na Agencijo obračali predvsem zaradi neupravičeno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in zaradi nedostave pri poštnih storitvah. Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna iz spodnje slike:



Slika 2: Prejete zadeve glede na predmet spora

Analiza prejetih sporov v I. četrtnetu 2015

Agencija je analizirala težave končnih uporabnikov, ki so se v I. četrtnetu najpogosteje pojavljale in so posledično povzročale razloge za spore med operaterji in končnimi uporabniki.

Ob tem je Agencija ugotovila, da je v I. četrtnetu največ predlogov za rešitev spora prejela v zvezi z zaračunanimi stroški ob prekinitvi naročniškega razmerja (skupaj 40 sporov). V zvezi s tem ugotavljamo, da operaterji svojim uporabnikom ob prekinitvi naročniškega razmerja (poleg stroška prenosa številke, v kolikor pride do prenosa številke v omrežje drugega operaterja) zaračunavajo administrativne stroške izvedb prekinitve pogodbe (kot so npr. »Administrativni strošek prekinitve naročniškega razmerja«, »Prekinitev pogodbe oz. zapiranje računa«, »Prekinitev naročniškega razmerja«, »Manipulativni znesek predčasnega prenehanja veljavnosti naročniškega razmerja«, »Izvedba preklica pogodbe«, ipd.). Uporabniki se pritožujejo, ker menijo, da jim operaterji stroškov prekinitve naročniškega razmerja sploh ne bi smeli zaračunati (36 primerov) ali pa so mnenja, da je zaračunan znesek previsok (4 primeri).

Analiza primerov je pokazala, da operaterji stroške prekinitve naročniškega razmerja opredelijo v svojih splošnih pogojih oziroma cenikih, končni uporabnik pa s podpisom naročniške pogodbe pristane na njihovo uporabo. Plačilo teh stroškov tako postane del vnaprej dogovorjenih pogodbenih obveznosti, zaradi česar Agencija v postopku reševanja spora zaračunavanja teh zneskov ne more prepovedati. Podlage za to Agenciji ne daje niti veljavni ZEKom-1. Ta namreč v



129. členu določa, da operaterji povračila stroškov ob prekinitvi pogodbe opredelijo v svojih splošnih pogojih (glej 1. odstavek 129. člena, 5. alineja), samega zaračunavanja pa jim ne prepoveduje¹. Zaračunavanje stroškov prekinitve pogodbe pa - v skladu s četrtnim odstavkom 129. člena ZEKom-1 - ni dovoljeno v primeru, ko končni uporabnik naročniško razmerje prekine zaradi nestrinjanja z naknadno spremembo pogodbenih pogojev. Če operater med trajanjem naročniškega razmerja spremeni njegovo vsebino (npr. zviša ceno, zmanjša količino zakupljenih minut) lahko namreč končni uporabnik v 30 dneh po operaterjevem obvestilu, da bo do spremembe prišlo, odstopi od naročniške pogodbe brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja. Če operater stroške v takem primeru kljub vsemu zaračuna, Agencija uporabniku v sporu ugotovi.

V povezavi s prekinitvijo naročniškega razmerja so se v I. četrtnem letju pojavljali tudi spori glede zaračunane mesečne naročnine v primeru prekinitve naročniškega razmerja sredi obračunskega obdobja. Nekateri operaterji (npr. družba Si.mobil, d.d., družba Telekom Slovenije, d.d.) uporabniku zaračunajo le sorazmerni del mesečne naročnine do dneva prekinitve naročniškega razmerja, spet drugi (npr. družba Tušmobil, d.o.o., družba Debitel, d.d.) pa uporabniku zaračunajo celotno mesečno naročnino ne glede na datum prenehanja naročniškega razmerja (v praksi to pomeni, da četudi je naročniško razmerje prekinjeno s prenosom številke v omrežje drugega operaterja npr. dne 01.04.2015 ob 00.15 uri, bo operater uporabniku zaračunal mesečno naročnino v enaki višini, kot če bi bil še ves mesec njegov naročnik). Poleg tega nekateri operaterji (npr. družba Telemach, d.o.o., družba Debitel, d.d.) določajo t.i. odpovedni rok (t.j. rok po izteku katerega prekinitve naročniškega razmerja stopi v veljavo, do izteka tega dne pa mora uporabnik operaterju poravnati stroške naročenih storitev).

