



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

POROČILO O REŠEVANJU UPORABNIŠKIH SPOROV ZA PRVO ČETRTLETJE 2023



Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke pridobljene skozi četrtletna 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	7
Pritožbe potnikov v železniškem prometu.....	7
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 prvo četrletje 2023.

Uporabniški spori s področja elektronskih komunikacij

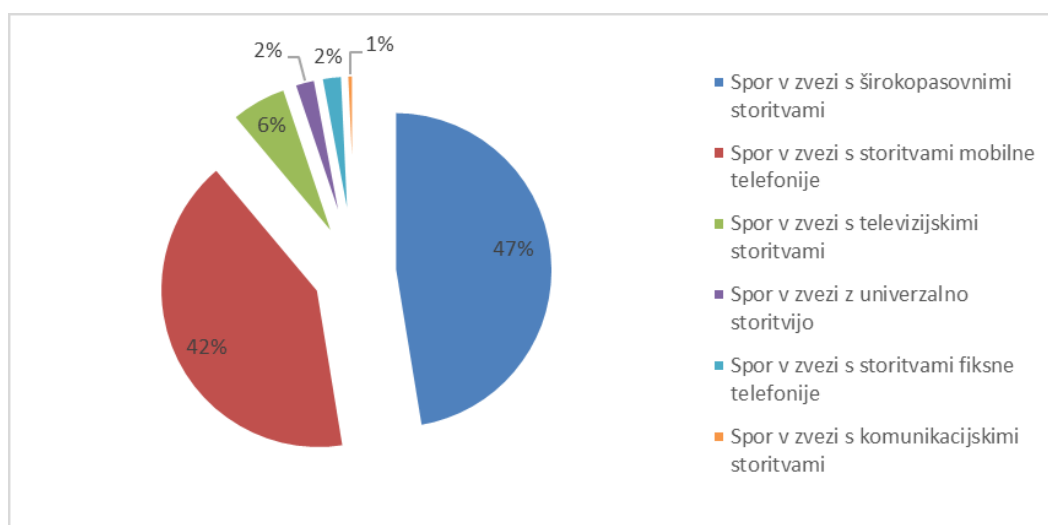
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah¹ (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23 – ZDU-10; v nadaljevanju: ZEKom-2) pristojna za reševanje sporov med fizičnimi in pravnimi osebami, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, ter končnimi uporabniki.

Prejete zadeve

V prvem četrletju leta 2023 je agencija prejela 135 predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij. V primerjavi s prejšnjim četrletjem (165 prejetih predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov nekoliko zmanjšalo (za 17 %).

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 (47 %) in spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije (42 %), sledili so spori, povezani s televizijskimi storitvami (6 %). Najmanj pa je bilo sporov, povezanih z univerzalno storitvijo (2 %), storitvami fiksne telefonije (2 %) in komunikacijskimi storitvami (1 %).

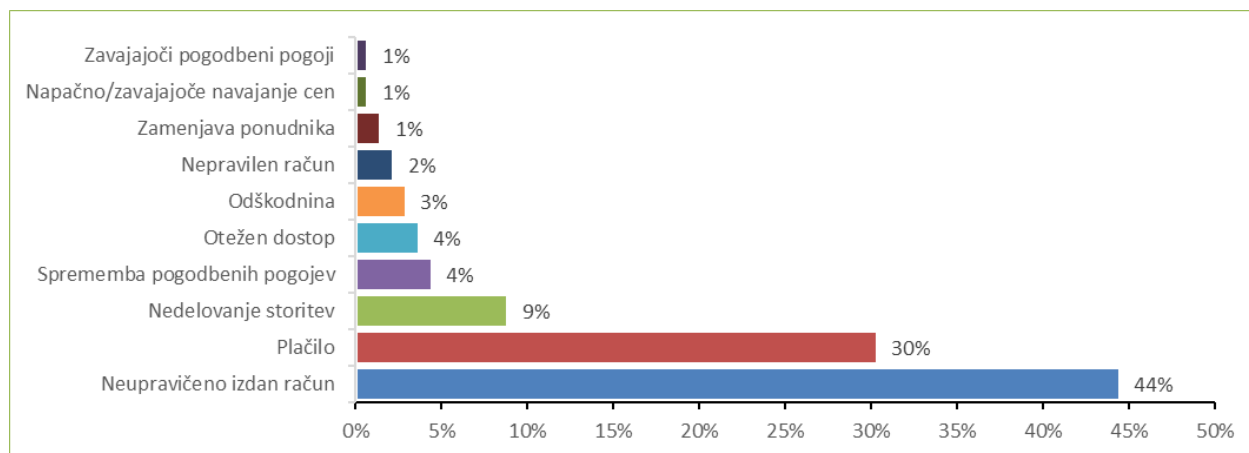
Podrobnejši statistični prikaz glede na vsebino spora je razviden iz spodnje slike.



