



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

POROČILO O REŠEVANJU UPORABNIŠKIH SPOROV ZA TRETJE ČETRTLETJE 2023



Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke pridobljene skozi četrletna zbiranja ali drugače zbrane podatke. Zaradi naknadnih popravkov so možna odstopanja od že predhodno objavljenih podatkov. Analize, ki v tem poročilu niso vključene, so lahko vključene v naslednjih poročilih agencije. Agencija si pridržuje pravico odločanja o vsebini svojih poročil.

Kazalo vsebine

Uvod	3
Uporabniški spori s področja elektronskih komunikacij	3
Uporabniški spori s področja poštnih storitev	7
Uporabniški spori s področja avdiovizualnih medijskih storitev	8
Pritožbe potnikov v železniškem prometu.....	8
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke.....	9
Priloga	10

Kazalo slik

Slika 1: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino spora	3
Slika 2: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na predmet spora.....	4
Slika 3: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na operaterja.....	4
Slika 4: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število uporabnikov.....	5
Slika 5: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število priključkov (fiksne storitve).....	5
Slika 6: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na način rešitve.....	6
Slika 7: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij po operaterjih glede na način rešitve.....	6
Slika 8: Prejete poizvedbe s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino.....	9

Uvod

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) objavlja poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij, poštnih in avdiovizualnih medijskih storitev ter pritožb potnikov v železniškem prometu za tretje četrletje 2023.

Uporabniški spori s področja elektronskih komunikacij

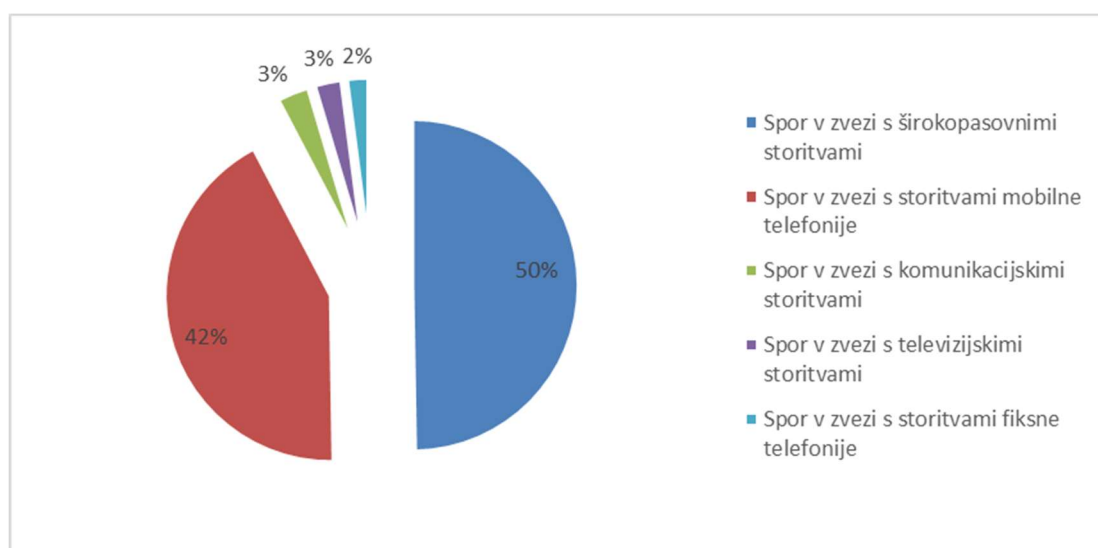
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23 – ZDU-10; v nadaljevanju: ZEKom-2) pristojna za reševanje sporov med fizičnimi in pravnimi osebami, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, ter končnimi uporabniki.

Prejete zadeve

V tretjem četrletju leta 2023 je agencija prejela 195 predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij. V primerjavi s prejšnjim četrletjem (154 prejetih predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov povečalo za 41 %.