Vezano na zgoraj navedeno Agencija pojasnjuje, da se tovrstna zaračunavanja operaterjev (zaračunavanje stroškov ob prekinitvi naročniškega razmerja ter celotna mesečna naročnina za mesec, ko je bilo naročniško razmerje prekinjeno) ne morejo šteti kot nezakonita, v kolikor so bila ob podpisu naročniške pogodbe del splošnih pogojev operaterja ali kako drugače dogovorjena s pogodbo, saj so že bila del naročniškega razmerja in ima zato operater podlago za njihovo zaračunavanje.

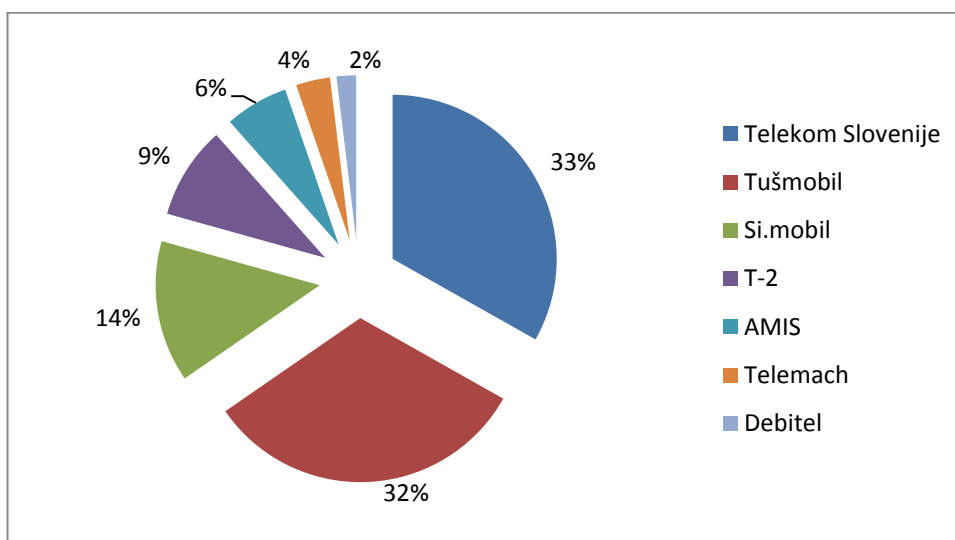
Agencija v zvezi s tem končne uporabnike ponovno opozarja, naj bodo pri sklenitvi naročniškega razmerja previdni in naj pred podpisom naročniške pogodbe natančno preberejo tako naročniško pogodbo, kot tudi splošne pogoje in cenik, ki je del le-teh. V kolikor jim operater teh ne da, naj izrecno zahtevajo njihovo izročitev. Navedeno posebej velja v primerih, ko operaterji uporabnikom pred podpisom pogodbe le-te sploh ne posredujejo v pregled (npr. uporabnik naročniško pogodbo podpiše s podpisom na elektronsko tablico).

¹ ZEKom-1 v 130. členu zgolj pavšalno določa, da postopki za prekinitve pogodbe (kamor bi lahko spadali tudi morebitni stroški prekinitve pogodbe) ne smejo odvrnati od zamenjave operaterja.