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

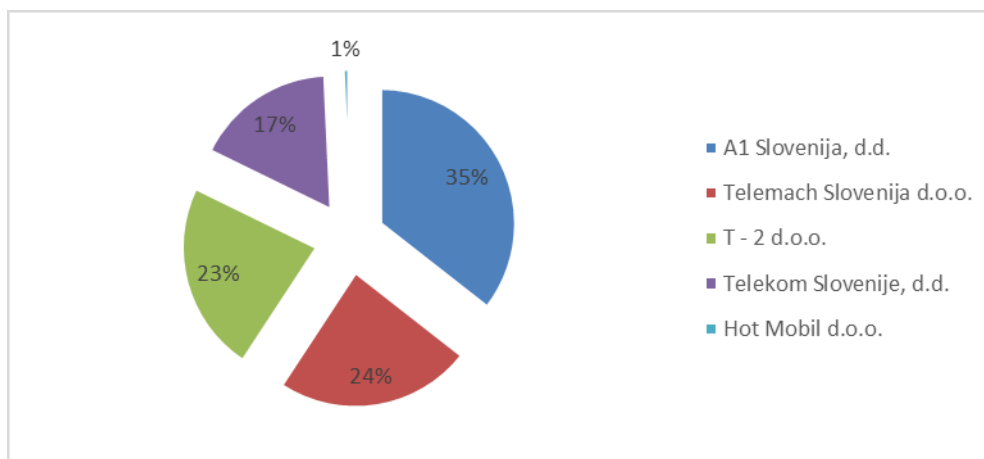
¹ ZEKom-2 se uporablja od 10. 11. 2022. Z dnem uveljavitve ZEKom-2 je prenehal veljati Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 - odl. US, 81/15, 40/17, 189/21 – ZDU-1M, v nadaljevanju: ZEKom-1).

Tako kot v prejšnjem četrletju se je največji delež ponovno nanašal na neupravičeno izdane račune (44 %) in plačila (30 %), sledili pa so spori v zvezi z nedelovanjem oziroma slabšim delovanjem storitev (9 %). Deleži preostalih sporov so znašali 4 % ali manj, pri čemer je podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet razvidna s spodnje slike.²



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

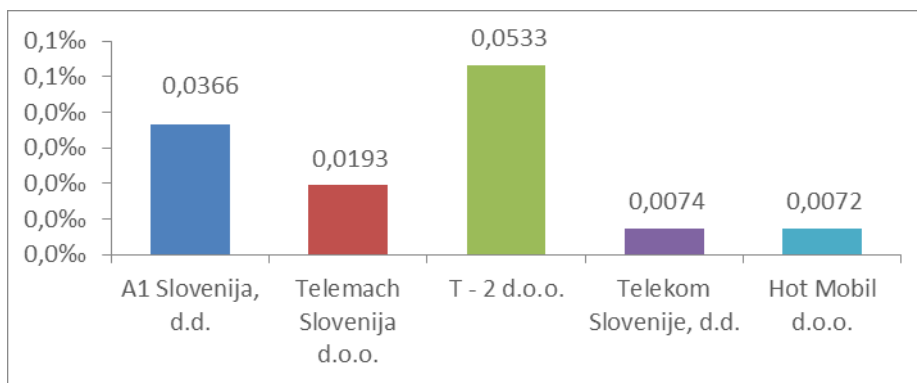
V tem četrletju je agencija največ sporov prejela zoper družbo družba A1 Slovenija d.d. (35 %), sledita družba Telemach d.o.o. (24 %) in T - 2 d.o.o. (23 %), nato pa še Telekom Slovenije d.d. (17 %). Agencija je v tem obdobju prejela tudi 1 spor zoper družbo Hot Mobil d.o.o., podrobnejši prikaz prejetih sporov glede na operaterja pa je razviden spodaj.