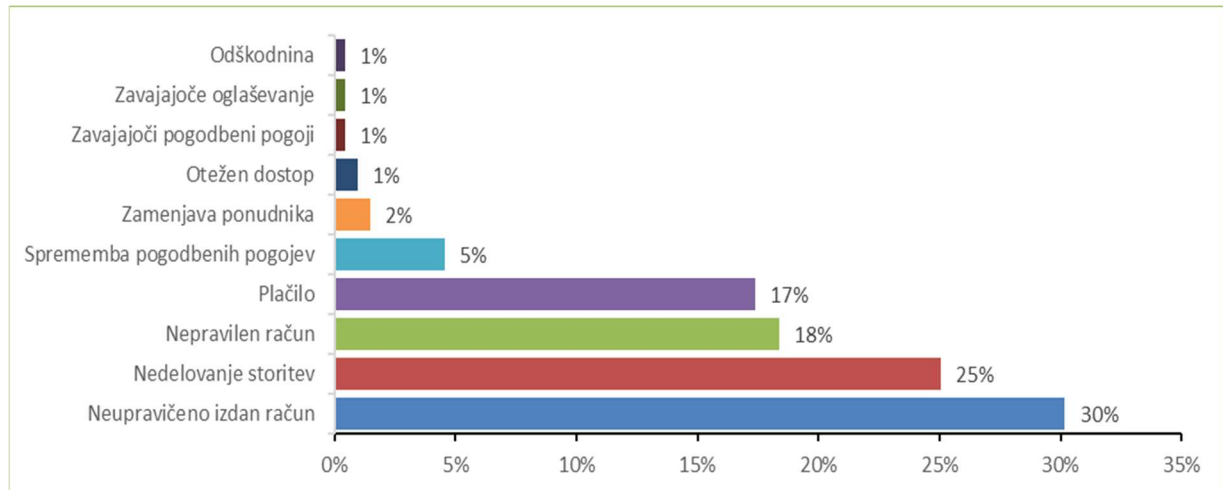
Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so ponovno prevladovali spori v zvezi s širokopolasovnimi storitvami (50 %) in spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije (42 %), manjši delež pa so, tako kot prejšnje četrletje, predstavljali spori, ki so se nanašali na televizijske (3 %) in komunikacijske storitve (3 %) ter storitve fiksne telefonije (2 %).

Podrobnejši statistični prikaz glede na vsebino spora je razviden iz spodnje slike.



Slika 1: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino spora

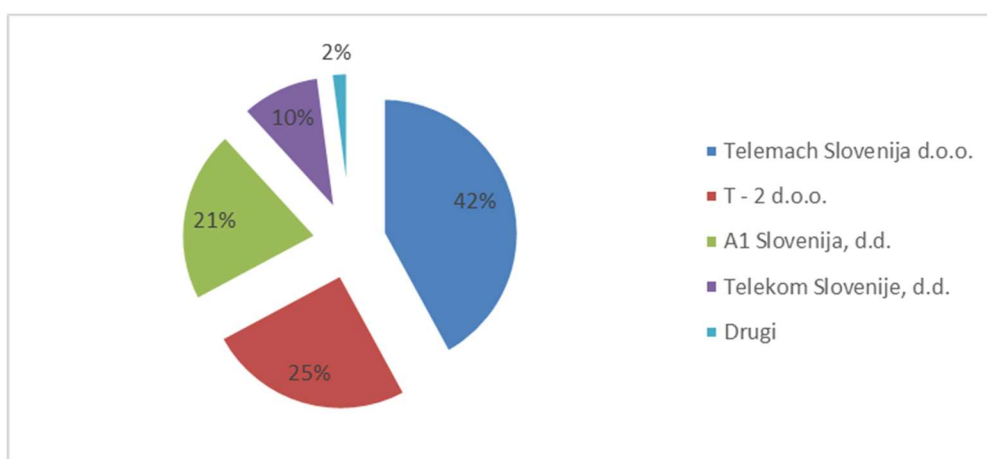
Največji delež sporov se je ponovno nanašal na nepravilno izdane račune (30 %, v prejšnjem četrtnem 48 %), velik del sporov pa so tokrat predstavljali spori, ki so se nanašali na nedelovanje storitev (25 %, v prejšnjem četrtnem 10 %) in nepravilen račun (18 %, v prejšnjem četrtnem 8 %). Sledili so spori, povezani s plačilom storitev (17 %), ponovno pa je agencija prejela tudi nekaj sporov, povezanih s spremembo pogodbenih pogojev (5 %, v prejšnjem četrtnem 3 %). Deleži preostalih sporov so znašali 3 % ali manj, pri čemer je podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet razvidna s spodnje slike.¹



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

V tem četrtnem je agencija največ sporov prejela zoper družbo Telemach Slovenija d.o.o. (42 %), sledita družba T - 2 d.o.o. (25 %) in A1 Slovenija, d.d. (21 %), nato pa še Telekom Slovenije, d.d. (10 %), medtem ko je delež sporov zoper druge operaterje minimalen (2 %, pri čemer gre večinoma za nepopolne vloge, v katerih operater ni znan).