Pregled sporov po operaterjih

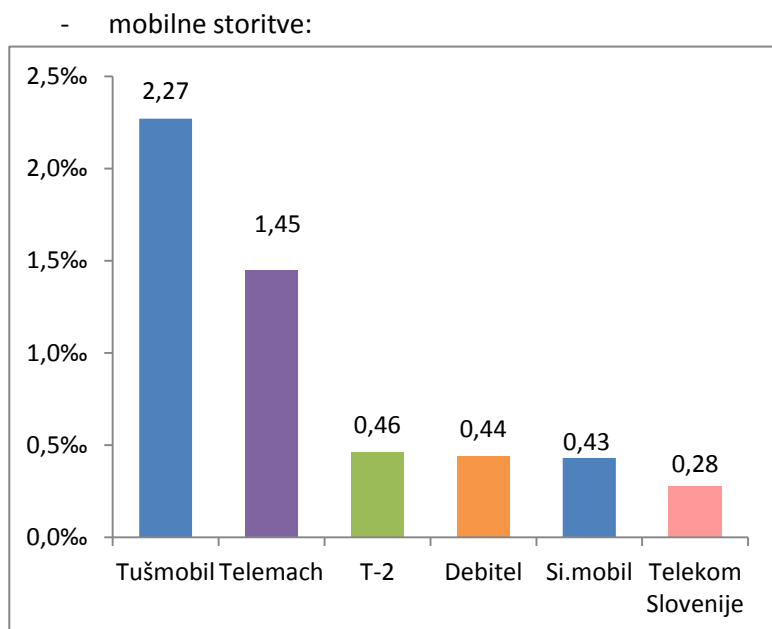
V I. četrtnetu je Agencija skupaj v reševanje prejela 215 sporov med končnimi uporabniki in operaterji elektronskih komunikacij na trgu fiksnih in mobilnih storitev. Največ sporov je Agencija prejela zoper družbo Telekom Slovenije, d.d., sledita družbi Tušmobil, d.o.o., in Si.mobil, d.d.. Podrobnejši prikaz prejetih sporov glede na operaterja je razviden iz spodnje slike:



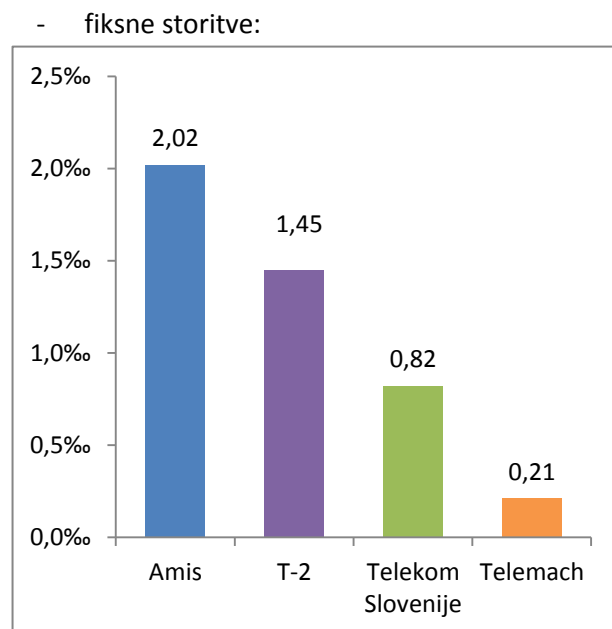
Slika 3: Prejete zadeve glede na operaterja

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 na število priključkov (fiksne storitve)

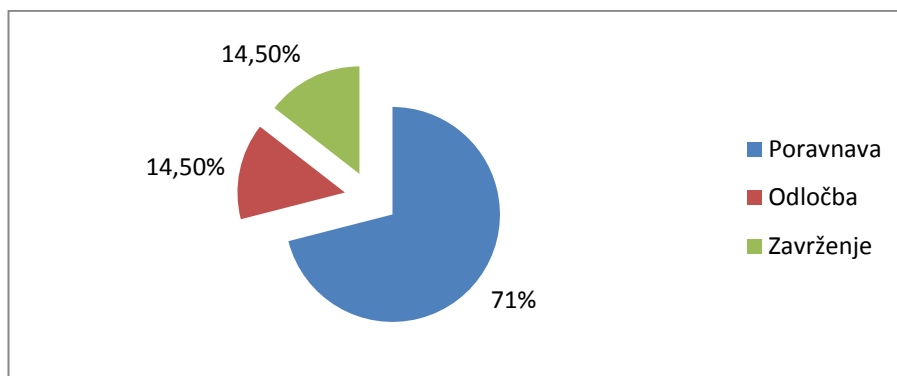
Rešene zadeve

V I. četrtnetu je Agencija rešila 240 sporov iz področja elektronskih komunikacij in poštne storitve. Pri tem je bil v 170 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-1², tretjega odstavka 220. člena ZEKom-1³ 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 I. četrtnetu znašal 70,83%.