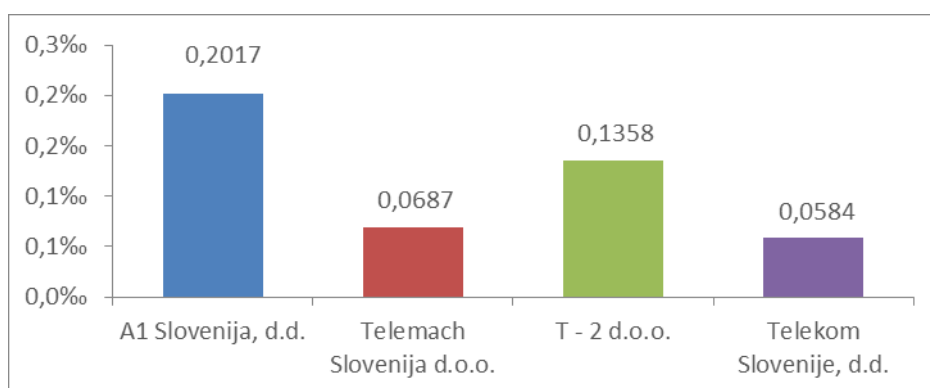
Slika 3: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na operaterja

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 iz spodnjih slik.

² Pojasnilo o razvrstitvi prejetih zadev glede na predmet spora, se nahaja v prilogi.



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 prvem četrtletju leta 2023 je agencija rešila 141 sporov s področja elektronskih komunikacij.

Pri tem je agencija v 88 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-2,³ tretjega odstavka 285. člena ZEKom-2⁴ 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), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi petega odstavka 283. člena ZEKom-2.

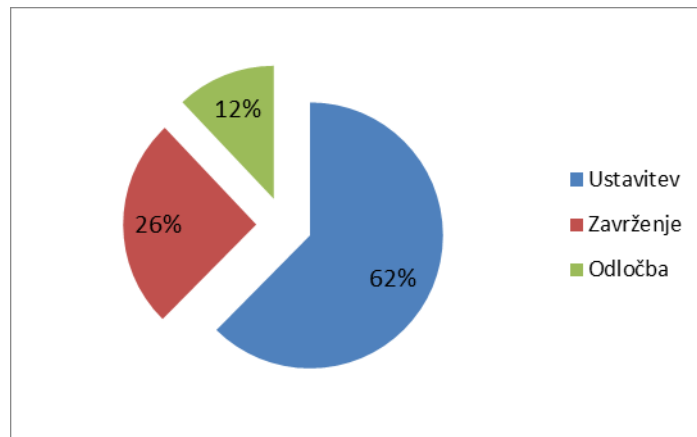
Delež doseženih ustavitvev postopka s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je v tem četrtletju tako znašal 62 %.

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.« Enako je določal peti odstavek 218. člena prej veljavnega ZEKom-1.

⁴ »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.« Bistveno enako je določal tretji odstavek 220. člena prej veljavnega ZEKom-1.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 17 zadevah, 36 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).

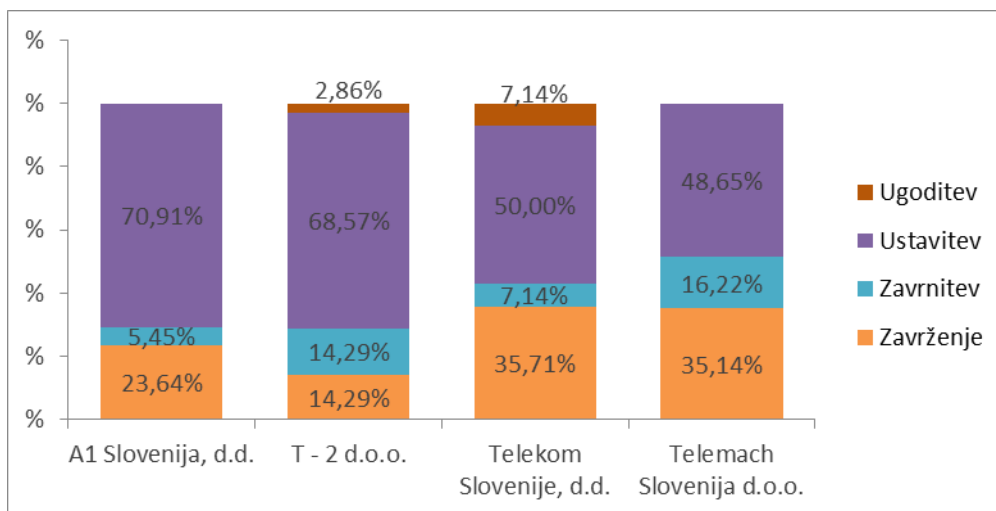
Grafičen prikaz načina rešitve je razviden iz spodnje slike.



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 64 dni.

Iz spodnjega prikaza je razviden odstotek rešenih sporov v prvem 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 prvem četrtletju leta 2023 je agencija prejela 5 predlogov za rešitev spora s področja poštних storitev. V primerjavi s prejšnjim četrtletjem (7 prejetih predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov zmanjšalo za 28 %.