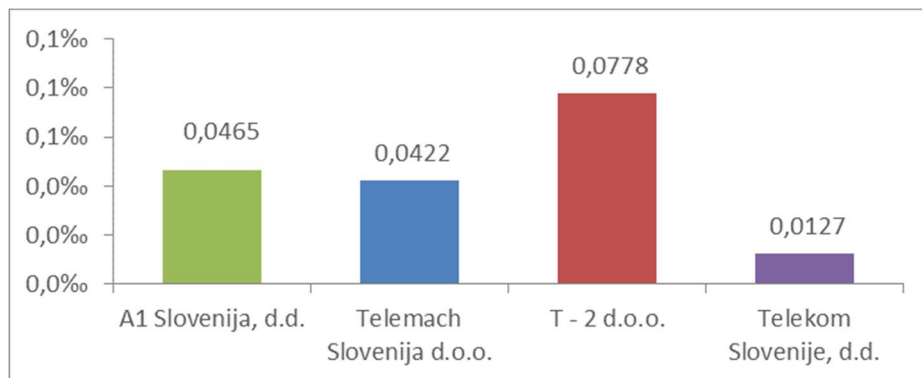
Podrobnejši prikaz prejetih sporov glede na operaterja je razviden spodaj.



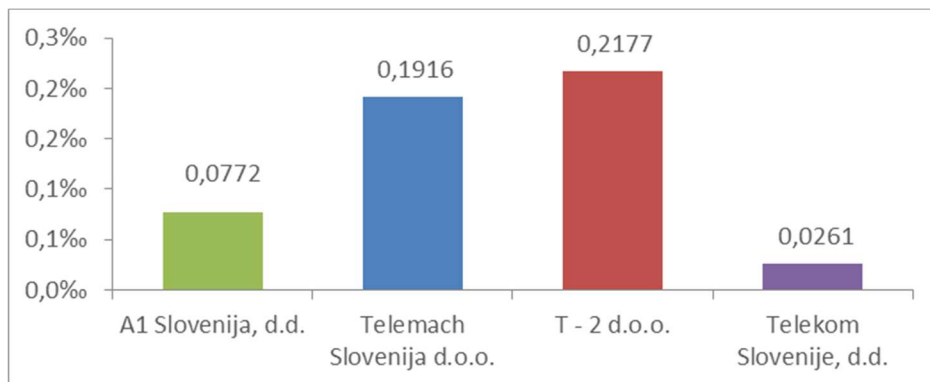
Slika 3: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na operaterja

¹ Pojasnilo o razvrstitvi prejetih zadev glede na predmet spora se nahaja v prilogi.

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 za operaterje, ki predstavljajo 99 % prejetih sporov, glede na število končnih uporabnikov teh operaterjev (mobilne storitve) oziroma glede na 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 iz spodnjih slik.



Slika 4: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število uporabnikov (mobilne storitve)



Slika 5: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število priključkov (fiksne storitve)

Rešene zadeve

V tretjem četrtletju leta 2023 je agencija rešila 169 sporov s področja elektronskih komunikacij.

Pri tem je agencija v 136 zadevah izdala sklep o ustavitvi postopka (bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale, bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati oz. je bila zadeva odstopljena pristojnemu organu. Agencija ob tem pojasnjuje, da do ustavitve postopka lahko pride na podlagi devetega odstavka 283. člena ZEKom-2,² tretjega odstavka 285. člena ZEKom-2³