Z upravno odločbo je Agencija odločila v 35 zadevah, 35 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 iz spodnje slike:

² »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.«

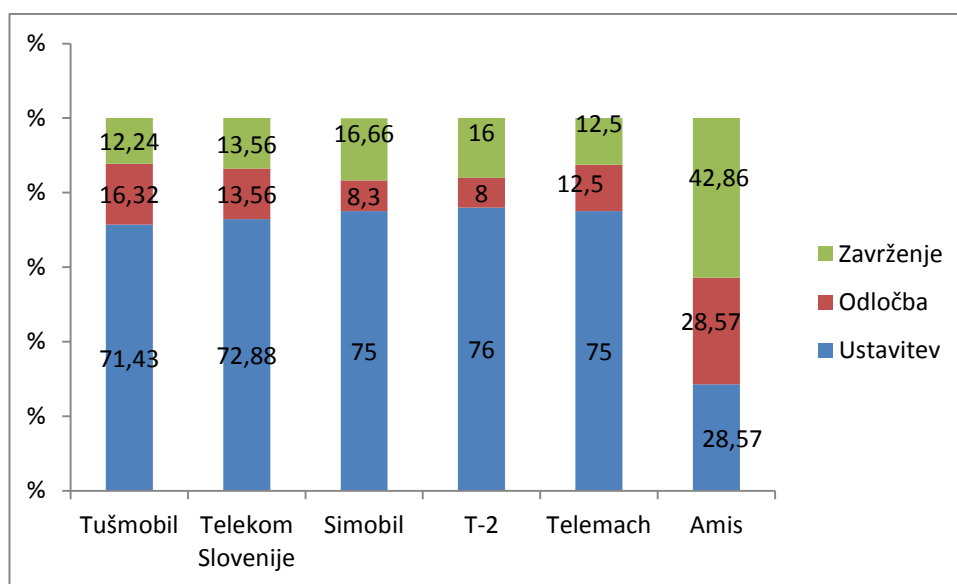
³ »Če Agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz druge alineje prvega odstavka 217. člena ZEKom-1, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugoti 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.«



Slika 6: Rešene zadeve glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 103,48 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja iz področja elektronskih komunikacij⁴ in ZPSto-2⁵.

Iz področja elektronskih komunikacij je Agencija v I. četrtletju rešila 233 sporov. Iz 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

⁴ Šesti odstavek 218. člena ZEKom-1.

⁵ Četrti odstavek 62. člena ZPSto-2.

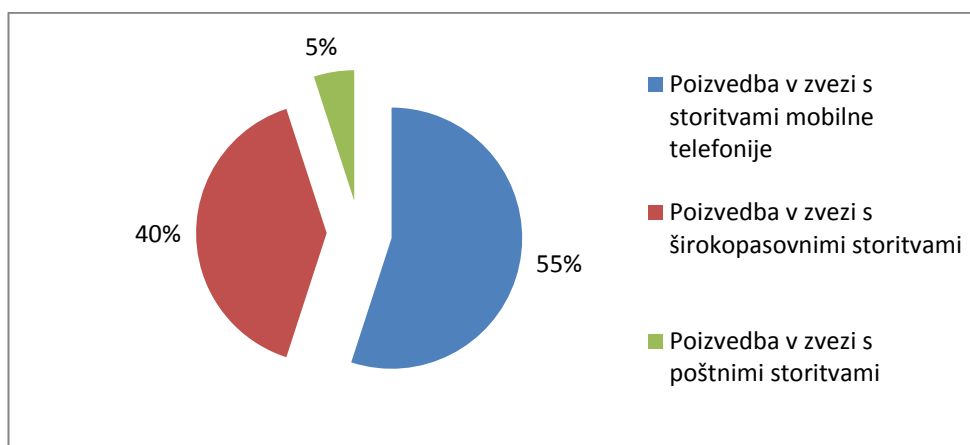


Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 2735

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 I. četrtnetu je tako Agencija s strani končnih uporabnikov prejela 60 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 49 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 in poizvedbe v zvezi s poštnimi storitvami. Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:



Slika 8: Prejete poizvedbe glede na vsebino

V I. četrtnetu so se končni uporabniki na Agencijo obračali predvsem zaradi neupravičeno izdanih računov, oteženega dostopa do storitev, plačila storitev in zaradi nedelovanja storitev.

Povprečni čas, v katerem je Agencija pripravila odgovor je znašal 10,65 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 I. četrtnetu je Agencija v klicnem centru prejela 267 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.