Največji delež sporov se je ponovno nanašal na plačilo odškodnine (80 %), manjši delež pa na (ne)dostavo (20 %).⁵

Rešene zadeve

V prvem četrtletju leta 2023 je agencija rešila 2 spora s področja poštних storitev, v obeh primerih z (ugodilno) upravno odločbo.

Povprečni čas reševanja sporov v tem obdobju je znašal 128 dni.

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 prvem 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 (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (v

⁵ Pojasnilo o razvrstitvi prejetih zadev glede na predmet spora, se nahaja v prilogi.

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 prvem četrtnetju leta 2023 je agencija prejela 2 pritožbi potnikov s področja železniških storitev. V primerjavi s z zadnjim četrtnetjem 2022, ko je agencija prejela eno pritožbo, se je število pritožb podvojilo.

Obe pritožbi sta se je nanašali na zahtevek za plačilo odškodnine zaradi zamude vlaka in (ne)zagotovitve obroka in osvežilnega napitka (šlo je za dva ločena primera).

Rešene zadeve

V prvem četrtnetju leta 2023 je agencija rešila 3 pritožbe.

V postopku reševanja prve pritožbe je agencija izdala sklep o ustavitvi postopka, saj sta pritožnik in prevoznik dosegla dogovor, da prevoznik prizna delno plačilo zahtevane odškodnine zaradi poškodovane prtljage, kljub temu, da je prevoznik zatrjeval, da odgovornost za nastalo poškodbo ni bila na njegovi strani. Drugi dve pritožbi sta bili vloženi kot nepopolni. Obe pritožbi sta bili poslani z elektronskega naslova, brez lastnoročnega podpisa oz. varnega elektronskega podpisa s kvalificiranim potrdilom ter brez naslova za vročanje. Zahtevka prav tako nista bila konkretizirana. Ker se pritožnik in pritožnica nista odzivala na poziv agencije o dopolnitvi pritožb, sta bili obe pritožbi zaključeni s sklepom o zavrženju.

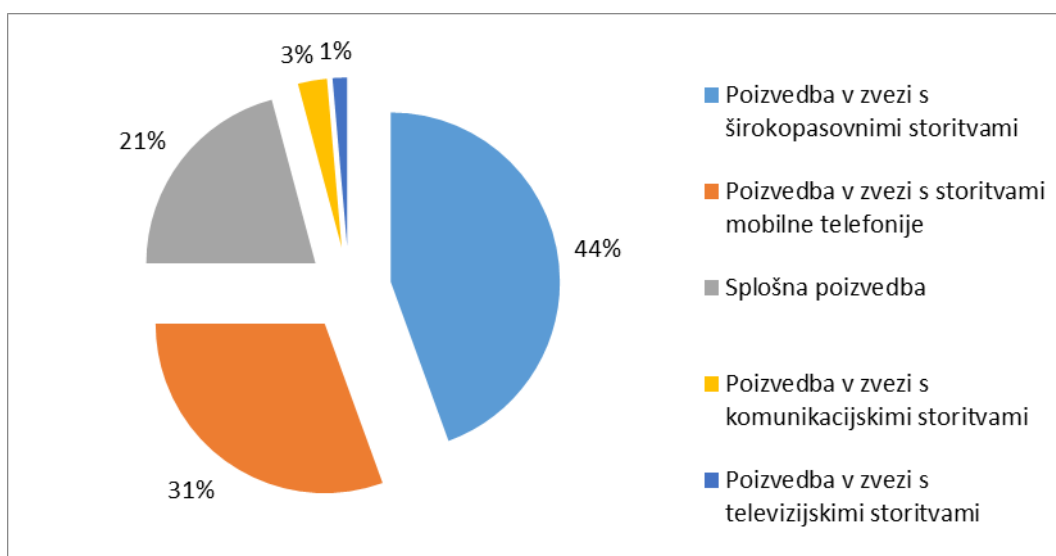
Povprečen čas reševanja pritožb je znašal 51 dni.

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 prvem četrtnem letu 2023 je tako agencija s strani končnih uporabnikov skupno prejela 72 poizvedb, vse s področja elektronskih komunikacij.

Glede na vrsto storitve s področja elektronskih komunikacij, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnila, so prevladovali poizvedbe v zvezi s širokopolovnimi storitvami (44 %) in poizvedbe v zvezi s storitvami mobilne telefonije (31 %), sledile so splošne poizvedbe glede pristojnosti oziroma delovanja agencije in glede postopka reševanja sporov (21 %). 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 četrtnem letu je agencija pripravila 66 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 četrtnem letu prejela 78 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 poštnimi storitvami
Nedostava	v poštev pride predvsem pri sporih v zvezi s poštnimi storitvami, ko uporabnik navaja, da pošiljka ni bila dostavljena;