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.«

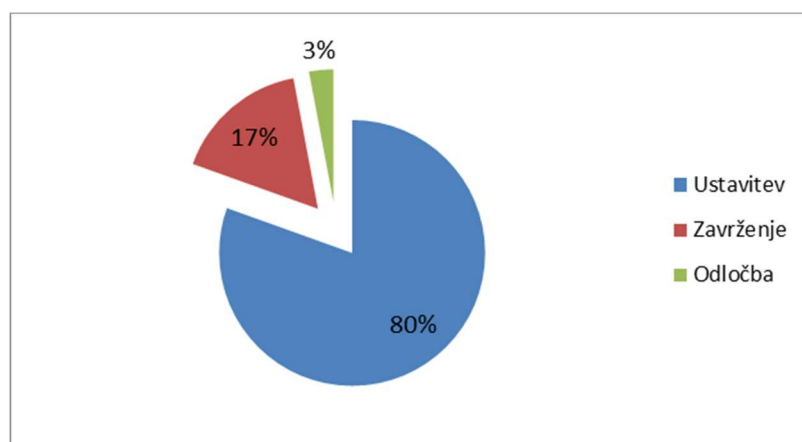
³ »Če agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz 2. točke prvega odstavka 282. člena ZEKom-2, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugotovi 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.«

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, 175/20 – ZIUOPDVE, 32/22 – Zdeb; v nadaljevanju: ZUP), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi petega odstavka 283. člena ZEKom-2.

Delež doseženih ustavitv postopka s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je v tem četrtletju tako znašal 80 %.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 5 zadevah, 28 predlogov za rešitev spora pa je bila primorana zavreči (bodisi ker ni bila pristojna za njihovo reševanje ali pa so bili pomanjkljivi, vložnik pa pomanjkljivosti v danem roku ni odpravil).

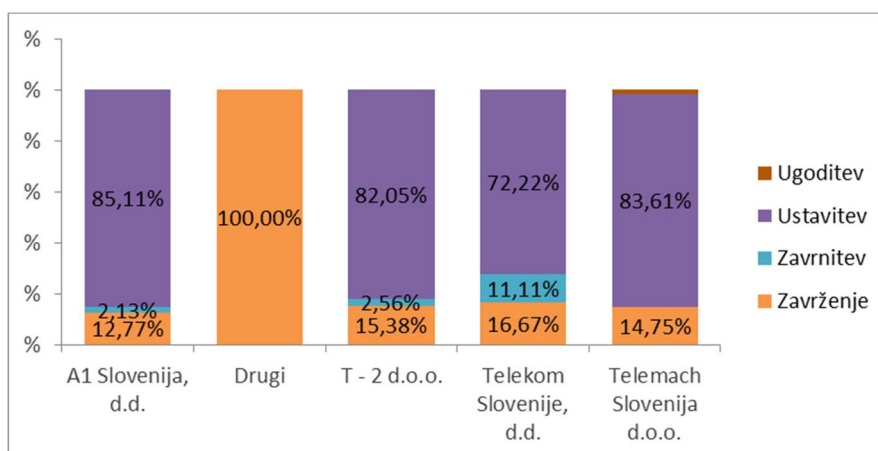
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden iz spodnje slike.



Slika 6: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja spora s področja elektronskih komunikacij je v tem obdobju znašal 57 dni.

Iz spodnjega prikaza je razviden odstotek rešenih sporov v tretjem četrtletju leta 2023 glede na način rešitve ter ločeno za vsakega operaterja:



Slika 7: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij po operaterjih glede na način rešitve

Uporabniški spori s področja poštних storitev

Agencija je na podlagi določb Zakona o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14-ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2) pristojna za reševanje sporov med izvajalci ter uporabniki poštних storitev.

Prejete zadeve

V tretjem četrtletju leta 2023 je agencija prejela 6 predlogov za rešitev spora s področja poštних storitev. V primerjavi s prejšnjim četrtletjem (1 prejeti predlog za rešitev spora) se je število prejetih sporov bistveno povečalo.

Večji delež sporov se je nanašal na odškodnino (57 %), manjši delež pa na nedostavo pošiljke (43 %).⁴

Rešene zadeve

V istem obdobju je agencija tudi rešila 6 sporov s področja poštних storitev, in sicer je izdala sklep o ustavitvi postopka.

Pri tem je v 4 zadevah izdala 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 četrtega odstavka 63. člena ZPSto-2⁵ ali 135. člena ZUP, ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi drugega odstavka 56. člena ZPSto-2, tj. bodisi ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale ali predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati.

Delež doseženih ustavitvev postopka s področja poštних storitev, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je v zadnjem četrtletju 2023 znašal 67 %.

Agencija je bila primorana 2 predloga za rešitev spora zavreči (bodisi ker ni bila pristojna za njihovo reševanje ali pa so bili pomanjkljivi, vložnik pa pomanjkljivosti v danem roku ni odpravil).

Povprečni čas reševanja spora s področja poštних storitev v tem obdobju je znašal 144 dni.

⁴ Pojasnilo o razvrstitvi prejetih zadev glede na predmet spora se nahaja v prilogi.

⁵ »Če agencija vlagatelju zahteve za rešitev spora pošlje predlog za sporazumno rešitev, ki ga je pripravila nasprotna stran, vlagatelj pa na ta predlog v za to postavljenem roku ne odgovori, se šteje, da je pristal na ponujeno rešitev in umaknil zahtevek.«

Uporabniški spori s področja avdiovizualnih medijskih storitev

Agencija je na podlagi določb Zakona o avdiovizualnih medijskih storitvah (Uradni list RS, št. 87/11, 84/15 in 204/21) pristojna za reševanje sporov med uporabniki in ponudniki platform za izmenjavo videov.

V tretjem četrtletju leta 2023 agencija ni prejela ali rešila uporabniških sporov z navedenega področja.

Pritožbe potnikov v železniškem prometu

Pravice potnikov v železniškem prometu ureja Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu⁶ (v nadaljevanju: Uredba). V skladu s 5. členom Uredbe o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (Uradni list RS, št. 67/11) pritožbe potnikov v zvezi s kršitvami Uredbe obravnava agencija. Peti odstavek 18.č člena Zakona o železniškem prometu (Uradni list RS, št. 99/15 – UPB, 30/18, 82/21, 54/22 – ZUJPP in 130/22 - ZCPN; v nadaljevanju: ZZelP) pa določa, da agencija vodi postopek in izdaja posamične akte po določbah ZUP, razen če ZZelP ne določa drugače.

Prejete zadeve

V tretjem četrtletju leta 2023 je agencija prejela dve pritožbi potnikov s področja železniških storitev. Prva pritožba, ki jo je agencija prejela odstopljeno s strani Ministrstva za okolje, podnebje in energijo, se je nanašala na izbris vozovnice po nakupu v aplikaciji Grem z vlakom. Druga pritožba se je nanašala na zamudo vlaka, zaradi katere je potnik kupljeno vozovnico izkoristil le za del poti, saj namen potovanja ni bil dosežen, ker potnik namembnega kraja v željenem času ne bi dosegel.

Poleg dveh pritožb je agencija prejela tudi prošnjo potnika za pomoč pri reševanju pritožbe zaradi neupravičeno zaračunane povratne vozovnice s strani tujega prevoznika.

Rešene zadeve

Obe prejeti pritožbi v tem četrtletju sta bili rešeni še pred uvedbo uradnega postopka, saj je prevoznik v času med prejemom pritožb in uvedbo postopka v obeh primerih odločil v korist potnikov, ki sta agencijo obvestila, da do prevoznika nimata nadaljnjih zahtevkov.

V primeru potnika, ki je agencijo prosil za pomoč v zvezi s pritožbo zoper tujega prevoznika, je agencija prošnjo posredovala tujemu organu, pristojnemu za izvajanje Uredbe in ga zaprosila, da potnici poda ustrezen odgovor.

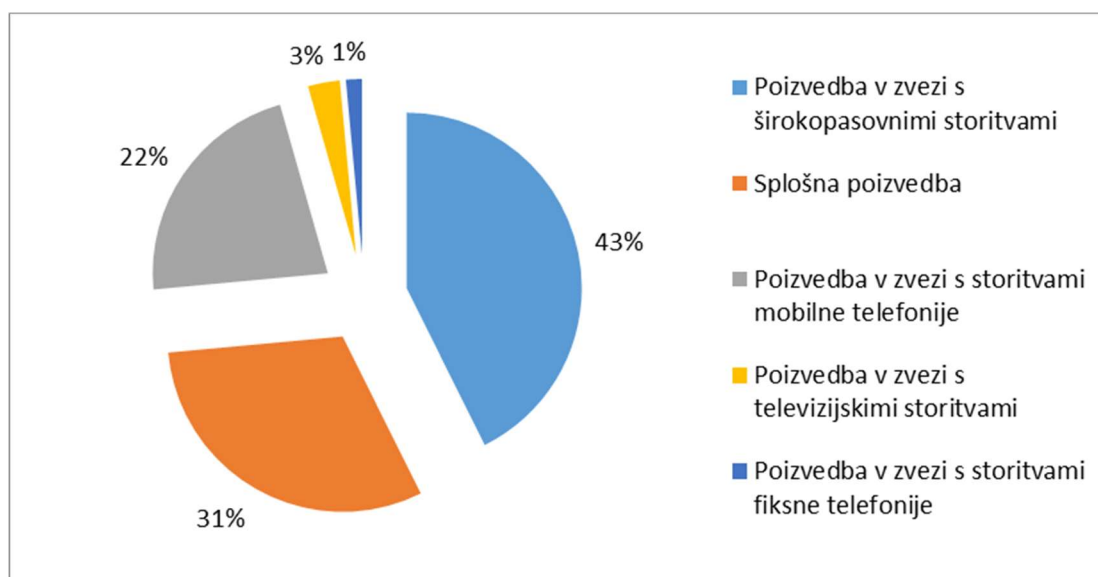
⁶ Uredba (EU) 2021/782 se uporablja od 7. 6. 2023. Z dnem uveljavitve Uredbe (EU) 2021/782 je prenehala veljati Uredba (ES) 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu.

Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke

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

V tretjem četrtletju leta 2023 je tako agencija s strani končnih uporabnikov skupno prejela 72 poizvedb, in sicer 68 s področja elektronskih komunikacij in 4 s področja poštnih storitev.

Glede na vrsto storitve s področja elektronskih komunikacij, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnila, so prevladovale poizvedbe v zvezi s širokopolasovnimi storitvami (43 %), sledile so splošne poizvedbe glede pristojnosti oziroma delovanja agencije in glede postopka reševanja sporov (31 %) ter poizvedbe v zvezi s storitvami mobilne telefonije (22 %). Deleži preostalih poizvedb so znašali 3 % ali manj, pri čemer je podrobnejši statistični prikaz razviden iz spodnje slike:



Slika 8: Prejete poizvedbe s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino

V istem obdobju je agencija pripravila 75 odgovorov, povprečen čas priprave odgovora pa je znašal 9 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Uporabnikom so na voljo tudi informacije ter osnovna pojasnila, ki jih agencija zagotavlja preko brezplačne telefonske številke 0802735 za pomoč uporabnikom, ki deluje ob ponedeljkih, sredah in petkih med 9. in 11. uro.

Agencija je v tem četrtletju prejela 99 klicev.

Priloga

Razvrstitev prejetih zadev s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev glede na predmet spora:

Plačilo	spori glede stroškov, ki jih je operater uporabniku zaračunal v zvezi s prekinitvijo ali preklicem pogodbe (npr. administrativni strošek preklica pogodbe, sorazmerni znesek ugodnosti, strošek prenosa številke, strošek vračila terminalske opreme, ipd.)
Nepravilno izdan račun	spori, v katerih uporabniki trdijo, da določene storitve niso naročili oziroma je niso uporabili, operater pa jim jo je kljub temu zaračunal (npr. zaračunan prenos podatkov za katerega uporabnik trdi, da ga ni opravil, ipd.)
Nedelovanje storitev	spori v zvezi z nedelovanjem oziroma slabšim delovanjem storitev (npr. storitev določeno obdobje ni delovala, hitrost je nižja od naročene, ipd.)
Nepravilen račun	spori, v katerih uporabniki navajajo, da podatki na izdanem računu niso pravilni (npr. zaračunana količina SMS sporočil ni točna, ipd.)
Otežen dostop	spori v zvezi s tem, da storitev uporabniku ni več oziroma sploh ni na voljo (npr. nima dostopa do interneta, ipd.)
Zavajajoči pogodbeni pogoji	spori, v katerih uporabniki navajajo, da so informacije o pogodbenih pogojih zavajajoče in so povzročile, da so sprejeli odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejeli;
Odškodnina	gre za zahtevke za povrnitev nastale škode in stroškov (t. i. odškodninski zahtevki), v poštev pride predvsem pri sporih v zvezi s poštними storitvami
Nedostava	v poštev pride predvsem pri sporih v zvezi s poštными storitvami, ko uporabnik navaja, da pošiljka ni bila dostavljena;
